

การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค
ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

นางสาวธัญชนก วิเชียร



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Loan Origination System for Consumer Loan of Government Savings Bank in
Phang-nga Province**

Miss Thanchanok Wichian

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2013

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

ผู้ศึกษา นางสาวธันย์ชนก วิเชียร รหัสนักศึกษา 2553000833 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุภาพนา ฉันทไพศาล
ปีการศึกษา 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา (2) ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา (3) ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา จำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า (1) การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา พบว่า การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา มีประสิทธิภาพรวดเร็วมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลได้ทุกขั้นตอน โดยมีกระบวนการทำงานแบบมีขั้นตอน เพื่อสร้างมาตรฐานในการอนุมัติสินเชื่อ และสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจนถึงสถานะของคำขอกู้ มีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งสามารถลดความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่ออื่น ๆ (2) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา จากผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้คือ วิธีการ/ขั้นตอนการประมวล ในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รองลงมาคือ การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล การจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ เครื่องมือในการใช้ในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (3) ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา พบว่าควรมีการพัฒนามาตรฐานของระบบ LOR ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนในการทำงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น รองลงมา ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้มีหลักสูตรครอบคลุมการดำเนินงานมากขึ้น และควรเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ธนาคารออมสิน จังหวัดพังงา

Independent Study title: Loan Origination System for Consumer Loan of Government Savings Bank in Phang-nga Province

Author: Miss Thanchanok Wichian ; **ID:** 2553000833

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Thapana Chinpaisal, Associate Professor;

Academic year: 2013

Abstract

The objectives of this study were to: (1) using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province (2) barriers of using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province (3) feedback from using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province

The methodology of research used in this study was survey research. The populations were the amount of 60 bank officers and bank employees in Phang-Nga province. The tool used in this research was the questionnaire. Statistical Data were analyzed by the frequency distribution, the percentage, the mean and the standard deviation.

The results showed that: (1) using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province found that it could service faster and more efficient and could reduce the steps of redundant work. The users could verify the accuracy of the documents and the information every step by themselves clearly, all of these could raise the standards for loan approval and be able to clearly inform the status of loan applications for the customers. The tools could analyze the customers' ability to repay and could reduce the risk of lending.(2) the barriers of using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province found that the barriers were found in a moderate level. Sorted in order of the most average to the lowest average is as follows. Firstly, the method and processing steps of Loan Origination in loan approval. Secondly, the management of human resources. Thirdly, the data and information collecting. And lastly, the tools using in the system of Loan Origination in loan approval process. (3)Feedback from using the system of Loan Origination in loan approval process for consumption of Government Saving Bank in Phang-Nga province should contain the development of the LOR system to accordance with the requirements of practitioners and reduce the process of working to tighten even more. A minor should contain increasing the number of personnel in the performance to provide the sufficient workload. Subsequently, should be provided training courses for practitioners to have greater extensive operation. Lastly should increase the amount of computers and other devices to be enough for the demands of practitioners.

Keywords: Loan Origination system, Government Saving Bank, Phang-Nga province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ธัญปนา ฉันทไพศาล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามผล การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษา รู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้จัดการธนาคารออมสิน ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ที่ได้ให้ข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาช่วยเหลือ แนะนำ และได้สนับสนุนด้วยดีตลอดมา

ผลการศึกษาครั้งนี้ หวังว่าจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่ทำงานในธนาคารธนาคารออมสิน

ฉันทชัยชนก วิเชียร

กรกฎาคม 2557



สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ญ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์การศึกษา | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษา | 2 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 3 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| บทที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน | 5 |
| ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน | 5 |
| ระบบงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค | 17 |
| กระบวนการพิจารณาสินเชื่อในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค | 24 |
| บทที่ 3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 36 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ | 36 |
| แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ | 38 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 50 |
| บทที่ 4 วิธีการดำเนินการศึกษา | 55 |
| ประชากร | 55 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา | 56 |
| การทดสอบเครื่องมือ | 57 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 58 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 58 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 60 |
| ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา..... | 60 |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา..... | 60 |
| ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา..... | 73 |
| บทที่ 6 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... | 74 |
| สรุปการศึกษา..... | 74 |
| อภิปรายผล..... | 77 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 79 |
| บรรณานุกรม..... | 81 |
| ภาคผนวก..... | 84 |
| ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ..... | 85 |
| ข แบบสอบถาม..... | 87 |
| ค โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสิน..... | 93 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 146 |

สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--------------|--|
| ตารางที่ 2.1 | เปรียบเทียบขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบเดิม กับ ระบบ LOR..... 18 |
| ตารางที่ 2.2 | กำหนดสิทธิการใช้งานในระบบ..... 20 |
| ตารางที่ 5.1 | จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน..... 59 |
| ตารางที่ 5.2 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภคในภาพรวม..... 64 |
| ตารางที่ 5.3 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR..... 65 |
| ตารางที่ 5.4 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล..... 66 |
| ตารางที่ 5.5 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ..... 66 |
| ตารางที่ 5.6 | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล..... 68 |
| ตารางที่ 5.7 | จำนวนและ ร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกปัญหาและอุปสรรค ที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อ เพื่อการอุปโภคบริโภค (เป็นรายชื่อ)..... 69 |

ญ

สารบัญภาพ

| | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของธนาคารออมสิน..... | 7 |
| ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสินระดับภาค..... | 8 |
| ภาพที่ 2.3 กระบวนการ Work Flow การอนุมัติสินเชื่อแบบ End-to-end process..... | 35 |
| ภาพที่ 3.1 วงจรสารสนเทศ..... | 40 |
| ภาพที่ 3.2 การจัดการข้อมูลสู่เทคโนโลยีสารสนเทศ..... | 49 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจทางการเงิน โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนมีการเก็บเงินออมอย่างถูกวิธี สร้างนิสัยการใช้จ่ายอย่างประหยัด โดยธนาคารจะนำเงินออมดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการลงทุนด้านต่าง ๆ ปัจจุบันธนาคารออมสินมีธุรกิจและบริการที่สามารถรองรับและเข้าถึงความต้องการของประชาชนอย่างหลากหลาย ทั้งทางด้านเงินฝาก สลากออมสินพิเศษ สินเชื่อ และสงเคราะห์ชีวิต รวมทั้งการดำเนินภารกิจภายใต้นโยบายที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เช่น โครงการธนาคารประชาชน โครงการกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และขยายธุรกิจรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีส่วนร่วมในการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อให้เป็นสถาบันที่มุ่งประโยชน์สูงสุดสำหรับประชาชน

ธนาคารมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น โดยวิสัยทัศน์ปี 2556 – 2560 “เป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออม และ เป็นผู้ดำเนินการสนับสนุนเศรษฐกิจฐานรากและลูกค้ารายย่อย ด้วยการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล” เพื่อให้ธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของธนาคาร จึงเกิดโครงการ Loan Origination and Process System : LOPs เป็นโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการบริหารหลักประกัน และกระบวนการติดตามการดำเนินการทางกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองรับนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาลด้านการสนับสนุนเศรษฐกิจของไทย ลดอัตราความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่ธนาคาร และสร้างศักยภาพของธนาคารในการแข่งขันด้านธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงานย่อย คือ 1. ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) หรือเรียกว่า LOR (ประกอบไปด้วยระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ ในที่นี้จะศึกษาเฉพาะระบบอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อ การอุปโภคบริโภค) ระบบ LOR จะอำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการขอสินเชื่อ การอนุมัติ รวมถึงการพิมพ์สัญญา ซึ่งระบบสามารถติดตามงานได้ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหน และใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนนานเท่าไร

นอกจากนั้นแต่ละขั้นตอนยังมีตัวช่วย ในการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อรวดเร็ว 2. ระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อ (Collateral Management System : CMS) หรือเรียกว่า CMS 3. ระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย (Litigation System : LS) หรือ เรียกว่า LS จากการดำเนินการจัดซื้อ บริษัทที.เอ็น.อินฟอร์เมชันซิสเต็มส์ จำกัด

ดังนั้นในการศึกษาค้างนี้ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการใช้ ปัญหา และอุปสรรคของการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) เพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าและเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ด้านเนื้อหา ได้มีการศึกษาและเก็บข้อมูล คำสั่งธนาคารออมสิน คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับผู้ใช้งาน (User Manuals) โครงการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการสินเชื่อ (Loan Origination and Process Systems : LOPs) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3.2 ด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินปฏิบัติงานด้านสินเชื่อที่ใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ในเขตพื้นที่จังหวัดพังงา ซึ่งมี 9 สาขา ประกอบด้วย สาขาพังงา สาขาทับปุด สาขาตะกั่วป่า สาขาโคกกลอย สาขาท้ายเหมือง สาขาคุรุบุรี สาขาเกาะยาว สาขาย่านยาว และสาขาเขาหลัก

3.3 ด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้เวลาเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม 2557

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารใช้เพื่อพิจารณาอนุมัติสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารที่มีในปัจจุบัน

4.2 โครงการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการสินเชื่อ (Loan Origination and Process Systems: LOPs) หมายถึง โครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) กระบวนการหลักประกัน (Collateral Management System : CMS) และกระบวนการติดตามการดำเนินการทางกฎหมาย (Litigation System : LS)

4.3 ธนาคารออมสินในเขตพังงา หมายถึง ธนาคารออมสิน ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดพังงามีจำนวนสาขา 9 สาขา ประกอบด้วย สาขาพังงา สาขาทับปุด สาขาตะกั่วป่า สาขาโลกถอย สาขาท้ายเหมือง สาขาคุระบุรี สาขาเกาะยาว สาขาย่านยาว และสาขาเขาหลัก

4.4 ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการประกอบธุรกิจ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารใช้เพื่อพิจารณาอนุมัติวงเงินสินเชื่อสำหรับกลุ่มลูกค้าธุรกิจเดิม และลูกค้าใหม่

4.5 ระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อ (Collateral Management System: CMS) หมายถึง ระบบบันทึกหลักประกันสินเชื่อ

4.6 ระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย (Litigation System: LS) หมายถึง ระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย

4.7 Core Banking Systems: CBS หมายถึง ระบบบริการลูกค้าของธนาคาร

4.8 CIF หมายถึง หมายเลขทะเบียนลูกค้าซึ่งอยู่ในระบบงาน CBS

4.9 National Credit Bureau : NBC หมายถึง ข้อมูลลูกค้า ซึ่งได้มาจากบริษัทข้อมูลเครดิตแห่งชาติจำกัด ซึ่งเป็นศูนย์กลางการรวบรวมข้อมูล เพื่อช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของการให้สินเชื่อ เพื่อป้องกันปัญหาหนี้เสียในระบบเศรษฐกิจ หรือหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

4.10 คณะกรรมการสินเชื่อ หมายถึง คณะกรรมการสินเชื่อแต่ละคณะตามที่ธนาคารกำหนด

4.11 ธนาคารออมสินเขต หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ กำกับ ควบคุม ดูแลการทำงาน ของธนาคารออมสินสาขาในสังกัด ซึ่งมีผู้อำนวยการเขตเป็นผู้บริหารงาน

4.12 **ธนาคารออมสินภาค** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ กำกับ ควบคุม ดูแลการทำงาน ของธนาคารออมสินในเขต และสาขาในสังกัด ซึ่งมีผู้อำนวยการภาคเป็นผู้บริหารงาน

4.13 **Role** หมายถึง หน้าที่ที่ใช้ในการทำงานในระบบ LOR

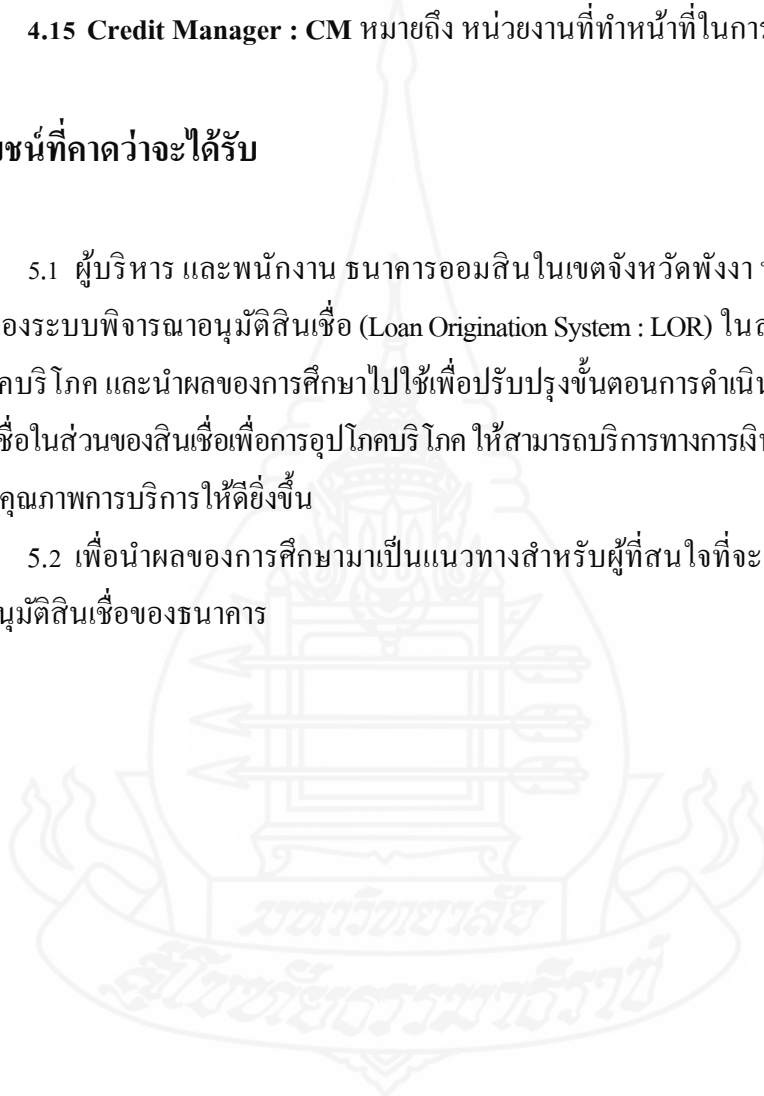
4.14 **Relationship Manager: RM** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ติดต่อลูกค้าเข้าพบ และตรวจเยี่ยมกิจการ ติดตามสถานะผลการดำเนินงาน ติดต่อขอข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

4.15 **Credit Manager : CM** หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการวิเคราะห์สินเชื่อ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ผู้บริหาร และพนักงาน ธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา ทราบถึงปัญหา และ อุปสรรคของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อ การอุปโภคบริโภค และนำผลของการศึกษาไปใช้เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงาน ในการพิจารณา อนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ให้สามารถบริการทางการเงินด้านสินเชื่อแก่ลูกค้า และพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

5.2 เพื่อนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับระบบ พิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร



บทที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน

1. ประวัติความเป็นมาของธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สิน เงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามเบงก์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้ กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม

ยุคที่ 1 กำเนิด ธนาคารออมสิน คลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกื้อกูลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติและพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456

ยุคที่ 2 เติบโต อย่างรวดเร็ว กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 – 2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขกิจการได้เริ่มแพร่หลาย และเป็นที่ยินยอมของประชาชนอย่างกว้างขวางซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย”

ยุคที่ 3 รากฐานความมั่นคง ธนาคารออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของ คลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้ง

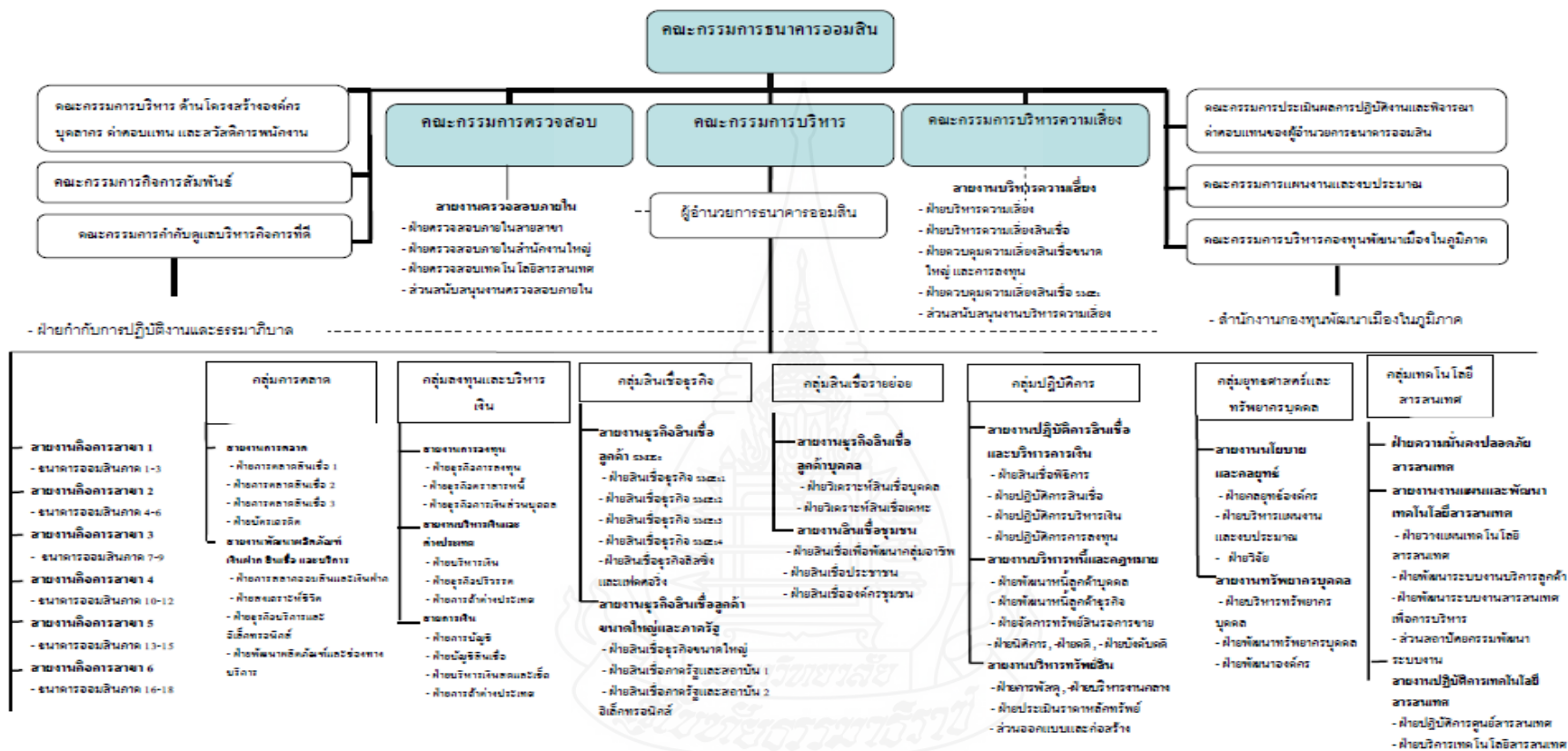
จาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบธนาคารออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ได้เปลี่ยน เป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้น เป็นต้นมา

โฉมใหม่ คู่ความทันสมัยครบวงจร ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์ รูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น รองรับบริการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคลและรัฐวิสาหกิจในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาล เป็นประกันอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ กระทรวงการคลังมีสาขา 1,121 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 101 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2557



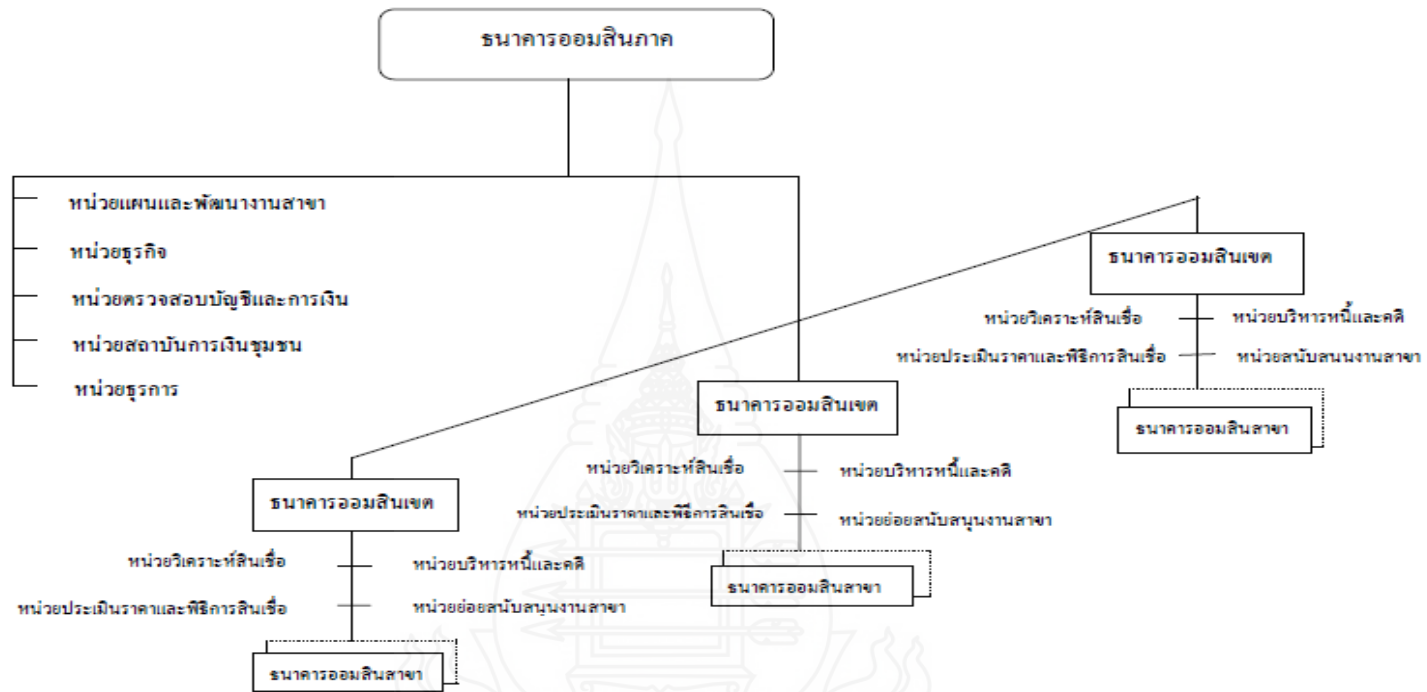
โครงสร้างการบริหารงาน (ภาคผนวก ก)



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์การของธนาคารออมสิน

ที่มา <http://www.esb.or.th>

โครงสร้างองค์กรระดับภาค



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสินระดับ

ดังนี้

โครงสร้างธนาคารออมสินภาค มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

1. วางแผนและบริหารงานกิจการสาขาของหน่วยงานในสังกัดให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย
2. บริหารงานบุคลากรให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของธนาคาร
3. อนุมัติการรับฝากและออกกรมธรรม์สงเคราะห์ชีวิตภายในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
4. อนุมัติจ่ายมรดกเงินฝากของผู้ฝากทุกประเภท
5. ควบคุม ติดตามเร่งรัดหนี้ และแก้ไขปัญหาหนี้ค้างชำระ
6. ตรวจสอบการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายและเอกสารบัญชีประจำวัน ตามระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน
7. ติดตามประเมินผลและให้การสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด
8. ควบคุม ดูแล และสนับสนุนการจัดการทรัพย์สินรอการขายและการบริหารศูนย์เงินสด
9. ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
10. ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ คำสั่ง และประเภทของธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

1. หน่วยแผนและพัฒนางานสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 ดำเนินการและบริหารเกี่ยวกับงบประมาณประจำปีของหน่วยงานในสังกัดภาค รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการซ่อมแซม ปรับปรุง และก่อสร้างอาคารตลอดจนการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์
- 1.2 รวบรวมและพิจารณาความเหมาะสมของแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดภาค
- 1.3 จัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อการบริหารงานสาขา
- 1.4 ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของเขต สาขา และหน่วยงานในภาคให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมายของธนาคาร
- 1.5 ควบคุม ดูแลการใช้บุคลากรให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ
- 1.6 ดำเนินการจ้างและต่อสัญญาจ้างลูกจ้างชั่วคราวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- 1.7 ดำเนินการเกี่ยวกับวันลาของบุคลากรในภาพรวมของภาค
- 1.8 จัดทำหลักเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนกรณีพิเศษ

1.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร พร้อมติดตามประเมินผล
การนำไปใช้งานเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสม

1.10 คู่มือศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ให้เป็นไปตามนโยบายธนาคาร

1.11 จัดประชุมรายไตรมาสของภาค

1.12 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. หน่วยธุรกิจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 กำหนดกลยุทธ์และวางแผนการปฏิบัติงานด้านการตลาดร่วมกับสาขาและ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2 สนับสนุนและให้การช่วยเหลือกรณีที่เขตและสาขาปฏิบัติงานไม่บรรลุตาม
เป้าหมาย

2.3 จัดเก็บและบริหารงานเอกสารสำคัญด้านสินเชื่อในความรับผิดชอบตาม
หลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

2.4 ศึกษา วิเคราะห์ความเหมาะสมในการเปิดสาขาใหม่ ปิดหรือย้าย และขยายที่ทำ
การของหน่วยงานในสังกัดภาค

2.5 ประสานงานและให้การสนับสนุนในการเปิดสาขาใหม่และติดตั้งเครื่อง ATM
นอกสถานที่

2.6 ดำเนินการเกี่ยวกับการขอกู้เงินเพื่อการเคหสงเคราะห์ของพนักงานที่สังกัดภาค

2.7 ตรวจสอบรายชื่อหน่วยงานที่มีผู้ขอกู้เงินสินเชื่อสาขาในแต่ละพื้นที่เพื่อบริหาร
จัดการข้อมูลลูกค้าไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการให้สินเชื่อ

2.8 ดำเนินการฟ้องและแก้ต่างคดีของธนาคารและคดีของพนักงานในสังกัดภาคที่
เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่

2.9 พิจารณาและให้ความเห็นในการอนุมัติจ่ายมรดกเงินฝากของผู้ฝากทุกประเภท

2.10 ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมาย

2.11 ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจสงเคราะห์ชีวิตตามที่ธนาคารกำหนด

2.12 จัดเก็บและควบคุมการเบิกจ่ายเช็ค ตัวและเงิน สมุดบัญชีและตราสารทาง
การเงิน

2.13 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. หน่วยตรวจสอบบัญชีและการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.1 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารบัญชีประจำวัน เอกสารประกอบ
การบัญชี และรายการบัญชีในระบบงานข้อมูลบัญชีและการเงินสาขา

3.2 ตรวจสอบ ให้คำปรึกษาแนะนำ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตรของพนักงานและลูกจ้าง และค่าใช้จ่ายทุกประเภทตามที่ธนาคารกำหนดของหน่วยงานในสังกัดภาคให้เป็นไปตามกฎหมาย มติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร รวมทั้งการพักค้างและเรียกคืนกรณีที่มีการเบิกจ่ายไม่ถูกต้อง

3.3 ประเมินระบบการควบคุมภายในและความเสี่ยง ประเมินความเพียงพอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการควบคุมกำกับดูแลการปฏิบัติของหน่วยงานในสังกัดภาค เพื่อจัดการให้มีระบบการควบคุมภายในและระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

3.4 กำหนดและเปลี่ยนแปลงวงเงินเก็บรักษาของสาขาในสังกัด

3.5 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. หน่วยสถาบันการเงินชุมชน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 สำรวจความพร้อมของกองทุนบ้านและชุมชนเมือง กลุ่มองค์กรการเงินชุมชน ตลอดจนความต้องการของชุมชน เพื่อดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาเป็นสถาบันการเงิน

4.2 รวบรวม ตรวจสอบ กลั่นกรอง เสนอข้อคิดเห็นและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การสนับสนุนกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง และกลุ่มองค์กรการเงินชุมชน

4.3 พัฒนานุเคราะห์สถาบันการเงินชุมชน ให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะด้านการบริหารจัดการสถาบันการเงินชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.4 เป็นที่ปรึกษา แนะนำ และให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้บริหารองค์กรการเงินชุมชน สถาบันการเงินชุมชนในการบริหารจัดการให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 ออกเยี่ยมเยียน ดูแล กลุ่มลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อติดตามผลการดำเนินงานการวิเคราะห์แนวโน้มของกิจการตามสภาวะการณ์ทางเศรษฐกิจ และการพัฒนาช่องทางในการนำเสนอบริการ

4.6 แสวงหาโอกาสทางการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณธุรกิจในความดูแลรวมทั้งบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

4.7 ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนงานให้กับพนักงานสาขาที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อองค์กรการเงินชุมชน และสถาบันการเงินชุมชน

4.8 จัดทำฐานข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และติดตามประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก

4.9 ดูแลรับผิดชอบผลการดำเนินงานสินเชื่อองค์กรการเงินชุมชน และสถาบันการเงินชุมชน ของสาขาในความรับผิดชอบให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

4.10 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5. หน่วยธุรการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป

5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง จัดหาพัสดุให้หน่วยงานในสังกัดภาค

5.3 ตรวจจับและเก็บรักษาพัสดุ

5.4 ให้บริการเบิกจ่ายพัสดุ วัสดุคอมพิวเตอร์ ครุภัณฑ์และแบบพิมพ์แก่หน่วยงาน

ในสังกัดภาค

5.5 พิจารณาการขออนุมัติตัดบัญชีครุภัณฑ์

5.6 จัดเก็บและทำลายเอกสารที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว

5.7 ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้กับเขตและสาขา

5.8 ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกธนาคาร

5.9 ปฏิบัติงานเลขานุการให้กับหน่วยงานภาค

5.10 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

6. ธนาคารออมสินเขต มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 กำกับดูแลการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

6.2 วิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชน และสินเชื่อของสาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ รวมทั้งการตรวจสอบและติดตามการใช้เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับอนุมัติ

6.3 ดำเนินการเกี่ยวกับการขอกู้เงินเพื่อการเคหสงเคราะห์ของพนักงานในสังกัดตามหลักเกณฑ์ ที่ธนาคารกำหนด

6.4 ดำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ให้แก่สาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของเขตพิจารณารับรองราคาประเมินหลักประกัน รวมทั้งการตรวจสอบผลงานการก่อสร้างเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายเงินกู้

6.5 เป็นศูนย์กลางการจัดส่งงานสินเชื่อของสาขาในสังกัดให้บริษัทประเมินราคาภายนอกตามรายชื่อในสัญญาจ้างของธนาคาร

6.6 ทบทวนราคาประเมินหลักประกัน เพื่อใช้ประกอบในการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญกรณีของลูกค้าที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ รวมทั้งเพื่อใช้ในการแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตลอดจนเพื่อทบทวนราคาหลักประกันของลูกค้าที่ถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดและทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร

6.7 จัดทำนิติกรรมสัญญาของสินเชื่อทุกประเภท (ยกเว้นหลักประกันประเภทสมุดฝากเงินออมสิน สลากออมสิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ พันธบัตรออมสิน และหลักทรัพย์อื่นในลักษณะเดียวกัน) และนิติกรรมสัญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

6.8 ดำเนินการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับวงเงินสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา

6.9 ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการค้ำประกัน การอาวัล การรับรองตัวแลกเงิน การรับซื้อลดตัว การรับจำนำพันธบัตรออมสิน และอื่น ๆ

6.10 ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทในความรับผิดชอบ การตรวจสอบและควบคุมหลักประกันสัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ รวมทั้งการไถ่ถอนหลักประกัน

6.11 เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและบริหารงานเอกสารสำคัญด้านสินเชื่อของสาขาในสังกัดตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

6.12 วางแผนและกำกับดูแลคุณภาพสินเชื่อของสาขาในสังกัดไม่ให้เป็นสินเชื่อค้ำคุณภาพ

6.13 ดำเนินการติดตาม แก้ไขหนี้ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในความรับผิดชอบ

6.14 พิจารณาจัดตั้งเรื่องดำเนินคดีแก่สำนักงานทนายความท้องถิ่นที่ได้ทำสัญญาไว้กับธนาคาร

6.15 ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นฟ้อง การสืบทรัพย์ การบังคับคดียึดทรัพย์ การขายทอดตลาด การเข้าระวางราคาและดูแลการขายทอดตลาด รวมทั้งการประมูลราคาซื้อทรัพย์สินตามที่ธนาคารกำหนด

6.16 ควบคุม ดูแล และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างบังคับคดี

6.17 ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งข้อมูลลูกหนี้

6.18 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของศูนย์เงินสดที่อยู่ในความรับผิดชอบ

6.19 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

การแบ่งส่วนงาน ธนาคารออมสินเขต ประกอบด้วย

1) หน่วยวิเคราะห์สินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) วิเคราะห์และให้ความเห็นสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชนและสินเชื่อธุรกิจของสาขาในสังกัด เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

(2) วิเคราะห์และให้ความเห็นการขอสินเชื่อเพื่อการเกษตรของพนักงานในสังกัดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด

(3) บันทึกรายชื่อผู้กู้ ผู้ค้ำประกัน และตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสารประกอบการทำนิติกรรมสัญญาก่อนนำส่งหน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ

(4) ตรวจสอบและติดตามการใช้จ่ายเงินของลูกหนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

(5) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2) หน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้

(1) สำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ให้แก่สาขาในสังกัดเพื่อเสนอคณะกรรมการประเมินราคาหลักทรัพย์ของเขตพิจารณารับรองราคาประเมินหลักประกัน

(2) ตรวจสอบผลงานการก่อสร้างเพื่อประกอบการพิจารณาจ่ายเงินกู้

(3) เป็นศูนย์กลางการจัดส่งงานสินเชื่อของสาขาในสังกัดให้บริษัทประเมินราคาภายนอกตามรายชื่อในสัญญาจ้างของธนาคาร

(4) ทบทวนราคาประเมินหลักประกันเพื่อใช้ประกอบในการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญกรณีของลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ รวมทั้งเพื่อใช้ในการแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตลอดจนเพื่อทบทวนราคาหลักประกันของลูกหนี้ที่ถูกยึดทรัพย์เพื่อขายทอดตลาดและทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร

(5) จัดทำนิติกรรมสัญญาของสินเชื่อบุคคล สินเชื่อเคหะ สินเชื่อในสายงานกิจกรรมชุมชนที่มีหลักทรัพย์ค้ำประกัน (ยกเว้นหลักประกันประเภทสมุดฝากเงินออมสิน สลากออมสิน พันธบัตรรัฐบาล พันธบัตรรัฐวิสาหกิจ พันธบัตรออมสิน และหลักทรัพย์อื่นในลักษณะเดียวกัน) และสินเชื่อธุรกิจ SMEs ของสาขาในสังกัด ได้แก่ สัญญาเงินกู้ สัญญาค้ำประกัน สัญญาจ้างงาน สัญญาแก้ไขหนี้ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ และนิติกรรมสัญญาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

(6) จัดทำนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับการขอเงินกู้เพื่อการเกษตรของพนักงานในสังกัด

(7) ดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมทุกประเภทในความรับผิดชอบ

(8) ตรวจสอบและควบคุมหลักประกันสัญญาให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้รับการอนุมัติ

(9) ดำเนินการไถ่ถอนหลักประกัน

(10) ดำเนินการออกหนังสือค้ำประกันสำหรับวงเงินสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา

(11) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการค้ำประกัน การรับรองตัวแลกเงิน การรับซื้อลดตัวการรับจำนำพันธบัตรออมสินและอื่น ๆ

(12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3) หน่วยบริหารหนี้และคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) วางแผนและกำกับดูแลคุณภาพสินเชื่อของสาขาในสังกัดไม่ให้เป็นสินเชื่อค้ำยคุณภาพ

(2) ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาและผลกระทบต่อชำระหนี้ของลูกค้า พร้อมหามาตรการหรือแนวทางแก้ไข

(3) ดำเนินการติดตาม แก้ไขหนี้ และปรับปรุงโครงสร้างหนี้ในความรับผิดชอบ

(4) ติดตาม ควบคุมการปฏิบัติตามเงื่อนไขการแก้ไขหนี้ การปรับปรุงโครงสร้างหนี้จนเป็นลูกหนี้ปกติ

(5) ตรวจสอบกิจการลูกหนี้ที่มีปัญหา เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาในการชำระหนี้

(6) พิจารณาจัดส่งเรื่องดำเนินคดีแก่สำนักงานทนายความท้องถิ่นที่ได้ทำสัญญาไว้กับธนาคาร

(7) ดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นคำฟ้องคดี การสืบทรัพย์ การบังคับคดียึดทรัพย์ การขายทอดตลาด การชำระวังราคาและดูแลการขายทอดตลาด รวมทั้งการประมูลราคาซื้อทรัพย์ตามที่ธนาคารกำหนด

(8) ควบคุม ดูแล และให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอการขายและทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างบังคับคดี

(9) ดำเนินการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดส่งข้อมูลลูกหนี้เพื่อให้บริษัทติดตามหนี้ภายนอกเป็นผู้ติดตาม ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด

(10) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4) หน่วยย่อยสนับสนุนงานสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

(1) สนับสนุนการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสาขาในสังกัดเขตให้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

(2) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่สาขาในสังกัดเขต

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับวันลาของพนักงานในสังกัดเขต

- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป รวมทั้งการปฏิบัติงานเลขานุการให้กับเขต
 - (5) รับส่งหนังสือและเอกสาร ได้ตอบหนังสือ และจัดพิมพ์งาน
 - (6) ควบคุมการเก็บรักษาเอกสารที่ใช้ในการดำเนินงานของเขตให้เป็นระบบ
 - (7) รวบรวมความต้องการของเขตในด้านอัตราค่าจ้าง วัสดุครุภัณฑ์ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อจัดทำงบประมาณ พร้อมทั้งดูแลให้เพียงพอและเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน
 - (8) ดูแลค่าใช้จ่ายภายในเขตให้เป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
 - (9) เป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บและบริหารงานเอกสารสำคัญด้านสินเชื่อบริษัทในสังกัดตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
 - (10) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 5) ธนาคารออมสินสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**
- (1) ให้บริการธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินฝาก และบริการด้านการเงินตามที่ธนาคารกำหนด
 - (2) ควบคุม ดูแลและบริหารเงินสดในมือ รวมทั้งเงินฝากที่มีอยู่กับธนาคารอื่นให้มีปริมาณเงินเท่าที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร
 - (3) จัดทำบัญชี งบการเงินและรายงานต่าง ๆ ของธุรกิจสินเชื่อ ธุรกิจเงินฝาก และธุรกิจบริการ
 - (4) ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของรายการที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในระบบ งานต่าง ๆ รวมทั้งเอกสารบัญชีประจำวัน เอกสารประกอบการลงบัญชี และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงาน
 - (5) ตรวจสอบ ติดตามรับชำระหนี้พร้อมทวงถามและเร่งรัดหนี้
 - (6) ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาในเบื้องต้นตามที่ธนาคารกำหนด
 - (7) ติดตามดูแลหนี้ที่ดำเนินการแล้ว
 - (8) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการทรัพย์สินรอกการขายของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคาร
 - (9) ดำเนินการทางด้านการตลาดเพื่อขยายการให้บริการของธนาคาร
 - (10) ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสินสาขาย่อย หน่วยให้บริการ และหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
 - (11) จัดทำรายงานสถิติและรายงานต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหาร
 - (12) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ระบบงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของการอุปโภคบริโภค

2.1 เหตุผลและความจำเป็นของการนำระบบพิจารณาสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของการอุปโภคบริโภค มาใช้ มีดังนี้

ธนาคารออมสินไม่มีระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีวิธีการดำเนินงานในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยงานมือ ซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติงานตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้า การจัดทำข้อมูลหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อ การจัดทำนิติกรรมสัญญาและพิธีการสินเชื่อไปจนถึงการตั้งวงเงินสินเชื่อด้วยงานมือ ส่งผลให้ดำเนินงานในบางขั้นตอนเกิดการล่าช้าขึ้น เนื่องจากไม่มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบทำให้ใช้เวลาในการพิจารณาอนุมัติเป็นระยะเวลานานเสี่ยงต่อเอกสารสำคัญสูญหาย และมีความเสี่ยงในการอำนวยการสินเชื่ออื่น ๆ

ธนาคารออมสินจึงได้มีการนำโครงการ Loan Origination and Process System : LOPs เป็นโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการบริหารหลักประกัน และกระบวนการติดตามการดำเนินการทางกฎหมายประกอบด้วย 3 ระบบงานย่อย คือ 1. ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) หรือเรียกว่า LOR ประกอบไปด้วยระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของการอุปโภคบริโภค และสินเชื่อเพื่อธุรกิจ 2. ระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อ (Collateral Management System : CMS) หรือเรียกว่า CMS 3. ระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย (Litigation System : LS) หรือ เรียกว่า LS ตั้งแต่ปี 2556 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองรับนโยบายต่าง ๆ ของรัฐบาล ด้านการสนับสนุนเศรษฐกิจของไทย ลดอัตราความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่ธนาคาร และสร้างศักยภาพของธนาคารในการแข่งขันด้านธุรกิจ

ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System) ในส่วนของการอุปโภคบริโภค เป็นระบบงานที่สนับสนุนการขยายธุรกิจของธนาคารด้านสินเชื่อ โดยครอบคลุมทั้งลูกค้าเก่า และลูกค้าใหม่ ในการขอวงเงินสินเชื่อเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอนที่ล่าช้าทำให้สามารถอนุมัติสินเชื่อได้รวดเร็วและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น การทำงานของระบบสามารถอนุมัติผลิตภัณฑ์สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารที่มีในปัจจุบัน (Consumer Product) และทำงานแบบ End-to-end Process ตั้งแต่การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น การบันทึกข้อมูลหลักประกัน การวิเคราะห์สินเชื่อ การอนุมัติสินเชื่อ การจัดทำนิติกรรม สัญญาและพิธีการสินเชื่อไปจนถึงการตั้งวงเงินสินเชื่อ ผู้ใช้งาน

สามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลได้ทุกขั้นตอน ทำให้ลดอัตราความเสี่ยงของธนาคารในการอำนวยสินเชื่อขึ้น ๆ

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบขั้นตอนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบเดิม กับ ระบบ LOR

| ลำดับ | ขั้นตอนการดำเนินงาน | การพิจารณาอนุมัติแบบเดิม | การพิจารณาอนุมัติโดยใช้ระบบ LOR |
|-------|--|---|---|
| 1 | ระยะเวลาในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ | 15 วัน | 10 วัน |
| 2 | ความถูกต้องแม่นยำในการพิจารณาอนุมัติ | ต้องใช้เอกสารอื่นประกอบในการพิจารณาอนุมัติส่งผลกระทบต่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล | ผลของข้อมูลถูกต้องแม่นยำเนื่องจากการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นของธนาคารในการพิจารณาอนุมัติ |
| 3 | วิธีการ/ขั้นตอนในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ | ใช้งานมือในการดำเนินงาน ส่งผลให้เกิดขึ้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน | การพิจารณาอนุมัติทำได้รวดเร็วลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน |
| 4 | การจัดเก็บเอกสาร | เก็บเอกสารในแฟ้มเอกสารทำให้เสียเวลาในการค้นหาเอกสาร | จัดเก็บเอกสารในระบบ LOR สามารถเรียกดูข้อมูลได้ทันที |

2.2 วัตถุประสงค์ในการนำระบบงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค มาใช้มีดังนี้

1. การอนุมัติสินเชื่อทำได้รวดเร็ว โดยมีกระบวนการทำงานแบบมีขั้นตอน (Workflow) เพื่อสร้างมาตรฐานในการอนุมัติสินเชื่อ และสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงสถานะของใบคำกู้ขอได้อย่างชัดเจน
2. มีการเชื่อมโยงกับข้อมูลในระบบงานของธนาคาร และระบบงานหลักประกัน (CMS) เพื่อแสดงข้อมูลภาระหนี้เดิม ข้อมูลเงินฝาก และภาระการค้ำประกัน ประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

3. ควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อ โดยมีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้

4. จัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการค้นหาเพื่อเรียกดูข้อมูล โดยไม่ต้องเบิกเอกสารตัวจริงจากศูนย์จัดเก็บเอกสาร ทำให้เอกสารสำคัญมีความปลอดภัย

5. สามารถกำหนดมาตรฐานในการให้บริการเปรียบเทียบกับสมรรถนะ (Benchmark) เพื่อปรับปรุงระยะเวลามาตรฐานในการบริการ และจัดอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

2.3 ขอบเขตของระบบงานพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

1. ระบบรองรับการขยายธุรกิจด้านสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (Consumer Loan)
2. ระบบสามารถอนุมัติสินเชื่อแบบ End-to-end process
3. ระบบรองรับสินเชื่อประเภท Consumer Product ที่มีอยู่แล้วในระบบเดิมของธนาคาร โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลผลิตภัณฑ์จากระบบงานเดิม
4. ระบบมีการตรวจสอบข้อมูลกับระบบภายนอก

2.4 การกำหนดสิทธิใช้งานหรือหน้าที่การทำงาน (Role) ในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

วิธีการกำหนดสิทธิใช้งานในระบบ

การกำหนดสิทธิการใช้งานในระบบจะมีความสัมพันธ์ระหว่าง กิจกรรมหรือวิธีการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ผู้ใช้งานที่รับผิดชอบ หน้าที่หรือสิทธิในการทำงานแต่ละขั้นตอน มีรายละเอียดดังนี้

1. พิจารณากิจกรรมหรือขั้นตอนในการอนุมัติสินเชื่อ เพื่อกำหนดกระบวนการ (Work Flow) ของระบบ
2. กำหนดหน่วยงานและหน้าที่รับผิดชอบ (Role) ในการทำงานแต่ละขั้นตอน
3. กำหนดสิทธิการทำงานในแต่ละขั้นตอน โดยกำหนดหน้าที่ที่สามารถใช้งานได้ และการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขข้อมูล เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลคำขอสินเชื่อ ข้อมูลหลักประกัน เป็นต้น
4. เจือจางในการกำหนดสิทธิ คือ การทำงานในระบบผู้ใช้งานสามารถสังกัดหน่วยงานได้เพียงหน่วยงานเดียว แต่สามารถมีสิทธิใช้งานหรือหน้าที่การทำงานได้หลาย Role

ตารางที่ 2.2 กำหนดสิทธิการใช้งานในระบบ

| ลำดับ | Role | ตำแหน่ง | ลักษณะงาน |
|-------|---|--|---|
| 1 | BRO : Branch Relationship Officer (Maker) | พนักงานปฏิบัติการ 4 -7 ลูกจ้างปฏิบัติงานแทน พนักงานปฏิบัติการ 4-7 | สร้างข้อมูลคำขอสินเชื่อ บันทึกข้อมูล ลูกค้าตามเกณฑ์นโยบายการให้สินเชื่อ บันทึกข้อมูลหลักประกัน สแกนเอกสาร ประกอบการขอและพิจารณาสินเชื่อ พิจารณาให้ความเห็นเบื้องต้น แจ้งผลการ พิจารณาสินเชื่อให้ลูกค้าทราบ ยกเลิกใบ คำขอสินเชื่อ และแก้ไขข้อมูล |
| 2 | SBRO : Senior Branch Relationship Officer (Checker) | พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขา/ผู้เชี่ยวชาญ/ ผู้อำนวยการภาค | พิจารณาและให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ แก้ไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลากู้ แก้ไขข้อมูลหลักประกัน และตรวจสอบ ความถูกต้องของสัญญาที่สแกน |
| 3 | SBROC : Senior Branch Relationship Officer for Contract (Checker) | ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาที่ สแกน |
| 4 | BMGR : Branch Manager | ผู้จัดการสาขา | ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญาที่ สแกน |
| 5 | MANAGER | ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วย ผู้อำนวยการภาค / พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต | กำหนด ยกเลิก Role ย้ายงาน |

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ลำดับ | Role | ตำแหน่ง | ลักษณะงาน |
|-------|---|--|---|
| 6 | SMANAGER | รองผู้อำนวยการภาค หรือผู้อำนวยการเขต | กำหนด Role การปฏิบัติงานของ พนักงานภายใต้สังกัด |
| 7 | RMADM : Relationship Management Admin | พนักงานปฏิบัติการ 4- 7/พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/ ผู้จัดการสาขา/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | แก้ไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา ตามที่อนุมัติ บันทึกความเห็นการ พิจารณาของคณะกรรมการสินเชื่อสาขา |
| 8 | RCM : Retail Credit Management (Maker) | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 ปฏิบัติงานที่เขต | วิเคราะห์ข้อมูลและพิจารณาให้ความเห็น ใบคำขอสินเชื่อ แก้ไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา แก้ไขข้อมูล ลูกค้า แก้ไขประเภทนิติกรรมการจด จำนอง บันทึกทุนประกันอัคคีภัย |
| 9 | SRCM : Senior Retail Credit Management (Checker) | พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | ตรวจทานข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลของใบ คำขอสินเชื่อ พิจารณาและให้ความเห็น ใบคำขอสินเชื่อ |
| 10 | CMMGR : Credit Management Manager | พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | พิจารณาข้อมูลของใบคำขอสินเชื่อ เบื้องต้นและมอบหมายงานให้พนักงาน ปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน วิเคราะห์สินเชื่อ |
| 11 | CMADM : Credit Management Admin | พนักงานที่ได้รับ มอบหมาย/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | แก้ไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา มูลจำนอง/จํานํา/ค้ำประกันครั้งนี้ตามที่ อนุมัติ บันทึกความเห็นการพิจารณา ของคณะกรรมการสินเชื่อเขตแก้ไขทุน ประกันอัคคีภัย สแกนบันทึกอนุมัติ สินเชื่อ |

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ลำดับ | Role | ตำแหน่ง | ลักษณะงาน |
|-------|---|--|--|
| 12 | CAOC : Center Account Officer for Contract | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 /พนักงานที่ได้รับมอบหมาย | จัดทำสัญญาสินเชื่อ - กรณีใบคำขอสินเชื่ออนุมัติโดยคณะกรรมการสินเชื่อสาขา พนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อสาขา/ปฏิบัติงานในหน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อแล้วแต่กรณี เป็นผู้จัดทำสัญญา - กรณีใบคำขอสินเชื่ออนุมัติโดยคณะกรรมการสินเชื่อเขต คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 หรือคณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง พนักงานปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อเป็นผู้จัดทำสัญญา |
| 13 | CMGR : Center Manager | ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในสัญญา แก้ววันที่ลงนามในสัญญา และยืนยันตั้งวงเงิน |
| 14 | BROC : Branch Relationship Officer for Contract (Maker) | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 ปฏิบัติการงานที่สาขา | จัดพิมพ์ชุดสัญญาสินเชื่อ และชุดสัญญาหลักประกัน เฉพาะสัญญาบุคคลค้า ประกันสมุดเงินฝาก สลากออมสินพิเศษ และพันธบัตรฯ ให้ลูกค้ายาลงนาม และสแกนเอกสารเข้าระบบ |
| 15 | CAOI : Center Account Officer for Insurance | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 ปฏิบัติการงานที่สาขา | ยืนยันค่าเบี้ยประกันอัคคีภัย |

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

| ลำดับ | Role | ตำแหน่ง | ลักษณะงาน |
|-------|--|---|---|
| 16 | CAOM : Center Account Officer for Mortgage | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 ปฏิบัติการงานที่สาขา | จัดพิมพ์ชุดสัญญาหลักประกัน (อสังหาริมทรัพย์) ให้ลูกค้าลงนาม และ สแกนเอกสารเข้าระบบ |
| 17 | MMGR : Mortgage Manager | ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต/ ผู้ช่วยผู้อำนวยการภาค | ตรวจสอบความถูกต้องของสัญญา หลักประกัน (จำนอง) และตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของเอกสารที่สแกน |
| 18 | PRDADM : Product Admin | ผู้อำนวยการฝ่าย ของเจ้าของผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ | ตรวจทานข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลของใบ คำขอ สินเชื่อ พิจารณาและให้ความเห็น ใบคำขอสินเชื่อเพื่อนำเสนอ คณะกรรมการสินเชื่อแต่ละคณะ |
| 19 | RISK : Risk Management | ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ความเสี่ยงสินเชื่อ | ทบทวนวงเงินสินเชื่อที่เกินอำนาจอนุมัติ ของสาขา/เขต และให้ความเห็นในใบคำ ขอสินเชื่อ |
| 20 | CC1 : Credit Committee1 (Maker) | ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ของแต่ละผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ/พนักงานที่ ได้รับมอบหมาย | แก้ไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลา มูลจำนอง/จำนำ/ค้ำประกันตามที่อนุมัติ แก้ไขทุนประกันอสังหาริมทรัพย์ และ ความเห็นการพิจารณาของคณะกรรมการ สินเชื่อ และสแกนใบอนุมัติสินเชื่อ |
| 21 | CC2 : Credit Committee2 (Checker) | รองผู้อำนวยการฝ่าย ของแต่ละผลิตภัณฑ์ สินเชื่อ/พนักงานที่ ได้รับมอบหมาย | ตรวจสอบความถูกต้องของมติ คณะกรรมการที่ได้บันทึกและยืนยันมติ |

3. กระบวนการพิจารณาสินเชื่อในระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

(Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

3.1 กระบวนการพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้น (Pre-Screening)

กระบวนการนี้เป็นการทำงานของสาขา ในการบันทึกข้อมูลจากใบสมัครใช้บริการสินเชื่อ และเอกสารหลักฐานของผู้ขอสินเชื่อหลัก ผู้ขอสินเชื่อร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้ชำระหนี้แทน และพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยการนำเข้าข้อมูลอาจจะมาจากการเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลของธนาคาร ระบบภายนอก เช่น NCB หรือ ผู้ใช้งานป้อนข้อมูลเข้าระบบ

วัตถุประสงค์ เพื่อนำข้อมูลบางส่วนของผู้ขอสินเชื่อหลัก ผู้ขอสินเชื่อร่วม ผู้ค้ำประกัน ผู้ชำระหนี้แทน เข้าระบบสำหรับทดสอบคุณสมบัติเบื้องต้น กับพิจารณาตามเกณฑ์นโยบายการอำนวยสินเชื่อ ของธนาคาร โดยคำขอที่ไม่ผ่านการทดสอบเบื้องต้นจะยังคงเก็บไว้ในระบบเพื่อให้สามารถค้นหาหรือตรวจสอบได้ในภายหลัง

3.2 กระบวนการบันทึกข้อมูลหลักประกันและประเมินราคาหลักทรัพย์ค้ำประกัน (Appraisal)

หลังจากคำขอสินเชื่อผ่านขั้นตอนการขออนุมัติเบื้องต้นแล้ว ระบบจะส่งใบคำขอต่อไปยังขั้นตอนการสร้างคำขอลบับสมบูรณ์โดยผู้ใช้งานจะต้องทำการตรวจสอบและบันทึกข้อมูลอย่างละเอียดตามความจำเป็น กระบวนการการบันทึกข้อมูลหลักประกัน และราคาประเมินหลักทรัพย์ค้ำประกัน ระบบ LOR จะได้รับข้อมูลมาจากระบบ CMS โดยหลักประกันใหม่จะต้องมีการประเมินราคาหรือตรวจสอบมูลค่าโดยระบบ CMS ส่วนหลักประกันเดิมที่มีราคาประเมินอยู่แล้วผู้ใช้งานจะเป็นผู้เลือกว่าต้องประเมินราคาใหม่หรือไม่

ใบคำขอที่มีหลักประกันที่จะต้องทำการประเมินราคา เช่น ที่ดิน คอนโดมิเนียม อาคาร สิ่งปลูกสร้าง ระบบจะส่งงานไปยังระบบ CMS เพื่อทำการประเมินราคา กรณีมีหลักประกันประเภทไม่ต้องประเมินราคา เช่น บุคคล/นิติบุคคลค้ำประกัน เงินฝาก สลาก ระบบจะตรวจสอบมูลค่าจากระบบ CBS และกรณีเป็นหลักประกันใหม่จะสร้างหลักประกันใหม่แล้วแจ้งมูลค่าหลักประกันกลับมาที่ระบบ LOR

3.3 กระบวนการตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์สินเชื่อ (Full Application)

การวิเคราะห์สินเชื่อและการอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval) เป็นขั้นตอนในการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลสินเชื่อ วิเคราะห์ กำหนดเงื่อนไขสินเชื่อ

และอนุมัติวงเงินเงื่อนไขสินเชื่อ โดยระบบ จะพิจารณาผู้อนุมัติจากอำนาจการอนุมัติสินเชื่อ (Delegation of Authority) ของธนาคาร หากใบคำขอสินเชื่อเกินอำนาจอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อสาขา หรือ คณะกรรมการสินเชื่อสาขามีมติไม่เอกฉันท์ และต้องการส่งงานต่อให้ธนาคารออมสินเขตเป็นผู้พิจารณาโดยที่สาขาทำการวิเคราะห์ใบคำขอสินเชื่อมาแล้วตั้งแต่กระบวนการพิจารณาคูณสมบัติเบื้องต้น (Pre-Screening)

3.4 กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval)

กระบวนการนี้เป็นการพิจารณาใบคำขอสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด และนำเสนอต่อ ผู้ที่มีอำนาจอนุมัติของธนาคารวิธีการอนุมัติจะต้องถูกกำหนดไว้อย่างใดอย่างหนึ่งตั้งแต่ต้นว่าจะกำหนดให้เป็นการอนุมัติในระบบหรือการอนุมัตินอกระบบ เมื่อสร้างใบคำขอแล้วระบบจะบันทึกข้อมูลวิธีการอนุมัตินี้ไว้ ซึ่งภายหลังหากมีการเปลี่ยนแปลงวิธีการอนุมัติโดยผู้ดูแลระบบก็จะไม่ส่งผลต่อคำขอที่ได้สร้างไปแล้ว กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ประกอบด้วย

3.4.1 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดยสาขา

1) กรณีอนุมัติในระบบ LOR โดยผู้ช่วยหรือผู้จัดการสาขา (Role: SBRO)

วัตถุประสงค์ เพื่อทำการเลือกคณะกรรมการสินเชื่อสาขา 3 ท่าน ที่จะเป็นผู้อนุมัติในระบบ กรรมการแต่ละท่านสามารถให้ความเห็นแยกเป็นอิสระต่อกัน รายละเอียดงานประกอบด้วย

- เลือกส่งงานไปที่คณะกรรมการจำนวน 3 ท่าน ตามอำนาจอนุมัติของสาขา
- ส่งงานกลับไป (Role: BRO) หากต้องการแก้ไขข้อมูล
- เลือกหน่วยงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจะส่งเรื่องเพื่อเสนอคณะกรรมการสินเชื่อลำดับถัดไป เพื่อรองรับกรณีการอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อสาขาหรือสำนักไม่เอกฉันท์

2) กรณีอนุมัตินอกระบบ LOR โดยมติกรรมการสินเชื่อสาขาโดย ผู้ได้รับมอบหมายให้บันทึกมติคณะกรรมการฯ (Role : RMADM)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ผู้ได้รับมอบหมายให้บันทึกมติคณะกรรมการฯ (Role : RMADM) โดยส่งงานให้ (Role : RMADM) ภายในสาขาเดียวกันกับสาขาที่สร้างใบคำขอ ในขั้นตอนนี้คณะกรรมการสินเชื่อสาขา ทำการอนุมัติสินเชื่อนอกระบบ LOR รายละเอียดงานประกอบด้วย

- คณะกรรมการสาขาประชุมเพื่อให้ความเห็น

- ส่งงานกลับ (Role: BRO) หากต้องการแก้ไขข้อมูล
- บันทึกความเห็นการพิจารณาของคณะกรรมการสาขา
- กำหนดวงเงินที่อนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่อนุมัติ ระยะเวลาที่อนุมัติ เงินงวดผ่อนชำระ เงินจำนำ จำนอง และค้ำประกันครั้งนี้

พิมพ์และสแกนใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

โดยเจ้าหน้าที่สาขา (Role: BRO) วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้งานพิมพ์ (Print) ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA) ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบมติการอนุมัติและลงนาม เพื่อสแกนเข้าระบบ LOR รายละเอียดของประกอบด้วย

- พิมพ์แบบฟอร์มใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA) ที่ผ่านการให้ความเห็นของคณะกรรมการแล้ว

- นำแบบฟอร์มใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ให้คณะกรรมการสาขาหรือสำนักลงนาม

- สแกนแบบฟอร์มใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form : CA)

ที่ลงนามแล้วเข้าระบบ LOR

กรณีมิติไม่เอกฉันท์

กลั่นกรอง โดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์ (Role : PRDADM)

วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์และให้ความเห็นในการพิจารณาสินเชื่อ

รวมไปถึงเพิ่มเติม ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา ระบบจะเลือกส่งงานให้ PRDADM ที่อยู่ในหน่วยงานตามประเภทผลิตภัณฑ์ เช่น ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อเคหะ ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบุคคล ฝ่ายสินเชื่อประชาชน ฝ่ายสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพฝ่ายสินเชื่อองค์กรชุมชน รายละเอียดงานประกอบด้วย

- ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้ตาม

ความต้องการ

- ส่งงานกลับ SBRO หากต้องการเพิ่มเติมข้อมูล

พิจารณาความเสี่ยงโดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายความเสี่ยง (Role : RISK)

วัตถุประสงค์ ผู้ใช้งานเลือกส่งงานให้ ฝ่ายความเสี่ยง RISK

ที่อยู่ในหน่วยงาน ที่กำหนดให้เป็นผู้ดูแลสาขา ที่สร้างใบคำขอ เพื่อวิเคราะห์และให้ความเห็น

ในการพิจารณาสินเชื่อรวมไปถึงเพิ่มเติมข้อมูลความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อประกอบการพิจารณา รายละเอียดงานประกอบด้วย

- ตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้ตาม

ความต้องการ

- ส่งงานกลับขั้นตอน กลั่นกรอง (ฝ่ายเจ้าของผลิตภัณฑ์) หากต้องการ

เพิ่มเติมข้อมูล

สรุปข้อมูลโดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์ (Role : PRDADM)

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปข้อมูลและให้ความเห็นในการพิจารณาสินเชื่อรวมไปถึงเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รายละเอียดงานประกอบด้วย

- พิจารณาความเห็นของฝ่ายความเสี่ยง
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้ตาม

ความต้องการ

อนุมัติโดย คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน : กส.สช.

คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง : กสก.

โดย เลขาคณะกรรมการฯ (Role : CC1)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ CC1 ที่อยู่ในหน่วยงาน ที่ดูแล คณะกรรมการ คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน: กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงาน กิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง: กสก. ทำการอนุมัติสินเชื่อในระบบ เลขาคณะกรรมการฯ จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนบันทึกมติการอนุมัติ และความเห็นของคณะกรรมการฯ เข้าสู่ระบบ LOR รายละเอียดงานประกอบด้วย

- คณะกรรมการฯ ประชุมเพื่อให้ความเห็น
- บันทึกความเห็นการพิจารณาของ คณะกรรมการฯ เข้าสู่ระบบ
- กำหนดวงเงินที่อนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่อนุมัติ ระยะเวลาที่อนุมัติ เงินงวด ผ่อนชำระ เงินจำนำ/จำนอง/ค้ำประกันครั้งนี้
- ส่งงานกลับเจ้าของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ PRDADM หากต้องการเอกสาร

เพิ่มเติม

ยืนยันมติของ คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน: กส.สช.
คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง : กสค.
โดย เลขาคณะกรรมการฯ (Role : CC2)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ CC2 ที่อยู่ในหน่วยงาน
คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน : กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 :
กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง : กสค. ที่ดูแลเพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของมติ
คณะกรรมการฯ รายละเอียดงานประกอบด้วย

- ตรวจสอบความถูกต้องและยืนยันมติคณะกรรมการฯ
- ส่งงานกลับ CC1 หากต้องการแก้ไขข้อมูลการพิจารณา

เพิ่มเติมข้อมูลโดย ผู้ช่วย หรือผู้จัดการสาขา (Role : SBRO)

วัตถุประสงค์ เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมเอกสารแนบตามที่ได้รับแจ้งจาก
(Role: PRDADM)

พิมพ์และสแกนใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

โดย เลขาคณะกรรมการฯ (Role : CC1)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้งานพิมพ์ (Print) ใบอนุมัติสินเชื่อ
(Credit Approval Form : CA) ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบมติการอนุมัติ เพื่อลงนาม และสแกน
ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form : CA) ที่คณะกรรมการลงนามรับรองแล้วเข้าระบบ LOR
รายละเอียดงานประกอบด้วย

- พิมพ์แบบฟอร์มใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ที่ผ่านการพิจารณาความเห็นของคณะกรรมการฯ แล้ว

- นำแบบฟอร์มใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ให้คณะกรรมการฯ ลงนาม

- สแกนแบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ที่ลงนามแล้วเข้าระบบ LOR

3.4.2 การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อโดย เขต/ภาค

ตรวจสอบคำขอสินเชื่อ โดย หัวหน้างาน (Role : SRCM)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งให้ (Role : SRCM) ในเขตที่ดูแลสาขาที่สร้าง
ใบคำขอเพื่อพิจารณาและวิเคราะห์สินเชื่อตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด โดยให้ความเห็นในเรื่องความ
เหมาะสมของวงเงินและเงื่อนไขสินเชื่อ รายละเอียดงานประกอบด้วย

- ตรวจสอบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
 - กำหนดวงเงินที่ขออนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่ขออนุมัติ ระยะเวลากู้ที่ขออนุมัติ
- เงินงวดที่อนุมัติ
- ส่งงานกลับ (Role: RCM) หรือ Pre Screen หากต้องการแก้ไขข้อมูล
- แก้ไขข้อมูลโดย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ (Role : RCM)**
- วัตถุประสงค์ เพื่อแก้ไขข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย หลักประกัน ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือ สแกนเอกสารเพิ่มเติม หรือ เพิ่มเดิมความเห็น รายละเอียดงานประกอบด้วย
- แก้ไขข้อมูลตามความเห็นของ (Role : SRCM)
 - สแกนเอกสารเพิ่มเติม หรือเพิ่มเดิมความเห็น
 - แก้ไขข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย หลักประกัน หรือ ส่งกลับ (Role: SBRO)
- เพื่อแก้ไข
- กำหนดวงเงินที่ขออนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่ขออนุมัติ ระยะเวลากู้ที่ขออนุมัติ
- เงินงวด
- แก้ไขข้อมูลโดยผู้ช่วยหรือผู้จัดการสาขา (Role : SBRO)**
- วัตถุประสงค์ เพื่อแก้ไข ข้อมูลรายได้ ค่าใช้จ่าย ขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือ สแกนเอกสารเพิ่มเติม หรือ เพิ่มเดิมความเห็น
- กรณีอนุมัติในระบบ**
- เลือกคณะกรรมการ โดย หัวหน้างาน (Role : SRCM)**
- วัตถุประสงค์ เพื่อทำการเลือกคณะกรรมการสินเชื่อเขต 3 หรือ 4 หรือ 5 ท่าน ที่จะอนุมัติในระบบ โดยระบบส่งงานไปขออนุมัติพร้อมกันแบบคู่ขนาน กรรมการแต่ละท่านสามารถให้ความเห็น แยกเป็นอิสระต่อกัน รายละเอียดของงานประกอบด้วย
- เลือกส่งงานไปที่ผู้อนุมัติสินเชื่อ ตามอำนาจอนุมัติของเขต/ภาค
- (ระบบจะส่งงานไปพร้อมกันแบบคู่ขนาน)
- เลือกหน่วยงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่ต้องการจะส่งเรื่อง เพื่อเสนอคณะกรรมการสินเชื่อลำดับถัดไป เพื่อรองรับกรณีการอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อเขตหรือสำนักไม่เอกฉันท์
- ส่งงานกลับไป (Role: BRO) หากต้องการแก้ไขข้อมูล

พิจารณาสินเชื่อ โดย คณะกรรมการสินเชื่อเขต/ภาค

วัตถุประสงค์ คณะกรรมการสินเชื่อ 3 หรือ 4 หรือ 5 ท่าน ที่ได้รับใบคำขอสามารถพิจารณาใบคำขอสินเชื่อได้พร้อมกันแบบคู่ขนาน และสามารถให้ความเห็นแยกเป็นอิสระต่อกัน รายละเอียดของ งานประกอบด้วย

- ส่งงานกลับ (Role: SRCM) หากต้องการแก้ไขข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลง

คณะกรรมการ

- กำหนดวงเงินที่ขออนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่ขออนุมัติ ระยะเวลากู้ที่ขออนุมัติ

และเงินงวด

- กรรมการแต่ละท่านให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ

กรณีอนุมัตินอกระบบ

ใบคำขอสินเชื่ออนุมัติที่เขต/ภาค หลังจากผ่านขั้นตอนตรวจสอบคำขอสินเชื่อแล้ว กรณีอนุมัตินอกระบบ ระบบจะเลือกส่งงานให้กับ (Role : CMADM) ที่อยู่ในเขตที่ดูแลสาขาที่สร้างใบคำขอ

อนุมัติโดยคณะกรรมการเขต โดย ผู้ได้รับมอบหมายให้บันทึกมติ

คณะกรรมการสินเชื่อเขต/ภาค (Role : CMADM) วัตถุประสงค์ โดยคณะกรรมการสินเชื่อเขต/ภาค ทำการอนุมัติสินเชื่อนอกระบบ LOR โดยกำหนดให้มีผู้ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้บันทึกมติ การอนุมัติและความเห็นของคณะกรรมการฯ เข้าระบบ LORรายละเอียดของงาน ประกอบด้วย

- บันทึกความเห็นการพิจารณาของคณะกรรมการเขต/ภาค

- สามารถเปลี่ยนแปลง กำหนดวงเงินที่อนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่อนุมัติ ระยะเวลากู้ที่อนุมัติ เงินงวดผ่อนชำระ เงินจำนำ/จำนอง/ค้ำประกันครั้งนี้ ข้อมูลประกันภัย

- ส่งงานกลับ (Role : SRCM) หรือ (Role : BRO) หากต้องการแก้ไขข้อมูล

พิมพ์และสแกน ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form : CA) โดย เลข

คณะกรรมการสินเชื่อเขต/ภาค (Role:CMADM) วัตถุประสงค์ เพื่อพิมพ์ (Print) ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form : CA) ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบมติการอนุมัติ และ ลงนาม เพื่อสแกน เข้าระบบ LOR รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- พิมพ์แบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA) ที่ผ่านการให้ความเห็นของคณะกรรมการแล้ว

- นำแบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ให้คณะกรรมการเขต/ภาค/CM สำนัก ลงนาม

-สแกนแบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form: CA)

ที่ลงนามแล้วเข้าระบบ LOR

**การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไม่เอกฉันท์หรือเกินอำนาจ โดย คณะกรรมการ
สินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน: กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6: กสช.1
คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง: กสก.**

กระบวนการนี้เป็นการพิจารณาใบคำขอสินเชื่อตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคาร
กำหนด และนำเสนอต่อผู้ที่มีอำนาจอนุมัติของธนาคาร โดยการอนุมัติที่คณะกรรมการสินเชื่อสาย
งานสินเชื่อชุมชน: กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อ
ส่วนกลาง : กสก. จะเป็นการอนุมัตินอกระบบ

กลั่นกรองโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์ (Role : PRDADM)

วัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์และให้ความเห็นในการพิจารณาสินเชื่อ รวมไปถึง
ถึงเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา ระบบจะเลือกส่งงานให้ PRDADM ที่อยู่ในหน่วยงานที่
เลือก เช่น ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อเคหะ ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบุคคล ฝ่ายสินเชื่อประชาชน ฝ่ายสินเชื่อเพื่อ
พัฒนากลุ่มอาชีพ ฝ่ายสินเชื่อองค์กรชุมชน รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- ตรวจทานและวิเคราะห์ข้อมูล
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้

ตามความต้องการ

- ส่งงานกลับเขต หากต้องการแก้ไขข้อมูลเฉพาะเอกสารแนบ

พิจารณาความเสี่ยงโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายความเสี่ยง (Role : RISK)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ RISK ที่อยู่ในหน่วยงานที่กำหนดให้
เป็นผู้ดูแลสาขาที่สร้างใบคำขอ เพื่อวิเคราะห์และให้ความเห็นในการพิจารณาสินเชื่อ รวมไปถึง
เพิ่มเติมข้อมูลความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อประกอบการพิจารณา รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- ตรวจทานและวิเคราะห์ข้อมูล
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้

ตามความต้องการ

- ส่งงานกลับ (Role: PRDADM) หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม

สรุปข้อมูล โดย เจ้าหน้าที่ฝ่ายผลิตภัณฑ์ (Role: PRDADM)

วัตถุประสงค์ เพื่อสรุปข้อมูลและให้ความเห็นในการพิจารณาสินเชื่อ รวมไปถึงเพิ่มเติมข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- พิจารณาความเห็นของฝ่ายความเสี่ยง
- ให้ความเห็นใบคำขอสินเชื่อ
- แนบเอกสารสแกนเพิ่มเติม โดยเพิ่มรายการเอกสารสแกนได้

ตามความต้องการ

อนุมัติโดย คณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน : กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง : กสก. โดย เลขาคณะกรรมการฯ (Role : CC1)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ CC1 ที่อยู่ในหน่วยงานคณะกรรมการสินเชื่อสายงานสินเชื่อชุมชน : กส.สช. คณะกรรมการสินเชื่อสายงานกิจการสาขา 1-6 : กสช.1 คณะกรรมการสินเชื่อส่วนกลาง : กสก. ที่ดูแลเขต โดยคณะกรรมการฯ ทำการอนุมัติสินเชื่อนอก ระบบ เลขาคณะกรรมการฯ จะทำหน้าที่เป็นตัวแทนบันทึก มติการอนุมัติ และความเห็นของคณะกรรมการฯ เข้าสู่ระบบ LOR รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- คณะกรรมการฯ ประชุมเพื่อให้ความเห็น
- บันทึกความเห็นการพิจารณาของ คณะกรรมการฯ เข้าสู่ระบบ
- กำหนดวงเงินที่อนุมัติ อัตราดอกเบี้ยที่อนุมัติ ระยะเวลาที่อนุมัติ เงินงวดที่ผ่อนชำระ เงินจํานำ/จํานอง/ค้ำประกันครั้งนี้ ข้อมูลประกันภัย
- ส่งงานกลับเจ้าของผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (Role: PRDADM)

หากต้องการเอกสารเพิ่มเติม

ยืนยันมติของ กส.สช., กสช.1-6, กสก. โดย เลขาคณะกรรมการฯ (Role : CC2)

วัตถุประสงค์ ระบบจะเลือกส่งงานให้ CC2 ที่อยู่ในหน่วยงาน กส.สช. กสช.1-6 กสก. ที่ดูแลเขต เพื่อตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของมติคณะกรรมการ กส.สช. กสช.1-6 กสก. รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- ตรวจสอบความถูกต้องของมติคณะกรรมการฯ
- ส่งงานกลับ CC1 หากต้องการแก้ไขข้อมูลการพิจารณา

พิมพ์และสแกนใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA)

โดยเลขาคณะกรรมการ (Role : CC1)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้ใช้งานพิมพ์ (Print) ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA) ให้คณะกรรมการฯ ตรวจสอบมติการอนุมัติ เพื่อลงนาม และสแกนใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA) ที่คณะกรรมการลงนามรับรองแล้วเข้าระบบ LOR รายละเอียดของงานประกอบด้วย

- พิมพ์แบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA)

ที่ผ่านการตรวจสอบความเห็นของคณะกรรมการฯ แล้ว

- นำแบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA)

ให้คณะกรรมการฯ ลงนาม

- สแกนแบบฟอร์ม ใบอนุมัติสินเชื่อ (Credit Approval Form:CA) ที่ลงนามแล้ว

เข้าระบบ LOR

3.4.3 การแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อไปที่สาขา

ระบบจะส่งข้อความมาตรฐาน (SMS) เพื่อแจ้งผลการพิจารณาสินเชื่อเฉพาะผู้ขอสินเชื่อหลักเท่านั้น โดยระบบจะไม่ส่ง SMS ในกรณีไม่มีข้อมูลเบอร์โทรศัพท์มือถือของผู้ขอสินเชื่อหลัก (ระบบนำข้อมูลเบอร์โทรศัพท์มือถือจากข้อมูล CIF ของลูกค้า) ข้อความ SMS คือสินเชื่อของท่านได้รับการพิจารณาแล้ว ติดต่อ GSB สาขา โทร (สาขาที่ระบุ คือสาขาที่เปิดใบคำขอสินเชื่อในระบบ LOR)

แจ้งผลอนุมัติ/ปฏิเสธสินเชื่อโดยผู้ช่วย หรือผู้จัดการสาขา หรือ เขต

(Role :SBRO /BMGR/CMMGR) วัตถุประสงค์ เป็นการส่งผลการอนุมัติหรือปฏิเสธสินเชื่อกลับไปให้ผู้ช่วย หรือ ผู้จัดการสาขาที่สร้างใบคำขอทราบด้วย เนื่องจากลูกค้าอาจจะมีการสอบถามผลการพิจารณาจากผู้ช่วย หรือ ผู้จัดการสาขา

แจ้งผลอนุมัติสินเชื่อ โดย เจ้าหน้าที่สาขา (Role : BRO) ใบคำขอสินเชื่อจะถูกส่งมาขึ้นตอนนี้ก็ต่อเมื่อมีความเห็น “อนุมัติ” โดยผลการอนุมัติอาจจะแตกต่างกับที่ลูกค้าขอได้ เช่น วงเงิน อัตราดอกเบี้ย ระยะเวลากู้ เงินงวด ขึ้นตอนนี้เป็นการส่งผลการอนุมัติสินเชื่อกลับไปเจ้าหน้าที่สาขาผู้สร้างใบคำขอ เพื่อแจ้งลูกค้า และดำเนินการในขั้นตอนต่อไป หรือส่งกลับเพื่ออุทธรณ์ผลการอนุมัติ หรือ จบใบคำขอหากลูกค้าไม่ประสงค์จะ ใช้สินเชื่อที่อนุมัติ รายละเอียดงานประกอบด้วย

- แจ้งผลการอนุมัติและเงื่อนไขให้ลูกค้าทราบ

- กรณีลูกค้าต้องการพิจารณาทบทวนผลการพิจารณา ส่งงานกลับไป Prescreen

- เลือกลงคำขอ ไปดำเนินการต่อ กรณีลูกค้าตกลงตามเงื่อนไข
- ส่งงานกลับ เพื่อพิจารณาทบทวนเงื่อนไขที่อนุมัติ
- เลือกลงการทำงาน กรณีลูกค้าไม่ตกลงตามเงื่อนไขและไม่ต้องการให้

พิจารณาทบทวน

ผลปฏิเสณสินเชื่อ โดย เจ้าหน้าที่สาขา (Role : BRO)

ขั้นตอนนี้เป็นการส่งผลการปฏิเสณสินเชื่อกลับไปเจ้าหน้าที่สาขาผู้สร้างใบคำขอ เพื่อแจ้งลูกค้าโดยสามารถส่งกลับเพื่ออุทธรณ์ผลการปฏิเสณ หรือ จบใบคำขอ รายละเอียดงานประกอบด้วย

- แจ้งผลการปฏิเสณให้ลูกค้าทราบ
- กรณีลูกค้าต้องการพิจารณาทบทวนผลการพิจารณา ส่งงานกลับไป

Prescreen

- เลือกลงการทำงาน กรณีลูกค้าไม่ต้องการให้พิจารณาทบทวน

3.5 กระบวนการจัดทำสัญญาและพิธีการสินเชื่อ (Credit Operation)

กระบวนการนี้เป็นการตรวจสอบข้อมูลในเอกสารนิติกรรมสัญญา ประกอบด้วย การตรวจสอบข้อมูลในสัญญาและแจ้งการทำประกันภัย การจัดการลงนามชุดสัญญาสินเชื่อ การจัดการหลักประกัน ประเภทจดจำนอง การจัดการค่าธรรมเนียมสินเชื่อและประกันภัย

- การจัดการลงนามชุดสัญญาสินเชื่อ (Loan Agreement) กระบวนการนี้เป็น การจัดส่งชุดสัญญาสินเชื่อและนัดหมายให้ลูกค้าลงนามที่สาขา

- การจัดการหลักประกันประเภทจดจำนอง (Mortgage Agreement)

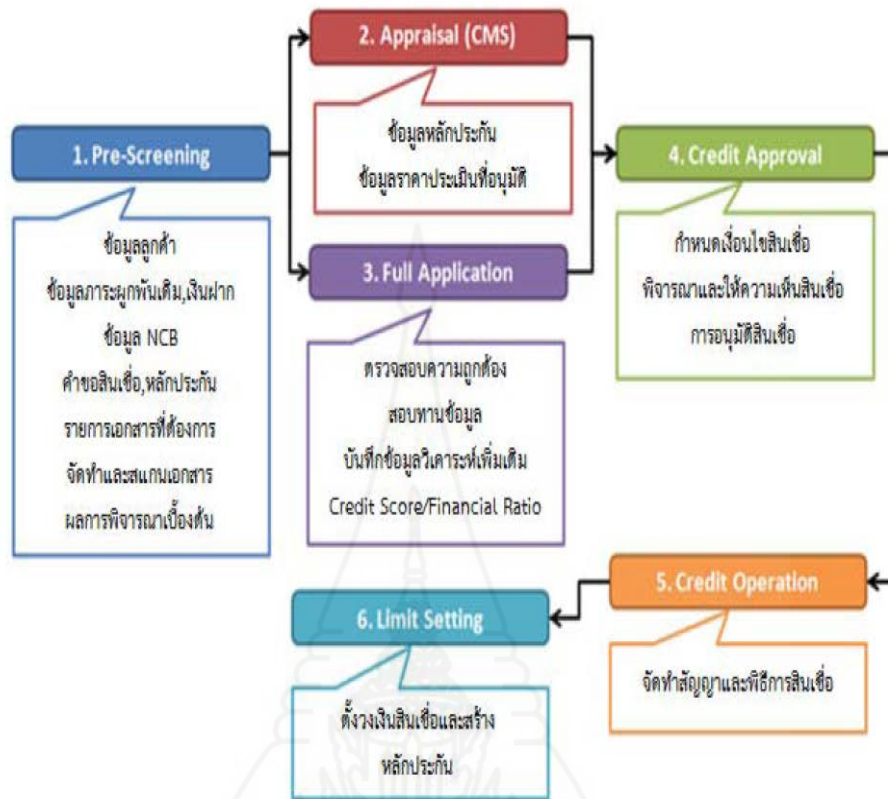
กระบวนการนี้เป็นการจัดการหลักประกันประเภทที่ต้องมีการจดจำนองเป็นประกัน เช่น ที่ดินเปล่า ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง สิ่งปลูกสร้าง และ คอนโดมิเนียม

- การจัดการค่าธรรมเนียมสินเชื่อและประกันภัย (Fee Collection & Insurance)

กระบวนการนี้เป็นการจัดการเรื่องการยื่นยัน การรับชำระค่าธรรมเนียมสินเชื่อ และ จัดการเรื่อง การทำประกันอัคคีภัย

3.6 กระบวนการตั้งวงเงินสินเชื่อและหลักประกัน (Limit Setting)

กระบวนการนี้เป็นการดำเนินการตรวจสอบขั้นตอนสุดท้ายก่อนการตั้งวงเงิน และ สร้างข้อมูลหลักประกัน โดยระบบ LOR จะส่งข้อมูลในใบคำขอสินเชื่อและนิติกรรมสัญญาไปให้ ระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบ CBS และระบบ CMS สามารถแสดงดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 กระบวนการ Work Flow การอนุมัติสินเชื่อแบบ End-to-end process

บทที่ 3

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาการใช้ระบบพิจารณาพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

แนวคิดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้ในการพิจารณาสินเชื่อ

หลักเกณฑ์ทั่วไปในการวิเคราะห์สินเชื่อ (ชนินทร์ พิทยาวิธ, 2550) หลักเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อสามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 หลักการวิเคราะห์ 5P's Credit

- 1) People ผู้ขอเครดิต พิจารณาจากคุณสมบัติของผู้กู้หลัก เช่น การติดต่อธนาคาร ความตั้งใจจริงและความสามารถในการชำระหนี้
- 2) Purposes วัตถุประสงค์การขอเครดิต หมายถึง การพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ในการขอกู้ยืม
- 3) Payment การชำระเงิน หมายถึง การชำระคืน โดยจะต้องพิจารณาว่ามีแผนการชำระหนี้ลูกค้ำดีหรือไม่ การปล่อยสินเชื่อยังต้องดูด้วยว่า เมื่อลูกค้ำได้เงินทุนไปใช้ในกิจการแล้ว จะมีความสามารถในการชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยได้หรือไม่ การวัดความสามารถข้างต้นนี้ เป็นการวิเคราะห์ดูว่า เงินทุนที่ลูกค้ำได้ไปนั้น ลูกค้ำนำไปลงทุนสินทรัพย์อะไร ลูกค้ำต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่ และสินทรัพย์เหล่านั้นทำให้เกิดรายได้และกำไรกับลูกค้ำได้อย่างไร และลูกค้ำมีกระแสเงินสดเหลือที่จะมาชำระหนี้คืนแก่ธนาคารได้หรือไม่ เท่าใด และในระยะเวลาเท่าใด
- 4) Protection หลักประกัน หมายถึง การป้องกันความเสี่ยง ซึ่งแต่เดิมเป็นจุดสุดท้ายที่จะพิจารณาว่าสมควรอนุมัติหรือไม่ ในการปล่อยสินเชื่อในการปล่อยสินเชื่อของธนาคารให้ลูกค้ำนั้น

ในบางครั้งลูกค้าแม้ว่าจะมีความสามารถในการชำระหนี้ได้ แต่ก็ไม่ได้มีความเต็มใจที่จะชำระ หรือในบางกรณีเกิดภาวะของรายได้และกำไรของลูกค้าไม่เกินไปตามที่คาดการณ์ไว้ลูกค้าก็จะไม่สามารถชำระหนี้

5) Prospective ความเจริญก้าวหน้าของกิจการ หรือหน้าที่การงาน

1.2 หลักการวิเคราะห์ 6C's Credit ในการพิจารณาสินเชื่อแก่ลูกค้านั้น ตามกระบวนการจะต้องมีการหาข้อมูลเกี่ยวกับตัวลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อให้รู้ฐานะทางเครดิตของลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้รู้ว่าเมื่อให้สินเชื่อไปแล้วจะมีความเสี่ยงมากน้อยเพียงใด ความเสี่ยงจะเกิดขึ้นตั้งแต่ธนาคารเริ่มให้สินเชื่อลูกค้าจนกว่าลูกค้าจะชำระหนี้จนหมดสิ้น

1) Character หมายถึง การคุณลักษณะของผู้ขอกู้ พิจารณาลักษณะ คุณสมบัติของลูกหนี้ ตลอดจนความตั้งใจจริงและความน่าเชื่อถือที่จะชำระคืนหนี้ ทั้งนี้ อาจดูได้จากฐานะหน้าที่การงาน การศึกษาประสบการณ์ คุณภาพของผู้บริหาร ฐานะทางสังคม ประวัติการชำระหนี้เดิม เป็นต้น

2) Capacity ความสามารถในการชำระหนี้ พิจารณาจากศักยภาพในการทำกำไร หรือความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ และพิจารณากระแสเงินสดของกิจการว่ามีความสามารถในการชำระหนี้หรือไม่ ตลอดจนอาจพิจารณาแหล่งเงินทุนสำรองของกิจการ หากกระแสเงินสดของกิจการเกิดปัญหา แต่หากเป็นการกู้เพื่อการบริโภค ซีอรรถยนต์ ก็ต้องพิจารณาจากขนาดและความมั่นคงของกระแสรายได้ของผู้กู้ โดยอาจจากลักษณะการประกอบอาชีพ

3) Capital คือ ทุนที่นำมาใช้ในกิจการที่เป็นส่วนของตัวลูกหนี้เอง ไม่ใช่เงินที่มาจากการกู้โดยพิจารณาว่าเงินส่วนที่ขอกู้เป็นสัดส่วนเท่าใดต่อเงินส่วนที่ลูกหนี้เป็นเจ้าของ (Debt/Equity Ratio) ทั้งนี้ หากสัดส่วนดังกล่าวมีค่าต่ำ การให้กู้ย่อมมีความเสี่ยงต่ำกว่า เนื่องจากเป็นการสื่อถึงการร่วมรับความเสี่ยงจากการประกอบกิจการของลูกหนี้ และเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้กู้ของธนาคาร

4) Collateral คือ หลักประกัน ซึ่งเป็นแหล่งในการชำระคืนหนี้แหล่งที่สองหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งโดยปกติมูลค่าของหลักทรัพย์ค้ำประกันจะมีมูลค่าไม่น้อยกว่าจำนวนเงินที่กู้จริง นอกจากนี้แล้ว ประเด็นที่อาจคำนึงถึงเกี่ยวกับหลักประกัน เช่น การเปลี่ยนแปลงของมูลค่าหลักประกัน ความคล่องตัวในการขายทอดตลาด เป็นต้น

5) Conditions มุ่งพิจารณาที่วัตถุประสงค์ของการนำเงินกู้ไปใช้ เช่น ใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียน เพิ่มเติมเครื่องจักรเครื่องมือ หรือเพื่อสินค้าคงคลัง เป็นต้น นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมของธุรกิจนั้น ๆ และปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อกิจการ เช่น สภาพภาวะการเติบโตทางเศรษฐกิจทั้งในและต่างประเทศ วัฏจักรทางเศรษฐกิจ สภาพภาวะของตลาด การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างและมีความสามารถในการแข่งขัน กลยุทธ์การตลาด และเสถียรภาพทางเศรษฐกิจเช่น ความผันผวนของอัตราเงินเฟ้อ อัตราแลกเปลี่ยนอัตราดอกเบี้ย เป็นต้น

6) Country ปัจจัยที่เกี่ยวกับการค้าระหว่างประเทศ ซึ่งมีความเสี่ยง เช่น สภาวะทางการเมือง สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม นโยบายทางการค้าของประเทศนั้น ๆ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อจะต้องค้นคว้ารายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับประเทศที่ผู้ขอสินเชื่อทำการค้าด้วยเป็นประจำมาประกอบการประเมินด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) (ชุมพล ศถวงคารศิริ, 2548:55) ที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารโทรคมนาคมที่ส่งผลกระทบต่อสังคม เศรษฐกิจทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อองค์กรสมัยใหม่ ที่มีการเจริญเติบโตและต้องมีการปรับตัวในสภาวะเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่คู่กับสารสนเทศ ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก่อให้เกิดการจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศ โดยอาศัยอุปกรณ์ที่มีพื้นฐานจากคอมพิวเตอร์ (Computer-based) เป็นตัวช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและแสดงผลในรูปแบบข้อความ ซึ่งข้อมูลจำนวนมากมาอยู่ภายใต้ระบบฐานข้อมูล (Database) องค์กรจึงมีการบริหารจัดการสารสนเทศ (Information Management) ให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายและสะดวกในการนำสารสนเทศมาใช้สนับสนุนในการวางแผนและปฏิบัติงาน

ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่ถูกรวบรวมมาจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลดิบจะยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งาน หรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ข้อมูล ชื่อขาย สินค้าประจำวันของแต่ละเขตขาย หรือหนี้สินที่เกิดจากการวางแผนเครดิตในแต่ละลูกค้า

สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลข้อมูลดิบที่ถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงาน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น กำหนดเป้าหมายการขายในแต่ละเดือน การผลักดันยอดขายเข้าสู่ร้านค้าที่ยังไม่ถึงเป้าที่กำหนด ซึ่งระบบสารสนเทศจะเป็นตัวช่วย ในการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลให้กับผู้บริหารในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ (พนิดา พาณิชกุล, 2548 : 4) ระบบงาน โดยส่วนใหญ่ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประมวลผลสารสนเทศ เริ่มตั้งแต่การนำเข้าข้อมูล การจัดเก็บ การจัดการ และอื่น ๆ เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อองค์กร ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

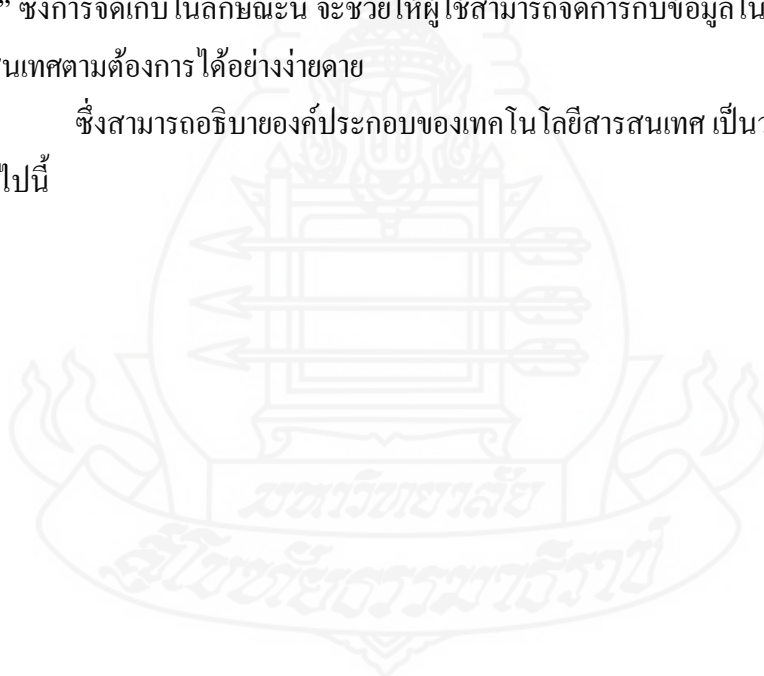
1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง สื่อบันทึกข้อมูล อุปกรณ์แสดงผล ฯลฯ ปัจจุบันอุปกรณ์เหล่านี้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นมาก ทำให้การประมวลผลสารสนเทศรวดเร็วมากขึ้น และสามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นได้เป็นอย่างดี

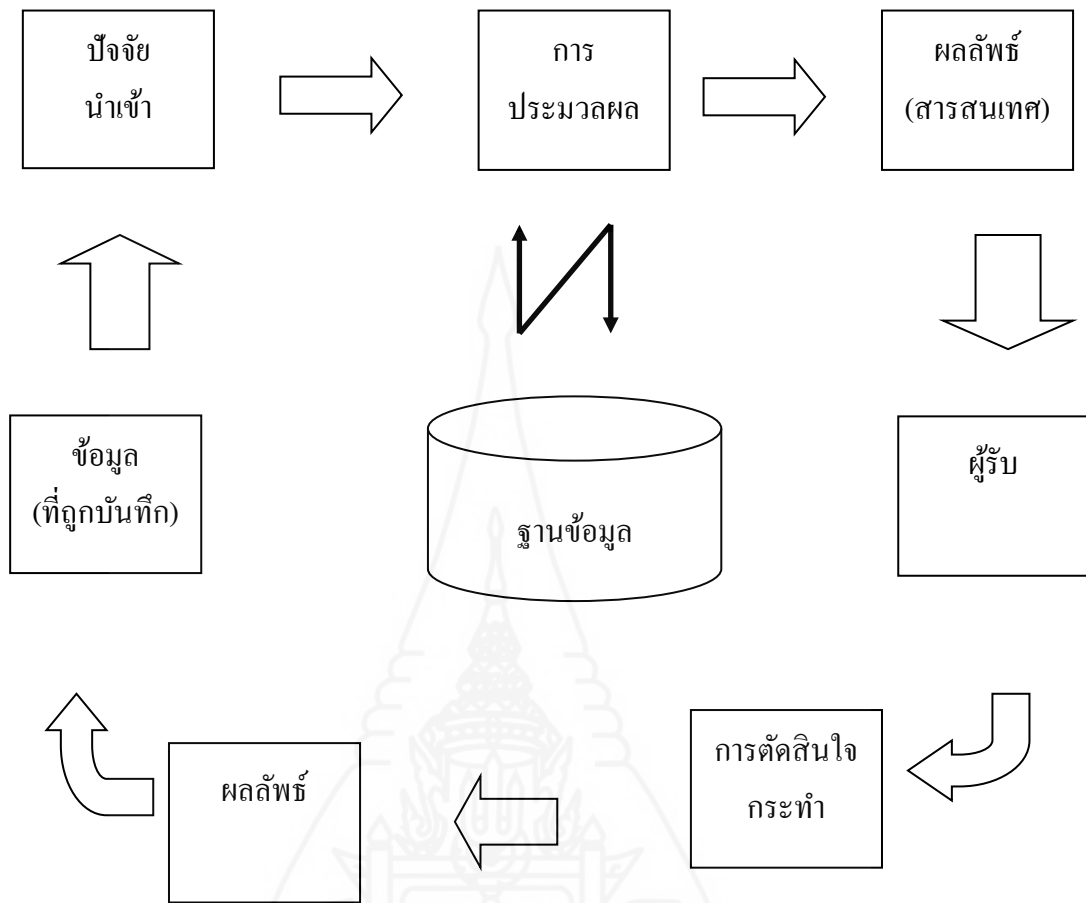
2) ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ การผสมผสานระหว่างซอฟต์แวร์ทุกประเภทอันจะนำไปสู่ซอฟต์แวร์ของการประมวลผลสารสนเทศ ตั้งแต่การนำเข้าข้อมูลไปจนถึงการแสดงผลลัพธ์บนสื่อชนิดต่างๆ ตลอดจนซอฟต์แวร์ที่ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสาร เพื่อการแลกเปลี่ยนสารสนเทศระหว่างกันได้

3) การสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Data Communication and Network Computer) ได้แก่ การเชื่อมต่อเครือข่ายชนิดต่าง ๆ ที่จะทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ในสถานที่ต่างกัน สามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสารสนเทศระหว่างกันได้

4) การจัดเก็บข้อมูลลงไฟล์และฐานข้อมูล (File and Database) เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้สื่อบันทึกข้อมูลสามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ โดยอาจบันทึกไว้เป็น “File” หรือ “Database” ซึ่งการจัดเก็บในลักษณะนี้ จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถจัดการกับข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสร้างสารสนเทศตามต้องการได้อย่างง่ายดาย

ซึ่งสามารถอธิบายองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นวงจรสารสนเทศ ดังภาพต่อไปนี้





ภาพที่ 3.1 วงจรสารสนเทศ

จากภาพที่ 3.1 สามารถอธิบายวงจรสารสนเทศ โดยเริ่มจากป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบสารสนเทศ (Input) ซึ่งข้อมูลที่เกิดจากการเก็บรวบรวมจะส่งต่อสู่กระบวนการประมวลผลต่อไป ส่วนกระบวนการประมวลผลของระบบสารสนเทศ (Process) เป็นการประมวลผลหรือเปลี่ยนรูปแบบของข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เพื่อช่วยในการประมวลผล โดยมีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล เพื่อให้กลายเป็นสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ เมื่อผ่านการประมวลผลก็จะได้ผลลัพธ์เป็นสารสนเทศ (Output) ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ได้จะนำเสนอให้แก่ผู้รับหรือผู้ที่ใช้งานสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจเพื่อบริหารสารสนเทศ

ในสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Society) ข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศ (Information) เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานทั้งของภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประกอบธุรกิจในยุคดิจิทัลที่มี การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยประกอบการตัดสินใจ (Decision Making) ในการจัดการและบริหารงานด้านต่าง ๆ สารสนเทศนับเป็นทรัพยากรหลักที่

ได้รับความสนใจจากบุคคลทุกระดับ ทั้งนี้เนื่องมาจากการดำเนินงานทางธุรกิจ มีความซับซ้อนมากขึ้น และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทำให้ข่าวสารเป็นสิ่งที่ทุกคนจำเป็นต้องได้รับทราบและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว

ระบบสารสนเทศ (Information Systems) เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบ มาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม จัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ

ในกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศจะประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 3 ส่วน ได้แก่ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และผลลัพธ์ (Output) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การนำข้อมูลสู่ระบบ (Input) เป็นกิจกรรมการรวบรวมข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อการประมวลผล ตัวอย่างเช่น ในการจัดพิมพ์เพื่อจ่ายเงินเดือนพนักงานนั้น จำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานจะต้องถูกรวบรวมก่อนที่จะมีการประมวลผลค่าแรงและจัดพิมพ์เช็ค หรือในกรณีระบบการคำนวณเกรดเฉลี่ยของนักศึกษา เกรดแต่ละรายวิชาของนักศึกษาจะต้องได้มาจากผู้สอนก่อนเพื่อนำไปคำนวณเกรดเฉลี่ย เป็นต้น

2) การประมวลผล (Processing) เป็นการนำทรัพยากรที่ได้นำเข้าสู่ระบบมาปรับเปลี่ยนให้อยู่ในรูปที่มีความหมายเพื่อใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม และดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในการประมวลผลสามารถกระทำด้วยมือ (Manual) หรือจะใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย ตัวอย่างการประมวลผล เช่น การคำนวณดอกเบี้ยเงินฝาก ซึ่งจะต้องมีการนำเงินต้นมาคูณอัตรดอกเบี้ย เป็นต้น

3) ผลลัพธ์ (Output) เป็นผลผลิตที่ได้จากการประมวลผล โดยทั่วไปจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือรายงานสารสนเทศ ตัวอย่างผลลัพธ์ เช่น เช็คเงินเดือน รายงานยอดขาย และสารสนเทศที่จัดทำสำหรับธนาคาร หน่วยงาน รัฐบาล เป็นต้น

นอกจากส่วนประกอบหลัก 3 ประการที่ได้กล่าวมาแล้ว ในระบบสารสนเทศอาจมีการส่งข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หรือผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลไปปรับปรุงการนำข้อมูลเข้าและกิจกรรมการประมวลผล เช่น ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลหนึ่ง อาจพบปัญหาหรือข้อผิดพลาด จำเป็นที่จะต้องนำผลลัพธ์นี้ไปแก้ไขกระบวนการนำข้อมูลเข้าและการประมวลผล ซึ่งอาจเกิดจากการป้อนจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานที่ผิดพลาด เช่น ป้อนเป็น 300 ชั่วโมง แทนที่จะเป็น 30 ชั่วโมง เป็นต้น

ข้อมูลย้อนกลับมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น ผลลัพธ์ที่ได้พบว่าจำนวนสินค้าในคลังมีเพียงเล็กน้อย ผู้บริหารสามารถที่จะให้ข้อมูลกลับแก่พนักงานเพื่อสั่งสินค้าเพิ่มในคลังสินค้า ในกรณีดังกล่าวนี้ข้อมูลย้อนกลับสามารถช่วยแก้ปัญหาและเตือนผู้บริหารว่าสินค้านั้นใกล้หมดแล้ว เป็นต้น

2.2 ความสำคัญของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งในระบบธุรกิจ ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้พัฒนา แผนงานและกลยุทธ์ด้านสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจ และความได้เปรียบในการแข่งขัน ความสำคัญของระบบสารสนเทศซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานธุรกิจพอสังเขปดังนี้

1) การทำลายของเศรษฐกิจโลก

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันนี้ เป็นที่ทราบกันดีว่า “สารสนเทศ” ก็คือ “อำนาจ” และการรู้จัก “คู่แข่ง” และ “ลูกค้า” เป็นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานธุรกิจประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวันผู้บริหารสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้จากแหล่งข้อมูลที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารด้านธุรกิจ เช่น ฐานเศรษฐกิจ กรุงเทพธุรกิจ ประชาชาติธุรกิจ ผู้จัดการ ธุรกิจก้าวหน้า eLeader และ Business.com เป็นต้น ในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจทั้งด้านการสื่อสารและระบบการขนส่งนั้น ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะการดำเนินธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ในสมัยก่อน ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการบริโภคเท่านั้น แต่ในปัจจุบันผู้บริโภคมีความต้องการไม่เพียงพอบแต่เฉพาะสินค้า แต่ยังคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วอีกด้วย จะเห็นได้ว่ามีธุรกิจจำนวนมากให้บริการส่งสินค้าถึงบ้านหรือ ที่ทำงาน และบางธุรกิจเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เป็นต้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการเจริญเติบโตของโลกเศรษฐกิจอุตสาหกรรมทำให้ระบบสารสนเทศมีความจำเป็นเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อช่วยขยายโอกาสทางเศรษฐกิจไม่เพียงแต่เศรษฐกิจระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงเศรษฐกิจระดับโลกด้วย ซึ่งตอบรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน AEC ในปี 2558 ดังนั้นการที่จะดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในตลาดโลก องค์กรจำเป็นจะต้องมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เหมาะสมกับยุคของระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based Economy)

2) การแข่งขันทางการค้า

เนื่องจากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมที่ไร้ขีดจำกัด การทำธุรกิจมีความอิสระและเสรีมากขึ้น ส่งผลให้การแข่งขันทางการค้ามีความรุนแรงมากขึ้นเช่นกัน และในการที่จะแข่งขันให้ชนะ คู่แข่งขันได้นั้น ระบบสารสนเทศที่ถูกต้องและทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญ

อย่างหนึ่งในการแข่งขันขายสินค้าและบริการ ปัจจุบันองค์กรธุรกิจหลายแห่งพยายามที่จะจัดทำและบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์ ราคาและช่องทางจัดจำหน่าย ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประชาสัมพันธ์ โฆษณาและส่งเสริมการขาย

3) การขยายเครือข่ายทางการค้า

การเปลี่ยนแปลงค่านิยมและวัฒนธรรมการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค ทำให้การดำเนินธุรกิจ ในรูปแบบต่าง ๆ ต้องปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มขึ้นของผู้บริโภค รูปแบบธุรกิจ ที่แต่เดิมมีการซื้อ-ขายและให้บริการภายในประเทศที่ผลิตสินค้าเท่านั้น ได้มีการขยายตลาดไปยังสาขาต่าง ๆ รูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายคือธุรกิจเฟรนไชส์ (Franchise) และธุรกิจออนไลน์ ในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) ซึ่งระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการค้าสินค้า และทำให้การขยายบริหารงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4) การก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในแต่ละวัน ข้อมูลข่าวสารได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตได้ถูกพัฒนาให้เป็นเครื่องมือเพื่อการสื่อสารในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ทั้งทางธุรกิจ เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ และการศึกษา ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่ช่วยให้สารสนเทศกระจายไปยังผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพ เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ ให้บริการลูกค้า และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2.3 คุณลักษณะของสารสนเทศ

สารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศนั้น ๆ ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดีมีคุณภาพควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใด ๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้อง ก็อาจก่อให้เกิดการสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้ ซึ่งมักถูกเรียกทั่ว ๆ ไปว่า GIGO (Garbage in, Garbage out)
- 2) สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องปราศจากข้อเท็จจริง (fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน ตัวอย่างเช่น ใบรายงานผลการเรียนของนักศึกษาแต่ละภาค

การศึกษา จะต้องประกอบด้วยผลการเรียน (เกรด) แต่ละรายวิชาที่ลงทะเบียน พร้อมทั้งเกรดเฉลี่ย ในภาคการศึกษานั้น และเกรดเฉลี่ยสะสม (GPA) เป็นต้น

3) เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อการทำความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ที่ใช้ในการตัดสินใจ สับสน และไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริง ๆ

4) ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่คืนนอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัย และรวดเร็วทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

5) เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

6) คู่มีราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสม คู่มีค่า กับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่ายเพื่อมาได้มา ซึ่งสารสนเทศนั้น ๆ

7) ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือ ผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ แห่ง

8) ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ไปในวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลาย ๆ ด้าน เช่น รายงานสินค้าคงคลัง พนักงานขายอาจใช้สำหรับตรวจสอบว่ามีสินค้าคงเหลืออยู่ในคลังสินค้าเท่าใดเพียงพอสำหรับการขายหรือไม่ ในขณะที่ผู้จัดการฝ่ายผลิตใช้รายงานนี้สำหรับช่วยตัดสินใจว่าจะผลิตสินค้าเพิ่มอีกเท่าใด

9) สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

10) สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบและทันต่อความต้องการของผู้ใช้

11) ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น

2.4 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพจะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรซึ่งเป็นประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่เด่นชัดมีดังนี้

1) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานมีความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว กรณีที่องค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้การสื่อสารและการติดต่อประสานงานมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การประมวลผล การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูลสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ช่วยลดขั้นตอน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ช่วยสร้างทางเลือกในการแข่งขัน

ระบบสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า เช่น บริษัทขนส่งระหว่างประเทศ (FedEx และ UPS) ได้พัฒนาระบบสารสนเทศ ที่ลูกค้าสามารถสอบถามสถานภาพการขนส่งสินค้าทาง On-line เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารสำหรับการสร้างและขยายโอกาสทางธุรกิจ การควบคุมและการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุน

3) ช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต

จากประโยชน์ของระบบสารสนเทศที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น การติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความสะดวกและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้าใช้สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ตัวอย่างเช่น การจองตั๋วชมภาพยนตร์ผ่านอินเทอร์เน็ต ช่วยประหยัดเวลาของผู้ชมภาพยนตร์ในการเดินทางไปจองตั๋วที่โรงภาพยนตร์ เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศยังช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของบุคลากรต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ระบบสารสนเทศเกี่ยวกับการส่งเอกสารออนไลน์ (Workflow) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ต้องเดินทางไปส่งเอกสารตามหน่วยงานต่าง ๆ

2.5 ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

บุคลากรที่ดำเนินงานองค์กรต่าง ๆ มีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันออกไปตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแล้วการแบ่งประเภทของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรนิยมแบ่งตามระดับ ของการปฏิบัติงานหรือการบริหารจัดการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1) ผู้ปฏิบัติงาน (Workers) เป็นบุคลากรที่ดำเนินงานด้านการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ เป็นผู้ที่ทำกิจกรรมประจำวัน ตลอดจนทำฐานข้อมูลและรายงานขององค์กร ตัวอย่างบุคลากรระดับปฏิบัติงาน เช่น พนักงานพิมพ์เอกสาร เจ้าหน้าที่ห้องสมุด พนักงานบัญชี พนักงานประชาสัมพันธ์ และพนักงานที่เคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นต้น

ปัจจุบันแนวโน้มการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ใช้ระดับปฏิบัติงานมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในอดีตบุคคลกลุ่มนี้จะเป็นผู้จัดทำสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่

2) ผู้บริการระดับปฏิบัติการ (Operational Managers) หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า Supervisors ผู้บริหารระดับนี้จะทำหน้าที่ควบคุมและดูแลการดำเนินงานประจำวันของบุคลากรระดับปฏิบัติงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างของผู้บริหารระดับนี้ได้แก่ หัวหน้างาน (Supervisor) หัวหน้าคนงาน (Foreman) และผู้จัดการสำนักงาน (Office Manager) เป็นต้น ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ รายงานการปฏิบัติงานของพนักงาน ข้อมูลการลงทะเบียนของนักศึกษา และข้อมูลการฝากหรือถอนเงินของลูกค้าธนาคาร เป็นต้น

3) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Managers) เป็นผู้ที่กำกับการบริหารงานของผู้บริหารระดับปฏิบัติการ รวมทั้งวางแผนยุทธวิธีเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายนอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงานกับผู้บริหารระดับสูงเพื่อรับนโยบายแล้วนำมาวางแผนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารระดับกลางในองค์การ เช่น ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล เป็นต้น ตัวอย่างสารสนเทศ ได้แก่ รายงานเปรียบเทียบยอดสินค้าของเดือนเดียวกันในปีกับปีที่แล้ว และรายงานยอดขายที่ลดลงของพนักงาน เป็นต้น

4) ผู้บริหารระดับสูง (Senior Manager) ในบางครั้งเรียกกันทั่วไปว่า Executive Managers เป็นผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์การ เป็นผู้ที่มีรับผิดชอบด้านการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) ในการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ตลอดจนดูแลองค์การในภาพรวม ผู้บริหารระดับสูงนี้ ได้แก่ ประธานบริษัท (President) รองประธานบริษัท (Vice President) กรรมการผู้จัดการ (Managing Director) กรรมการบริหาร (Executive Director) และผู้จัดการทั่วไป (General Manager) เป็นต้น ลักษณะของสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับภายนอกองค์การ เช่น ข้อมูลคู่แข่งทั้งในและต่างประเทศ ดัชนีทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

2.6 ลักษณะของสารสนเทศที่ดี

คุณค่าของสารสนเทศที่ดีประกอบไปด้วยคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1) มิติด้านเวลา (Time)

(1) ทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรสามารถหาได้รวดเร็วและทันเวลาที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ

(2) ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) ได้แก่ สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ สารสนเทศที่มีความล้าสมัยจะไม่เป็นประโยชน์ในการใช้งานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

(3) มีระยะเวลา (Time Period) มีข้อมูลทั้งอดีต ปัจจุบัน และอนาคต

(Past, Present and Future) สารสนเทศที่ดีควรมีการประมวลข้อมูลในอดีตและปัจจุบันเพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นการพยากรณ์อนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนตัดสินใจ

2) มิติด้านเนื้อหา (Content)

เนื้อหาของสารสนเทศถือได้ว่าเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุด ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ได้แก่ สารสนเทศซึ่งไม่มีข้อผิดพลาด (Error Free) มีการประมวลอย่างถูกต้อง

(2) ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการใช้และมีประโยชน์กับผู้ใช้

(3) ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่อง ในสิ่งที่ต้องการทราบ

(4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) สารสนเทศที่มีความน่าเชื่อถือได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน

3) มิติด้านรูปแบบ (Format)

(1) ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

(2) ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (Level of Detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้น สารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้

(3) รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การนำเสนอเป็นรูปตาราง หรือกราฟิกเพื่อเป็นที่น่าสนใจ

(4) สื่อในการนำเสนอ (Media) นั้น ตามความเหมาะสมของสถานะผู้ใช้

(5) ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ

(6) ประหยัด (Economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป

4) มิติด้านกระบวนการ

(1) ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่าย โดยการมีส่วนร่วม (Participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วม ในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลผล และการเผยแพร่สารสนเทศ

(2) การเชื่อมโยง (Connectivity) หมายถึง ระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เครือข่ายในการปฏิบัติงาน ซึ่งการมีสารสนเทศמידดังกล่าวจะเป็นตัวช่วยในกระบวนการตัดสินใจในการบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ฐานข้อมูล หมายถึง ข้อมูลที่ได้ถูกเก็บเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้ในการประเมินผล การจัดการข้อมูลนั้น จะหมายรวมถึง การจัดการซอฟต์แวร์ และการจัดการองค์การด้วย โดยซอฟต์แวร์จะเป็นตัวสร้างและจัดการฐานข้อมูล ซึ่งเรียกว่า ระบบการจัดการฐานข้อมูล (Database Management System) เมื่อมีการประมวลผลหรือการใช้ฐานข้อมูล โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของระบบการจัดการฐานข้อมูล โปรแกรมทั้งหมดจะเรียกใช้รายการข้อมูลตามที่ต้องการซึ่งถูกเก็บรวบรวมไว้ในที่แห่งเดียวกัน การทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูล (Update) ครั้งเดียวจะมีผลเปลี่ยนแปลงไปด้วย ระบบฐานข้อมูลจะอยู่ในอำนาจหน้าที่ของการจัดการส่วนกลางเพื่อควบคุมดูแลข้อมูล ซึ่งข้อมูลจะถูกเก็บไว้ที่คอมพิวเตอร์เครื่องใดเครื่องหนึ่ง หรือจะกระจายไปยังคอมพิวเตอร์ตัวอื่น ๆ ซึ่งผู้ที่มีสิทธิเรียกใช้ข้อมูลจะถูกกำหนดว่า หน่วยงานใดหรือตำแหน่งหน้าที่ใดที่สามารถเรียกใช้ได้

เทคโนโลยีจะประกอบขึ้นด้วยระบบการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูล และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการและใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

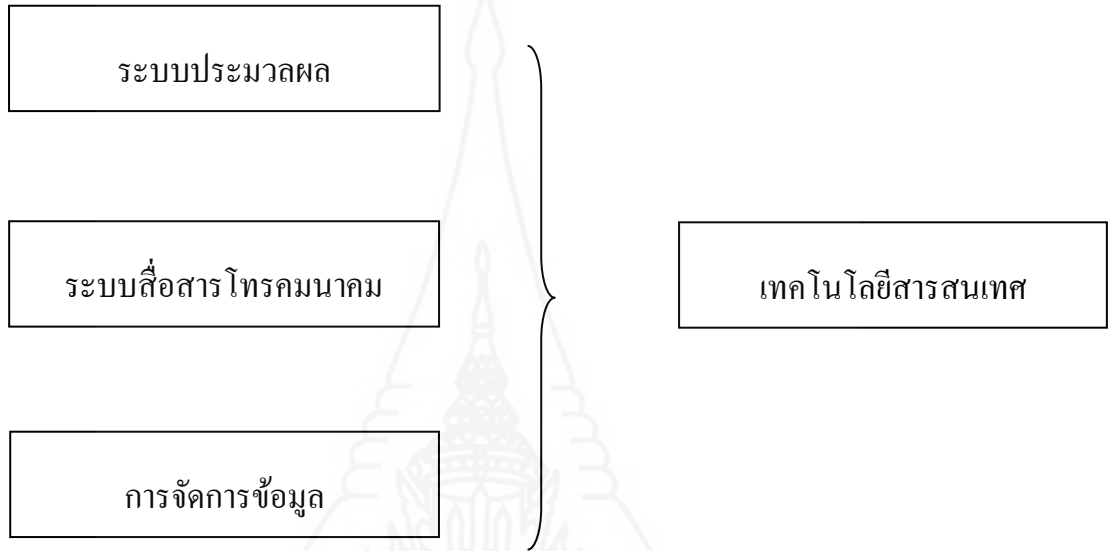
ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวนี้ ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ
ต่อไปนี้

- ระบบประมวลผล ความซับซ้อนในการปฏิบัติงานและความต้องการสารสนเทศที่หลากหลาย ทำให้การจัดการและการประมวลผลข้อมูลด้วยมือไม่สะดวก ค่าใช้จ่ายและอาจผิดพลาด ปัจจุบันองค์กรจึงต้องการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูล เพื่อให้ทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

- ระบบสื่อสาร โทรคมนาคม การสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและการประมวลผล ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การจัดการข้อมูล ซึ่งมีความสำคัญเป็นศิลปะในการจัดรูปแบบและการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ เก็บสะสมข้อมูลเปรียบเทียบเสมือนการรวบรวมขยะไว้ด้วยกัน เนื่องจากข้อมูลที่ถูกจัดเก็บ โดยไม่ได้รับการจัดระเบียบและประมวลผลอย่างมีระบบ ซึ่งเดิมการจัดเก็บข้อมูลทำด้วยระบบของบุคคลที่ทำหน้าที่บันทึกลงในกระดาษด้วยมือ ก่อให้เกิดความยุ่งยาก และไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์และยังต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการจัดเก็บ การจัดการและการจัดเก็บข้อมูล

ฐานข้อมูล โครงสร้างข้อมูล การบริหารข้อมูล และแนวโน้มของการจัดการข้อมูล ในอนาคต ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้เข้ามาจัดหารสารสนเทศที่ถูกต้องแม่นยำ ตรงความต้องการของผู้ใช้ในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสามารถแสดงดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3.2 การจัดการข้อมูลสู่เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากภาพที่ 3.2 แสดงองค์ประกอบที่สำคัญ ทั้ง 3 ประการ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วย ระบบประมวลผล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และการจัดการข้อมูล ซึ่งรวมเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การอนุมัติสินเชื่อ

ธีระพงศ์ ชินะจิตพันธุ์, กองกฤษ โดชัยวัฒน์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ของธนาคารพาณิชย์ไทย ธนาคารพาณิชย์ ถือเป็นแหล่งทุนที่สำคัญต่อการพัฒนาธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ การปล่อยสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นวิจัยเชิงปริมาณที่มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อให้ได้มาซึ่งหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ด้วยการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่พิจารณาสินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีต่อการวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์สินเชื่อเชิงคุณภาพ โดยใช้หลักการวิเคราะห์ในการพิจารณา โดยให้ลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ คือ ความสามารถในการชำระหนี้ บุคลิกลักษณะ อุปนิสัย เงินทุน หลักประกัน เงื่อนไขของสินเชื่อ ตามลำดับ ส่วนการวิเคราะห์สินเชื่อเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์หั่งบดุลและงบกำไรขาดทุนด้วยวิธีวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน วิธีวิเคราะห์แนวโน้ม วิธีย่อส่วนตามแนวดิ่ง และพิจารณา ทรัพย์สิน หนี้สิน ทุน เป็นหลัก อย่างไรก็ตาม ทั้งสองหลักวิเคราะห์ให้ผลการพิจารณาสินเชื่อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะมาศ ม่วงเปลียน (2556) ได้ทำการศึกษาด้วย การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ ประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อ ข้อเสนอแนะและแนวทางในการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อและความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบาย และหลักประกัน และด้านกระบวนการ ได้แก่ การจัดชั้นลูกหนี้การวิเคราะห์สินเชื่อ การประเมินมูลค่าหลักประกัน การสอบทานสินเชื่อ การปรับโครงสร้างหนี้ กับประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารโดยรวมและรายได้ทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อของธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก การบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านนโยบายสินเชื่อ และหลักประกัน มีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคารและพบว่าการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินเชื่อของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้ายังมีความคิดเห็นว่าธนาคารควรมีการตรวจเอกสารการขอสินเชื่ออย่างละเอียดให้เป็นไปตาม

นโยบายของธนาคาร มีการติดตามการชำระหนี้ให้อยู่ในกำหนดเวลา ควรมีการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ และปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อลดปัญหาหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ สำหรับผู้บริหารมีความเห็นว่า การควบคุมการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ประกอบด้วยการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ผู้ค้าประกันหรือหลักประกันมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถบังคับชำระหนี้ได้ มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อ มีหน่วยงานกลุ่มงานกำกับดูแลสินเชื่อแต่ละประเภทและมีการติดตามหนี้ให้ลูกหนี้ชำระหนี้ภายในกำหนด การบริหารสินเชื่อที่มีประสิทธิภาพของธนาคาร ได้แก่ มีการกำหนดแนวทางการบริหารสินเชื่อไว้ชัดเจน มีการควบคุมตรวจสอบ ตรวจสอบ กำหนดตัวชี้วัดด้านความเสี่ยงและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อลดความเสี่ยงด้านปฏิบัติการของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ นอกจากนี้ธนาคารควรมีหน่วยงานย่อยเพื่อควบคุมสินเชื่อแต่ละประเภท มีการกำหนดนโยบาย ตั้งแต่การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อจนถึงการประเมินและติดตามสินเชื่อ

3.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

บุษกร เผ่าสำราญ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ของธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ การปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์อย่างสม่ำเสมอ ด้านความถูกต้องแม่นยำและเชื่อถือได้นำเสนอผลลัพธ์ ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการผ่านบัญชีและบริการลูกค้าต่าง ๆ นักบัญชีธนาคารกรุงไทยมีระยะเวลาการดำเนินงานแตกต่างกัน ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ด้านความถูกต้องแม่นยำแตกต่างกัน นักบัญชีที่มีจำนวนและจำนวนลูกค้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องแม่นยำ ด้านความโปร่งใส ด้านความประหยัดค่าใช้จ่าย ด้านความรวดเร็วและทันต่อการตัดสินใจ และด้านความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

ณัฐวดี อภิสัทธากร(2545) ได้ทำการศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Navision Financials มาใช้ในงานสารสนเทศทางการบัญชีของ บริษัท รอยัล สแกนดิเนเวีย (ประเทศไทย) จำกัด เป็นโปรแกรมที่ออกแบบมาเพื่อธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตขนาดกลางโดยเฉพาะ โดยใช้หลักการของ MRP (Material Requirement Planning) และมีความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละระบบงานเข้าด้วยกันทั้งหมด (Integrated Set of Software Module) นอกจากนี้ยังสามารถนำมาใช้ในรูปแบบระบบเครือข่ายภายในองค์กร(Local Area Network) ด้วย การศึกษาได้แบ่งการศึกษาการใช้โปรแกรมNavision Financials กับระบบงานต่าง ๆ ตามวงจร

รายการค้าตามระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่ (1) วงจรรายได้ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมในการขาย การส่งมอบสินค้า การเรียกเก็บเงิน และการรับชำระหนี้ (2) วงจรค่าใช้จ่าย ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมการสั่งซื้อ การรับมอบสินค้า และการจ่ายชำระค่าสินค้า (3) วงจรการผลิต ซึ่งครอบคลุมกิจกรรมการวางแผนการผลิตและการส่งผลิต การเบิกวัตถุดิบ การรับคืนวัตถุดิบจากแผนกผลิต การบันทึกสินค้าระหว่างผลิตและสินค้าสำเร็จรูป (4) วงจรบัญชีแยกประเภททั่วไป ศูนย์กลางการประมวลข้อมูลของรายการค้าจากวงจรรายได้ วงจรรายได้ และวงจการผลิต รวมทั้งยังเป็นวงจรที่บันทึกรายการที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำในการประกอบธุรกิจ (No Routine Transactions) และรายการปรับปรุง (Adjustment – Type Transactions) เมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี

วงเดือน สุขริน(2550) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP มาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานภาควิชา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ในส่วนของความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในระดับใช้การได้ การฝึกอบรมในการใช้คอมพิวเตอร์และการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป SAP ผู้บริหารให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์อย่างเพียงพอ และการให้การสนับสนุนในการจัดสรรงบประมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบ SAP รวมถึงการจัดสรรงบประมาณที่ได้มีความเหมาะสมและเพียงพอ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบ โปรแกรมสำเร็จรูป

นิสานาด เหมือนสิงห์ (2553) การศึกษาปัจจัยด้านการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศที่ใช้ระบบ Core Banking System (CBS) ในธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ และตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ตามรูปแบบ จำลอง Delone and McLean ผลของการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้งานอยู่สม่ำเสมอ (หลายครั้งในหนึ่งเดือน) และการใช้งานอยู่สม่ำเสมอ (มีการใช้งานทุกวัน) และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจต่อ Graphic User Interface (GUI) ของระบบและความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากการทำงานของระบบมีค่าอย่างสูง จึงทำให้ทราบว่าผู้ใช้งานมีการใช้งานอยู่สม่ำเสมอ และพึงพอใจต่อการใช้งานของระบบ อีกทั้งเพื่อให้ทราบถึงแนวทางและลักษณะการใช้งานของระบบ Core Banking System (CBS) และผลที่ได้จากการศึกษา นี้จะเป็นข้อมูลสนับสนุนด้านการวางแผนงานการดำเนินงานของธนาคารออมสิน ในการนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและช่วยผลักดันในด้านการพัฒนาและในส่วนของผู้ใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

ยุทธนา ชมนาวัง (2547) การศึกษาการประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาราชการออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ และเพื่อนำผลการประเมิน มาใช้ประกอบในการนำเสนอเพื่อการปรับปรุงระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ตของ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยรวม เกี่ยวกับระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินทราเน็ต ทั้งด้านการใช้งาน ด้านเนื้อหา ด้านรูปแบบ การนำเสนอ และโฮมเพจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยมาสร้างต้นแบบ โดยมีลักษณะสำคัญๆ ที่แตกต่างไปจากระบบเดิม อาทิ การจัดหาหมวดหมู่รายการเมนูหลักและ หัวข้อย่อยใหม่ การเพิ่มเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูล การเชื่อมโยงระหว่างทุกเว็บเพจกับโฮมเพจ และการปรับระบบกระดานถาม-ตอบ ให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น

ไพโรจน์ สุขมงคล ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และ ฉิม ดันติยาสวัสดิกุล (2554) ศึกษา แนวทางการจัดการโครงการระบบสารสนเทศในวิสาหกิจขนาดใหญ่ ศึกษาโครงการระบบงานหลัก ของธนาคารในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของโครงการระบบงานหลัก ธนาคารในประเทศไทย และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการจัดการโครงการระบบงานหลัก ธนาคาร เพื่อค้นหาแนวทางที่ทำให้โครงการระบบงานหลักของธนาคารประสบความสำเร็จผลการวิจัยได้ ค้นพบแนวทางการจัดการของโครงการระบบงานหลักธนาคารให้ประสบความสำเร็จที่มีระดับ ขององค์ประกอบที่สำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และแม่แบบแนวไทยขององค์ความรู้ใน การจัดการโครงการระบบสารสนเทศ (Thai PMBOK 2010 Model) ที่มีระดับของปัญหาและ อุปสรรคที่สำคัญ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ลินดา เมย์ เมอร์เรนเดส (2555) ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรสถาปนิก โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรสถาปนิกในปัจจุบัน และเปรียบเทียบการเลือกใช้ระบบสารสนเทศในองค์กรสถาปนิกที่มีขนาดเดียวกัน ผลการศึกษา แสดงให้เห็นว่า การทำงานขององค์กรสถาปนิกขนาดเล็กที่มีพนักงานไม่เกิน 20 คน มีรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีการในการทำงานที่คล้ายกัน เป็นผลทำให้การเลือกใช้ระบบสารสนเทศค่อนข้าง จะเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยองค์กรส่วนใหญ่จะเลือกระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนอง ความต้องการตามลักษณะการทำงานในแต่ละขั้นตอนและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อ ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ยกเว้นในบางกรณีที่อาจจะมีการเลือกใช้ระบบ สารสนเทศบางอย่าง เพื่อตอบสนองขั้นตอนการทำงานที่มีความพิเศษออกไปนอกเหนือจากที่เป็นอยู่ โดยระบบสารสนเทศ ที่มีความสำคัญจะมีการเลือกใช้ภายในองค์กรสถาปนิกสูงสุด 2 อันดับแรก

คือ ระบบใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และการติดต่อสื่อสารผ่านโทรศัพท์ซึ่งมักจะพบในหลายขั้นตอนของการทำงาน

นอกจากนี้รูปแบบของโครงการที่ดำเนินการ รวมถึงลูกค้าที่มีส่วนสำคัญในการเลือกใช้ ระบบสารสนเทศขององค์กรสถาบันก็เพื่อให้สามารถตอบสนองการทำงานได้อย่างเหมาะสม



บทที่ 4

วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสิน ซึ่งปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสินสาขาในเขตพังงา ซึ่งปฏิบัติงานด้านสินเชื่อ มีจำนวนทั้งสิ้น 60 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ในการศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง โดยจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตามเนื้อหา โดยแบบสอบถามมีจำนวน 1 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน และการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีการใช้ระบบพิจารณาสินเชื่อในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณา (Loan Origination System : LOR) ในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประเมินค่าการแปลความหมายคะแนนในแบบสอบถาม หัวข้อเรื่องปัญหาในการนำ ระบบพิจารณาสินเชื่อมาใช้

| <u>ระดับความสำคัญของปัญหา</u> | <u>คะแนน</u> |
|-------------------------------|--------------|
| มากที่สุด | 5 |
| มาก | 4 |
| ปานกลาง | 3 |
| น้อย | 2 |
| น้อยที่สุด | 1 |

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความสำคัญของปัญหาตามระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค เป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 (\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}) &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้นใช้เกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการแปลความหมายกำหนดช่วงค่าเฉลี่ยตามแบบของเบส (Best 1970:175) ดังต่อไปนี้

| | | |
|-------------|-------------|-----------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด |

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงข้อคิดเห็น/
ข้อเสนอแนะ

3. การทดสอบเครื่องมือ

ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และ
ความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ คือ

3.1 การหาความเที่ยงตรง นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
การค้นคว้าอิสระเพื่อตรวจสอบแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไข หลังจากนั้นนำแบบสอบถามฉบับ
ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบอีกครั้ง

3.2 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่ม
ตัวอย่างอื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้จริง จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบคำถาม
เข้าใจแบบสอบถามตรงกับผู้ศึกษา

3.3 การหาความเชื่อถือได้ (Reliability) นำเอาข้อมูลทั้ง 30 ตัวอย่าง ที่เก็บรวบรวม
ได้มาทดสอบความเชื่อถือได้ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach' Alpha Coefficient)
โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนั้น สูตรในการคำนวณ
ตามที่ Nunnally (1978) ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับไว้คือ คือ α มากกว่าและเท่ากับ 0.7 จึงจะ
สรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง โดยจากการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์
แอลฟาของครอนบาช (Cronbach' Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.93

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเดือน เมษายน 2557 โดยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับประชากร จำนวน 60 คน ในการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับประชากร โดยให้แบบสอบถามอย่างเป็นอิสระตามความสมัครใจต่อจากนั้นได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาเข้าสู่ระบบการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงสถิติต่อไป

4.2 ข้อมูลทุติภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาประเภท เอกสารต่าง ๆ ซึ่งรวบรวมจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ บทความในวารสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการแจกแบบสอบถามกลุ่มประชากรจำนวน 60 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for The Social Science) : SPSS for Windows ช่วยคำนวณค่าทางสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดระเบียบข้อมูล และลงรหัส นำข้อมูลดังกล่าวไปคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

(1) ตรวจสอบความสมบูรณ์ และตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

(2) บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

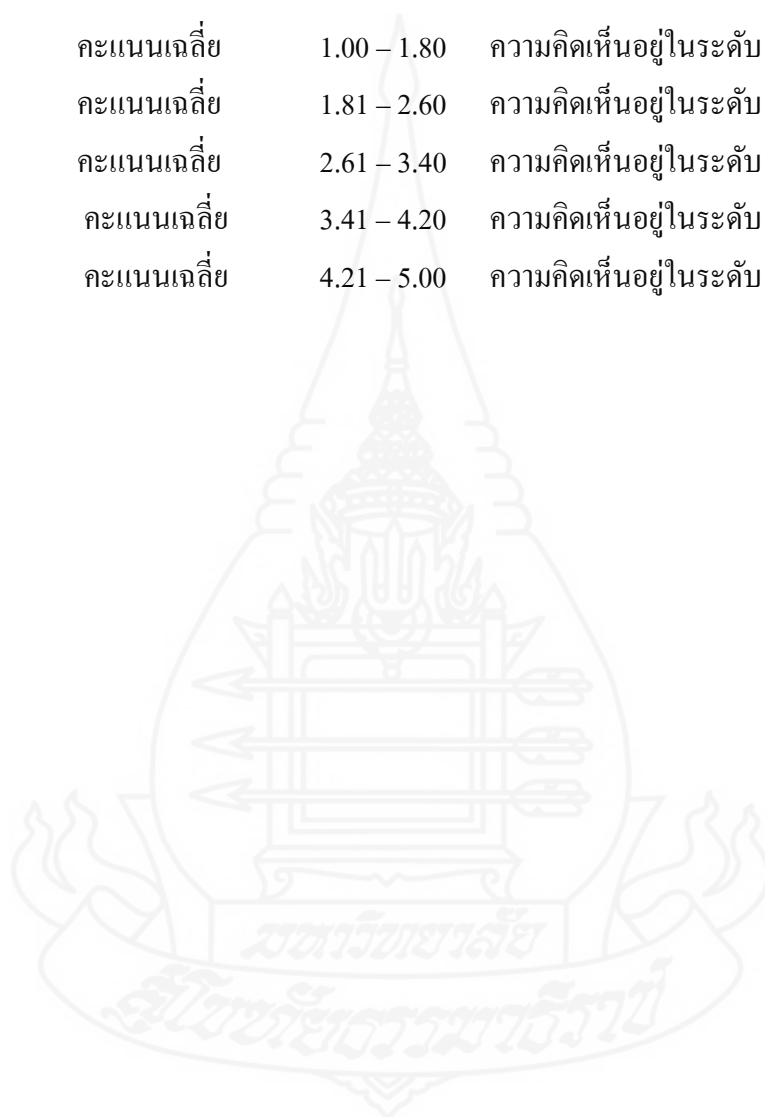
(3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

(4) ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสมมุติฐานของการศึกษาข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง นำมาแจกแจงโดยใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percentage)

ขั้นตอนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ระดับความเห็น โดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยผู้ศึกษาได้ทำการหาค่าเฉลี่ยของคะแนนในแต่ละด้าน แล้วทำการแบ่งอัตรากาชั้นของคะแนนตามแบบ Likert เพื่อให้แปลความหมายสามารถได้อย่างละเอียดขึ้น และสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

| | | |
|-------------|-------------|-----------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.80 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย | 1.81 – 2.60 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย |
| คะแนนเฉลี่ย | 2.61 – 3.40 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย | 3.41 – 4.20 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก |
| คะแนนเฉลี่ย | 4.21 – 5.00 | ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด |



บทที่ 5

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติ (Loan Origination System : LOR) ในส่วน
ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ
โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 60 คน ซึ่งได้รับ
แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการวิเคราะห์
ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System :
LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสิน
ในเขตจังหวัดพังงา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน
ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ
ดังนี้

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา

การนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน of สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคมาใช้แทน การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบเก่า ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็วมากขึ้น ลดขั้นตอน การทำงานที่ซ้ำซ้อน ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร โดยมีกระบวนการทำงาน แบบมีขั้นตอนเพื่อสร้างมาตรฐานในการอนุมัติสินเชื่อและสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจน ถึงสถานะของคำขอกู้ มีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ซึ่งสามารถลด ความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อ นั้น ๆ ตลอดจนมีการจัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการค้นหาเพื่อเรียกดูข้อมูล โดยไม่ต้องเปิดเอกสารตัวจริงจากศูนย์จัดเก็บเอกสาร และค้นหา เอกสารจากแฟ้มเอกสาร ทำให้เอกสารสำคัญ มีความปลอดภัย และระบบยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลใน ระบบงานอื่นๆ ของธนาคาร เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออีกด้วย ส่งผลให้ข้อมูลมีความ น่าเชื่อถือ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภค บริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างของธนาคารออมสินในเขตจังหวัด พังงา ที่ศึกษาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลา ในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

| คุณลักษณะส่วนบุคคล | | จำนวน (n=60) | ร้อยละ (100.00) |
|--|-----------------------|-----------------|--------------------|
| เพศ | ชาย | 19 | 31.70 |
| | หญิง | 41 | 68.30 |
| อายุ | ต่ำกว่า 25 ปี | 6 | 10.00 |
| | 25 - 35 ปี | 38 | 63.33 |
| | 36 - 45 ปี | 13 | 21.67 |
| | มากกว่า 45 ปี | 3 | 5.00 |
| ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 1 | 1.66 |
| | ปริญญาตรี | 40 | 66.67 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 19 | 31.67 |
| ตำแหน่ง | ผู้จัดการ | 9 | 15.00 |
| | ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา | 17 | 28.33 |
| | พนักงานปฏิบัติการ 4-7 | 22 | 36.67 |
| | ลูกจ้าง | 12 | 20.00 |
| หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน | สำนักงานเขต | 15 | 25.00 |
| สาขา | สาขา | 45 | 75.00 |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน | ต่ำกว่า 5 ปี | 35 | 58.33 |
| | 5 - 10 ปี | 14 | 23.33 |
| | 11 - 15 ปี | 8 | 13.34 |
| | มากกว่า 15 | 3 | 5.00 |
| การฝึกอบรม | เคย | 38 | 63.30 |
| | ไม่เคย | 22 | 36.70 |

จากตารางที่ 5.1 เป็นการแสดงจำนวนร้อยละจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา มีรายละเอียดดังนี้

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ธนาคารออมสินสาขา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และสังกัดสำนักงานเขต จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 68.30 และเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาคือ อายุ 36 - 45 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และ มากกว่า 45 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 และน้อยที่สุดมีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.66

ตำแหน่ง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ 4-7 จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมามีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.33 รองลงมามีตำแหน่งอยู่ในระดับลูกจ้าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20 รองลงมาและมีตำแหน่งอยู่ในระดับผู้จัดการ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน ระยะเวลา ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 รองลงมา ปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน ระยะเวลา 5 – 10 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 รองลงมา ปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน ระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และ น้อยที่สุดปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน ระยะเวลา มากกว่า 15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5

การฝึกอบรมเทคโนโลยีในการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ พบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่ เคยมีการฝึกอบรม จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 รองลงมา ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70

2. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทั้งโดยรวมและรายด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 5.2 – 5.7

ตารางที่ 5.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคในภาพรวม

| ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|---|-----------|------|----------|
| 1 ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR | 3.09 | 0.69 | ปานกลาง |
| 2 ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล | 3.18 | 0.68 | ปานกลาง |
| 3 ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ | 3.13 | 0.63 | ปานกลาง |
| 4 ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล | 3.17 | 0.67 | ปานกลาง |
| รวม | 3.14 | 0.58 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.2 สรุปได้ว่าค่าเฉลี่ยรวมระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านวิธีการ/ขั้นตอนประมวลผล ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.17$) ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ($\bar{X}=3.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR ($\bar{X}=3.09$)

ตารางที่ 5.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR

| ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1 ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล | 3.18 | 0.79 | ปานกลาง |
| 2 ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน | 3.03 | 0.84 | ปานกลาง |
| 3 ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ ฯ | 3.12 | 0.98 | ปานกลาง |
| 4 ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว | 3.15 | 0.86 | ปานกลาง |
| 5 ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ | 2.98 | 1.03 | ปานกลาง |
| รวม | 3.09 | 0.69 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.3 พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$) ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ ฯ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.03$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ($\bar{X}=2.98$)

ตารางที่ 5.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล

| ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1 มาตรฐานของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ | 3.15 | 0.84 | ปานกลาง |
| 2 ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ | 3.20 | 0.73 | ปานกลาง |
| รวม | 3.18 | 0.68 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.4 พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงานมาใช้ ($\bar{X}=3.20$) และน้อยที่สุด มาตรฐานของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ($\bar{X}=3.15$)

ตารางที่ 5.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ

| ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1. การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ | 3.17 | 0.76 | ปานกลาง |
| 2. การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ | 3.17 | 0.79 | ปานกลาง |
| 3. การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม | 3.10 | 0.71 | ปานกลาง |

ตารางที่ 5.5 (ต่อ)

| ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 4. ในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร | 3.17 | 0.91 | ปานกลาง |
| 5. การจำแนกข้อมูลรายงานถูกต้องแม่นยำ | 3.12 | 0.90 | ปานกลาง |
| 6. ระยะเวลาในการนำข้อมูลมาใช้รวดเร็ว | 3.15 | 0.97 | ปานกลาง |
| 7. การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวก เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร | 3.05 | 0.96 | ปานกลาง |
| รวม | 3.13 | 0.63 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.5 พบว่า ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ คือ ในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ และการแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูล ($\bar{X}=3.17$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการนำข้อมูลมาใช้รวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$) การจำแนกข้อมูลรายงานถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาคือ การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ($\bar{X}=3.10$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวก เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ($\bar{X}=3.05$)

ตารางที่ 5.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

| ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล | \bar{X} | S.D. | การแปลผล |
|--|-----------|------|----------|
| 1. จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงาน LOR เพียงพอ เหมาะสม | 3.17 | 0.79 | ปานกลาง |
| 2. ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพียงพอ | 3.20 | 0.82 | ปานกลาง |
| 3. ความชำนาญในการใช้ระบบงาน LOR ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | 3.12 | 0.85 | ปานกลาง |
| 4. การอบรมของบุคลากรเพื่อใช้ระบบงาน LOR เพียงพอ | 3.18 | 0.81 | ปานกลาง |
| 5. หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ LOR ยังไม่ครอบคลุม | 3.17 | 0.83 | ปานกลาง |
| 6. ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 3.20 | 0.80 | ปานกลาง |
| 7. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | 3.17 | 0.89 | ปานกลาง |
| รวม | 3.17 | 0.67 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5.6 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง และผู้ปฏิบัติงาน มีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ($\bar{X}=3.20$) รองลงมาคือการอบรมของบุคลากร เพื่อใช้ระบบงาน LOR เพียงพอ ($\bar{X}=3.18$) รองลงมา คือ จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงาน LOR เพียงพอเหมาะสม หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ LOR ยังไม่ครอบคลุม และความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.17$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความชำนาญในการใช้ระบบงาน LOR ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.12$)

ตารางที่ 5.7 จำนวนและ ร้อยละของประชากรที่ศึกษาจำแนกปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค (เป็นรายชื่อ)

| | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | \bar{X} | S.D. |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|------------|-----------|------|
| | ที่สุด | | กลาง | | ที่สุด | | |
| | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | จำนวน | | |
| | ร้อยละ | ร้อยละ | ร้อยละ | ร้อยละ | ร้อยละ | | |
| 1. ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล | 3 (5.0) | 16 (26.7) | 30 (50.0) | 11 (18.3) | 0 (0) | 3.18 | 0.79 |
| 2. ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน | 1 (1.7) | 18 (30.0) | 24 (40.0) | 16 (26.7) | 1 (1.7) | 3.03 | 0.84 |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ | 5 (8.3) | 16 (26.7) | 21 (35.0) | 17 (28.3) | 1 (1.7) | 3.12 | 0.98 |
| 4. ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว | 4 (6.7) | 15 (25.0) | 27 (45.0) | 14 (23.3) | 0 (0) | 3.15 | 0.86 |
| 5. ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ | 5 (8.3) | 11 (18.3) | 27 (45.0) | 12 (20.0) | 5 (8.3) | 2.98 | 1.03 |
| 6. มาตรการของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ | 4 (6.7) | 14 (23.3) | 29 (48.3) | 13 (21.7) | 0 (0) | 3.15 | 0.84 |

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} | S.D. |
|---|-------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-----------|------|
| | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | | |
| 7. ความยากลำบากในการนำเข้าสู่ข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ | 3 (5.0) | 14 (23.3) | 35 (58.3) | 8 (13.3) | 0 (0) | 3.20 | 7.32 |
| 8. การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ | 1 (1.7) | 20 (33.3) | 27 (45.0) | 12 (20.0) | 0 (0) | 3.17 | 0.76 |
| 9. การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ | 2 (3.3) | 18 (30.0) | 28 (46.7) | 12 (20.0) | 0 (0) | 3.17 | 0.79 |
| 10. การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม | 0 (0) | 18 (30.0) | 30 (50.0) | 12 (20.0) | 0 (0) | 3.10 | 0.71 |
| 11. ในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร | 3 (5.0) | 18 (30.0) | 28 (46.7) | 8 (13.3) | 3 (5.0) | 3.17 | 0.91 |
| 12. การจำแนกข้อมูลรายงาน ถูกต้องแม่นยำ | 3 (5.0) | 16 (26.7) | 29 (48.3) | 9 (15.0) | 3 (5.0) | 3.12 | 0.90 |

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | \bar{X} | S.D. |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|------|
| | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | จำนวน ร้อยละ | | |
| 13. ระยะเวลาในการนำ ข้อมูลมาใช้ รวดเร็ว | 5 (8.3) | 15 (25.0) | 27 (45.0) | 10 (16.7) | 3 (5.0) | 3.15 | 0.97 |
| 14. การจัดเก็บข้อมูลใน ระบบสะดวกไม่ต้อง จัดเก็บในรูปแบบเอกสาร | 4 (6.7) | 14 (23.3) | 26 (43.3) | 13 (21.7) | 3 (5.0) | 3.05 | 0.96 |
| 15. จำนวนบุคลากร ในการปฏิบัติงาน ตามระบบงาน เพียงพอ เหมาะสม | 3 (5.0) | 15 (25.0) | 31 (51.7) | 11 (18.3) | 0 (0) | 3.17 | 0.79 |
| 16. ความสามารถของ บุคลากรในการใช้ เทคโนโลยีเพียงพอ | 3 (5.0) | 18 (30.0) | 27 (45.0) | 12 (20.0) | 0 (0) | 3.20 | 0.82 |
| 17. ความชำนาญในการใช้ ระบบงานของ ผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | 4 (6.7) | 13 (21.7) | 29 (48.3) | 14 (23.3) | 0 (0) | 3.12 | 0.85 |
| 18. การอบรมของบุคลากร เพื่อใช้ระบบงาน เพียงพอ | 3 (5.0) | 17 (28.3) | 28 (46.7) | 12 (20.0) | 0 (0) | 3.18 | 0.81 |
| 19. หลักสูตรในการอบรม ให้ความรู้เพื่อการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ ระบบ LOR ยังไม่ ครอบคลุม | 2 (3.3) | 20 (33.3) | 24 (40.0) | 14 (23.3) | 0 (0) | 3.17 | 0.83 |

ตารางที่ 5.7 (ต่อ)

| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | \bar{X} | S.D. |
|--|-------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-----------|------|
| | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | จำนวนร้อยละ | | |
| 20. ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 5 (8.3) | 11 (18.3) | 35 (58.3) | 9 (15.0) | 0 (0) | 3.20 | 0.80 |
| 21 ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | 5 (8.3) | 11 (18.3) | 36 (60.0) | 5 (8.3) | 3 (5.0) | 3.17 | 0.89 |
| รวม | | | | | | 3.14 | 0.58 |

จากตารางที่ 5.7 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.14 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในข้อความที่ว่า ความยากลำบากในการนำเข้าสู่ข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถของบุคลากร ในการใช้เทคโนโลยีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.20 รองลงมา คือ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล และการอบรมของบุคลากรเพื่อใช้ระบบงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.18 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อความที่ว่า ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 2.98 รองลงมาคือ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.03

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(Loan Origination System: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค
ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา**

**ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System :
LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค**

- 1) ควรมีการพัฒนามาตรฐานของระบบ LOR ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนในการทำงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้มีหลักสูตรครอบคลุมการดำเนินงานมากขึ้น
- 3) ควรเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน



บทที่ 6

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ได้สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา
- 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา
- 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ในปี 2557 จำนวน 60 คน โดยใช้เป็นประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งได้รับกลับคืนมาจำนวน 60 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

1.3 ผลการศึกษา

- 1) การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

จากผลการศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา พบว่าการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา มีประสิทธิภาพรวดเร็วมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน

ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลได้ทุกขั้นตอน โดยมีกระบวนการทำงานแบบมีขั้นตอน เพื่อสร้างมาตรฐานในการอนุมัติสินเชื่อ และสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจนถึงสถานะของคำขอกู้ มีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งลดความเสี่ยงในการอำนวยสินเชื่อ นั้น ๆ ตลอดจน มีการจัดเก็บเอกสารสำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการค้นหาเพื่อเรียกดูข้อมูล โดยไม่ต้องเบิกเอกสารตัวจริงจากศูนย์จัดเก็บเอกสาร และค้นหาเอกสารจากแฟ้มเอกสาร ทำให้เอกสารสำคัญ มีความปลอดภัย และระบบยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบงานอื่นๆ ของธนาคาร เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออีกด้วย ส่งผลให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ

2) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณา ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

(1) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

พบว่า พนักงานและลูกจ้าง ส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน ที่ธนาคารออมสินสาขา คิดเป็นร้อยละ 75.00 เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 41.00 อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.33 มีระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 เป็นพนักงานปฏิบัติการ 4-7 คิดเป็นร้อยละ 36.67 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีการฝึกอบรมเทคโนโลยีการใช้ระบบ LOR คิดเป็นร้อยละ 63.30

(2) ปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR ของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านวิธีการ/ขั้นตอนประมวลผล ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาคือ ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ($\bar{X}=3.17$) ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ($\bar{X}=3.13$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR ($\bar{X}=3.09$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า

- ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR ของพนักงานธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.09$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR อยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาคือ ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$) ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ ฯ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมาคือ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.03$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือด้านความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ($\bar{X}=2.98$)

- ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วน
ของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล ภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=3.18$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบ
งานมาใช้ ($\bar{X}=3.20$) และน้อยที่สุด มาตรฐานของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้
($\bar{X}=3.15$)

- ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใน
ส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับ
ปานกลาง ($\bar{X}=3.13$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ คือ
ในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร การจัดเก็บ
ข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ และการแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้
ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูล ($\bar{X}=3.17$) รองลงมาคือ ระยะเวลาในการนำข้อมูลมายัง
ไม่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$) การจำแนกข้อมูลรายงานถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมา คือ การนำ
รายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ($\bar{X}=3.10$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุดคือ การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวก เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ($\bar{X}=3.05$)

- ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อใน
ส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ภาพรวมอยู่ใน
ระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.17$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ
โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง
และผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ($\bar{X}=3.20$) รองลงมาคือ
การอบรมของบุคลากรเพื่อใช้ระบบงาน LOR เพียงพอ ($\bar{X}=3.18$) รองลงมา คือ จำนวนบุคลากร
ในการปฏิบัติงานตามระบบงาน LOR เพียงพอ เหมาะสม หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อ
การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ LOR ยังไม่ครอบคลุม และ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์
ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.17$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความชำนาญในการใช้ระบบงาน
LOR ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.12$)

(3) ปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบ LOR ของพนักงานธนาคารออมสิน
ในเขตจังหวัดพังงา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.14$) มีค่าเฉลี่ย
สูงสุดในข้อความที่ว่า ความยากลำบากในการนำเข้าสู่ข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ
ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และความสามารถของบุคลากรใน
การใช้เทคโนโลยีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=3.20$) รองลงมา คือ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ใน
การประมวลผล และการอบรมของบุคลากรเพื่อใช้ระบบงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.18$) รองลงมาคือ

การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบ มาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงานเพียงพอ เหมาะสม หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานยังไม่ครอบคลุม และความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.17$) รองลงมา คือ ความรับผิดชอบของบริษัท รับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว มาตรฐานของระบบสอดคล้อง กับความต้องการของผู้ใช้ และระยะเวลาในการนำข้อมูลมาใช้ รวดเร็ว ($\bar{X}=3.15$) รองลงมาคือ ความ พร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ การจำแนกข้อมูลรายงานถูกต้องแม่นยำ และความชำนาญใน การใช้ระบบงานของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ($\bar{X}=3.12$) รองลงมา การนำรายงาน ไปใช้ประโยชน์ยังไม่ เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ($\bar{X}=3.10$) รองลงมา การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวกไม่ ต้องจัดเก็บในรูปเอกสาร ($\bar{X}=3.05$) รองลงมา ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการ ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.03$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ($\bar{X}=2.98$)

3) ข้อเสนอแนะจากการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนขอสินเชื่อเพื่อ การอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

- (1) ควรมีการพัฒนามาตรฐานของระบบ LOR ให้สอดคล้องกับความต้องการ ของผู้ปฏิบัติงาน และลดขั้นตอนในการทำงานให้กระชับมากยิ่งขึ้น
- (2) ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เพียงพอกับปริมาณงาน และควรมีการจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้มีหลักสูตรครอบคลุมการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น
- (3) ควรเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ ให้เพียงพอกับความ ต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

2. อภิปรายผล

การศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination: LOR) ในส่วนขอ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 การใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination : LOR) ในส่วนขอ สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

การนำระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนขอสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภคมา ใช้แทนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อแบบเก่า ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็วมากขึ้น

ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร และข้อมูลได้ ทุกขั้นตอน โดยมีกระบวนการทำงานแบบมีขั้นตอน เพื่อสร้างมาตรฐานในการอนุมัติสินเชื่อ และสามารถแจ้งให้ลูกค้าทราบได้อย่างชัดเจนถึงสถานะของคำขอกู้ มีเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ ความสามารถในการชำระหนี้ ซึ่งสามารถควบคุมความเสี่ยงด้านสินเชื่อ ตลอดจน มีการจัดเก็บเอกสาร สำคัญในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ สะดวกในการค้นหาเพื่อเรียกดู โดยไม่ต้องเปิดเอกสารตัวจริงจาก ศูนย์จัดเก็บเอกสาร ทำให้เอกสารสำคัญ มีความปลอดภัย และระบบยังมีการเชื่อมโยงข้อมูลใน ระบบงานของธนาคารอื่น ๆ เพื่อประกอบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่ออีกด้วย

2.2 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

(Loan Origination : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา

ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination: LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสิน ในเขตจังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้ดังนี้คือ ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผลคือ ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ รองลงมาคือ มาตรฐานของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล คือ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพียงพอ และผู้ปฏิบัติงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รองลงมาคือ การอบรมของบุคลากร เพื่อใช้ระบบงาน LOR เพียงพอ รองลงมา คือ จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงาน LOR เพียงพอเหมาะสม หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ LOR ยังไม่ครอบคลุม และความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความชำนาญในการใช้ระบบงาน LOR ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีจำนวน 3 ข้อ คือ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูล และในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร รองลงมาคือ ระยะเวลาในการนำข้อมูลมาใช้รวดเร็ว การจำแนกข้อมูลรายงานถูกต้องแม่นยำ รองลงมาคือ การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม ข้อที่มี

ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวก เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร และด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล รองลงมาคือ ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมาในการดูแลซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์ ฯ รองลงมาคือ ความเพียงพอของจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ โชคชาย ฉวีวงศ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านปฏิบัติงานรับแจ้งเหตุ ของบริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด พบว่ามีปัญหาและประสิทธิภาพในการใช้ระบบสารสนเทศ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยุทธนา ชมนาวัง (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต : กรณีธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1) การศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีความต้องการ ในการใช้ระบบ LOR ปัญหาที่พบคือ ในด้านวิธีการและขั้นตอนการประมวลผล ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนามาตรฐานของระบบ LOR ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ให้มากขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงานให้กระชับ
- 2) การจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล ปัญหาที่พบคือ บุคลากรยังมีไม่เพียงพอ และควรจัดฝึกอบรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น หลักสูตรครอบคลุมการดำเนินงาน
- 3) เครื่องมือในการใช้ระบบ LOR ปัญหาที่พบคือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ยังมีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ในขณะที่ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานติดขัด ดังนั้นจึงควรเพิ่มปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ไม่ใช่เฉพาะที่ในเขตจังหวัดพังงา เพื่อนำผลการศึกษามาใช้ประกอบในการปรับปรุงระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานทุกคน

2) ควรนำผลการศึกษาระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารอื่น ๆ มาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อธนาคารออมสิน เพื่อจะได้นำความแตกต่างดังกล่าวมาพิจารณาประกอบในการปรับปรุงระบบให้มีคุณภาพ และมีประโยชน์มากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- จรัสพร เขมาวุฒานนท์ (2554) “ศึกษากาการวิเคราะห์สินเชื่อ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจพลับพลาไชย” ปรินญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชนินทร์ พิทยาวิวิท (2550) “การบริหารสินเชื่อสถาบันการเงินครบวงจร” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อักษรโสภณ
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2540) “ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการ” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ ป.สัมพันธ์พานิช
- ธนาคารออมสิน (2555) คู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ใช้ระบบพิจารณาสินเชื่อ Loan Origination System ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค กรุงเทพมหานคร
- ธีรพงศ์ ชินะจิตพันธ์ุ์ , กองกฤษณ์ โดชัยวัฒน์ (2554) “หลักเกณฑ์ในการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย” สาขาวิชานวัตกรรมกรรมการพัฒนา อสังหาริมทรัพย์ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการผังเมือง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นราศรี ไวนิชกุล ชุศักดิ์ อุดมศรี (2554) "ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ" ใน ระเบียบวิธีวิจัย หน่วยที่ 7 หน้าที่ 139-159 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิทยาการจัดการ
- บุษกร เผ่าสำราญ (2549) “ประสิทธิภาพการบริหารข้อมูลทางการบัญชีด้วยระบบ CBS ของธนาคารกรุงไทยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” ปรินญาโทคณะวิชาการบัญชี และการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- ประชุม สุวัฒน์ (2527) “การวิเคราะห์เชิงสถิติ เล่ม 1” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อักษรประเสริฐ
- ปิยะมาศ ม่วงเปลียน (2556) “การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของธนาคาร ออมสินในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ปรินญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญ
- พนิดา พาณิชกุล (2548) “เทคโนโลยีสารสนเทศ” กรุงเทพมหานคร หจก.ไทยเจริญการพิมพ์
- ไพโรจน์ สุขมงคล ณีกรูพันธ์ุ์ เจริญนันท์ และ ฉิม ตันติยาสวัสดิกุล (2554) “ศึกษาแนวทางการจัดการโครงการระบบสารสนเทศในวิสาหกิจขนาดใหญ่ ศึกษาโครงการระบบงานหลักของธนาคารในประเทศไทย” การจัดการธุรกิจดุขฎิมาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ยุทธนา ชมนาวัง (2547) “การประเมินระบบสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา
ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” ปรินญาโทศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สารสนเทศศาสตร์) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วิกิตำรา คำราเสรีเพื่อโลกเสรี ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาองค์กร ออนไลน์ สืบค้น

วันที่ 12 กันยายน 2556 จาก <http://th.wikibooks.org/wiki>

สุพัตรา บุญมาก (2537) “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และการประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจ

ด้วยคอมพิวเตอร์” กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุวิณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ (2555) "การศึกษาค้นคว้าอิสระด้านการจัดการการผลิตและเทคโนโลยี"

ใน เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระ หน่วยที่ 5 หน้า 183216 นนทบุรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

หนังสือคำสั่งธนาคารออมสิน ที่ 65/2554 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม 2554 เรื่อง “การปฏิบัติงานใน

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานหลักธนาคาร



ภาคผนวก



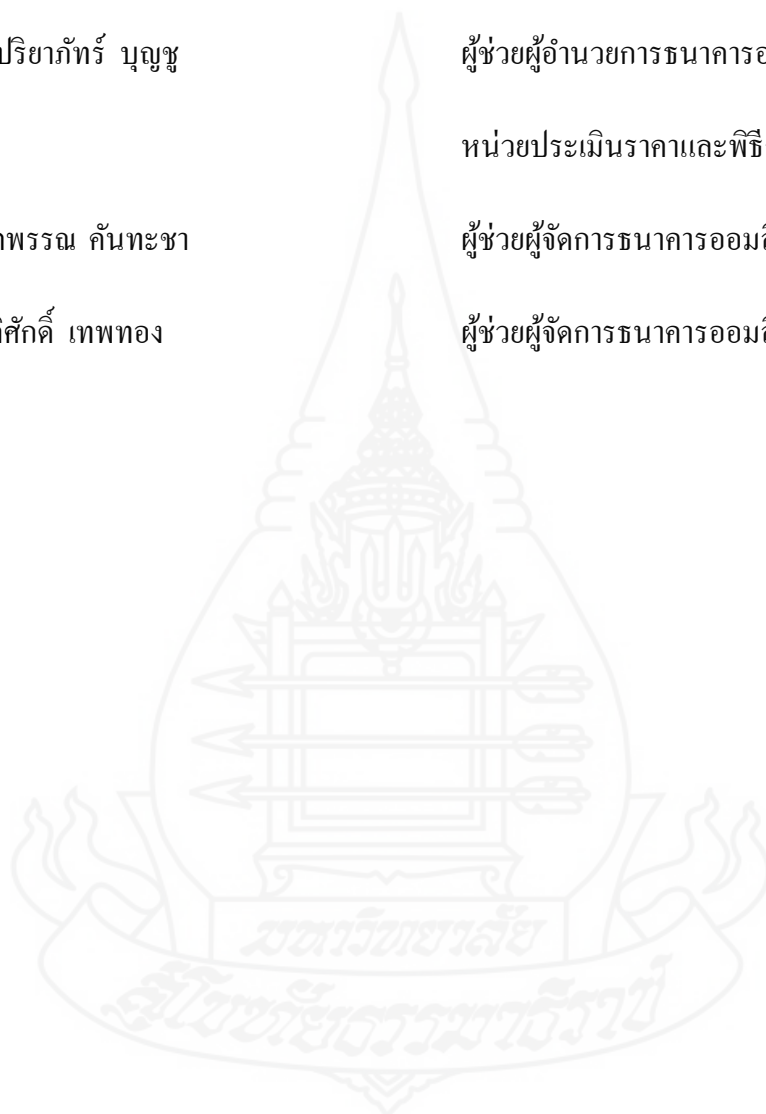
ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

- | | |
|---------------------------|--|
| 1. คุณสมพล ศรีปานรอด | ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาโคกกลอย |
| 2. คุณบุญปรียาภัทร์ บุญชู | ผู้ช่วยผู้อำนวยการธนาคารออมสินเขตพังงา หน่วยประเมินราคาและพิธีการสินเชื่อ |
| 3. คุณทิตตพรรณ คันทะชา | ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาโคกกลอย |
| 4. คุณกิตติศักดิ์ เทพทอง | ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาย่านยาว |



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

การศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตพังงา

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณราชธานี จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เก็บรวบรวม
ข้อมูลการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของ
สินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค ของธนาคารออมสินในเขตจังหวัดพังงา ข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอเป็นภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม
ทั้งหมด

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติ
สินเชื่อ (Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

ตอนที่ 3: ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ถูกต้องที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. 25 – 35 ปี

3. 35 - 45 ปี

3. มากกว่า 45 ปี

3. ระดับการศึกษา

- 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2. ปริญญาตรี
- 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

- 1. ผู้จัดการ
- 2. ผู้ช่วยผู้จัดการ
- 3. พนักงานปฏิบัติการ 4-7
- 4. ลูกจ้าง

5. หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน

- 1. สำนักงานเขต
- 2. สาขา

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับธนาคารออมสิน

- 1. ต่ำกว่า 5 ปี
- 2. 5 - 10 ปี
- 3. 11 - 15 ปี
- 4. มากกว่า 15 ปี

7. การฝึกอบรมเทคโนโลยีในการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

(Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

- 1. เคย
- 2. ไม่เคย

ตอนที่ 2: ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับปัญหาที่ท่านพบเมื่อใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(Loan Origination System : LOR) ในส่วนของสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค

| ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบ LOR | ระดับความสำคัญของปัญหา | | | | |
|---|------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <u>ด้านเครื่องมือในการใช้ระบบ LOR</u> | | | | | |
| 1. ความสามารถของเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลข้อมูล | | | | | |
| 2. ความพอเพียงของจำนวนเครื่อง คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3. ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือ ฮาร์ดแวร์อื่นๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องพิมพ์ | | | | | |
| 4. ความรับผิดชอบของบริษัทรับเหมา ในการดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์ให้สามารถ ใช้งานได้อย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 5. ความล่าช้าของผู้รับเหมาที่จะซ่อมแซมอุปกรณ์ ต่างๆ | | | | | |

| ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบ LOR | ระดับความสำคัญของปัญหา | | | | |
|---|------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านวิธีการ/ขั้นตอนการประมวลผล | | | | | |
| 6. มาตรฐานของระบบ LOR สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ | | | | | |
| 7. ความยากลำบากในการนำข้อมูลจากระบบงานมาใช้ในระบบปฏิบัติการ | | | | | |
| ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ | | | | | |
| 8. การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็นระบบ | | | | | |
| 9. การแสดงผลข้อมูลยังขาดความถูกต้องและสมบูรณ์ทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดความมั่นใจในผลของข้อมูลที่ปรากฏ | | | | | |
| 10. การนำรายงานไปใช้ประโยชน์ยังไม่เต็มที่ ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติม | | | | | |
| 11. ในการค้นหาข้อมูลสามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ได้ทันทีไม่ต้องค้นหาจากแฟ้มเอกสาร | | | | | |
| 12. การจำแนกข้อมูล รายงาน ถูกต้องแม่นยำ | | | | | |
| 13. ระยะเวลาในการนำข้อมูลมาใช้ รวดเร็ว | | | | | |
| 14. การจัดเก็บข้อมูลในระบบสะดวก เนื่องจากไม่ต้องจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร | | | | | |

| ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบ LOR | ระดับความสำคัญของปัญหา | | | | |
|---|------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล | | | | | |
| 15. จำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานตามระบบงาน LOR เพียงพอ เหมาะสม | | | | | |
| 16. ความสามารถของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องเพียงพอ | | | | | |
| 17. ความชำนาญในการใช้ระบบงาน LOR ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | | | | | |
| 18. การอบรมของบุคลากรเพื่อใช้ระบบงาน LOR เพียงพอ | | | | | |
| 19. หลักสูตรในการอบรมให้ความรู้เพื่อการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบ LOR ยังไม่ครอบคลุม | | | | | |
| 20. ผู้ปฏิบัติงานมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | | | | | |
| 21. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงานเพียงพอ | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

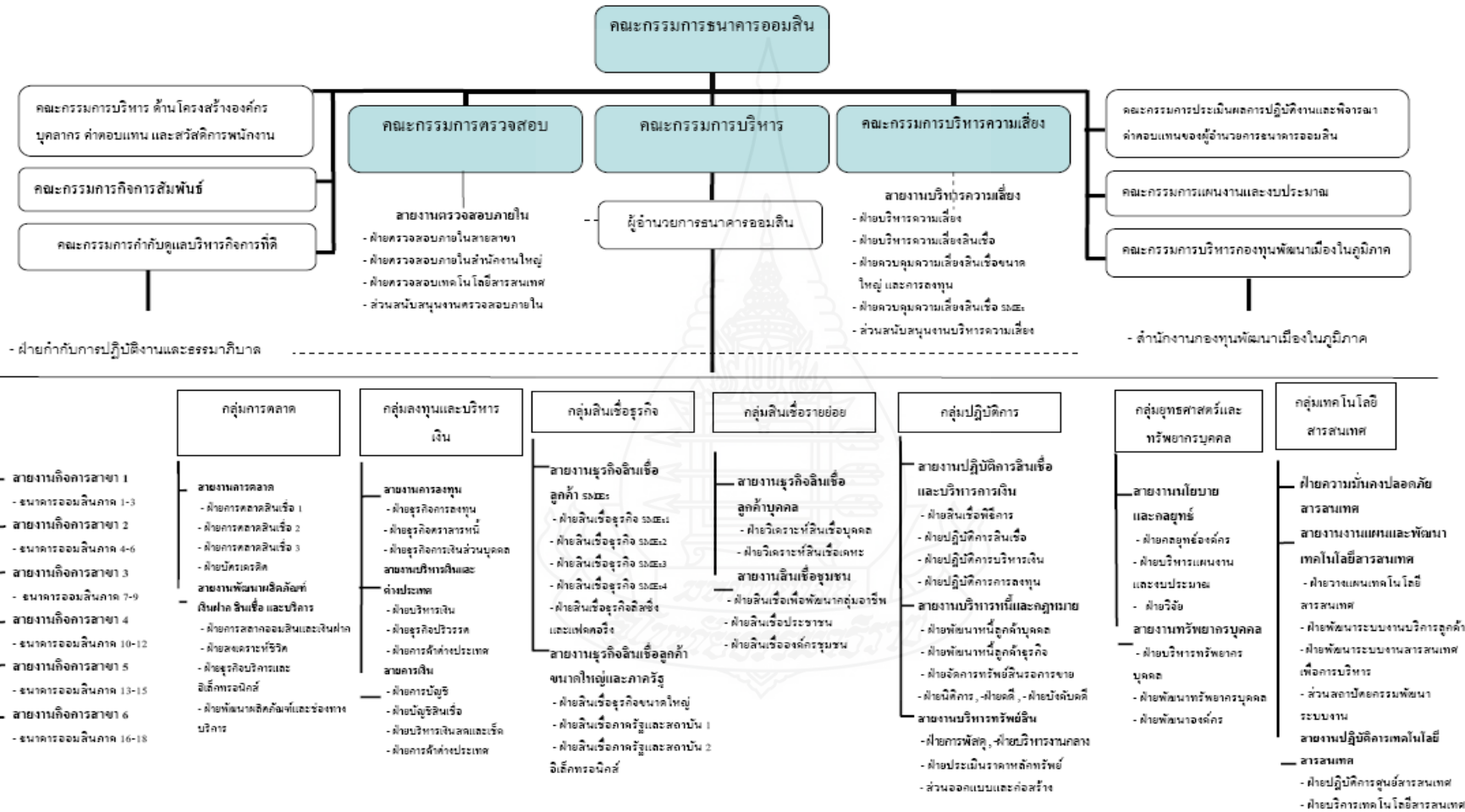
1.
2.
3.
4.
5.

ภาคผนวก ค

โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสิน



โครงสร้างองค์กรของเอสบี



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารออมสิน

ที่มา : <http://www.esb.or.th>

ที่มา <http://www.esb.or.th>

จากภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของธนาคารออมสิน จำแนกออกเป็นดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ หน่วยงานขึ้นตรงคณะกรรมการตรวจสอบ ได้แก่ สายงานตรวจสอบภายใน

1.1 หน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านตรวจสอบภายใน
- 1.1.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- 1.1.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 1.1.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 1.1.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

1.2 การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

1.2.1 ฝ่ายตรวจสอบภายในสายสาขา มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- 1) วางแผนและตรวจสอบการดำเนินงานทุกประเภทของสายงานกิจการสาขา
- 2) ประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของสายงานกิจการสาขา
- 3) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานในด้านการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
- 4) ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- 5) ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

1.2.2 ฝ่ายตรวจสอบภายในสำนักงานใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- 1) วางแผนและตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานที่เป็นธุรกิจหลักและธุรกิจสนับสนุนของธนาคาร
- 2) จัดทำแผนงานตรวจสอบและติดตามประเมินผล

3) ประเมินความเพียงพอและประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน และการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่

4) ประเมินความเพียงพอ ความถูกต้อง เชื่อถือได้ของรายงานทางบัญชี และการเงินของธนาคาร ตามหลักการบัญชีที่รับรองทั่วไป

5) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานในด้านการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และ ประกาศของธนาคาร

6) ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

7) ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

1.2.3 ฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

1) วางแผนและตรวจสอบกระบวนการพัฒนาระบบงาน การบริหารจัดการ โครงการและคุณภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) วางแผนและตรวจสอบการควบคุมทั่วไป และการรักษาความปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ประเมินจุดควบคุมภายในและตรวจสอบการควบคุมภายในของระบบงาน สารสนเทศ

4) ให้คำปรึกษาแนะนำแก่หน่วยงานในด้านการควบคุมภายใน การบริหาร ความเสี่ยง การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศของธนาคาร

5) ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

6) ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

1.2.4 ส่วนสนับสนุนงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

1) วางแผนและพัฒนาระบบงานตรวจสอบภายในของธนาคารให้มี ประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายและความเสี่ยงของธนาคาร

2) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสายงานตรวจสอบภายใน

3) สอบทานและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลการปฏิบัติงานวิชาชีพการตรวจสอบภายใน

4) ติดตามและรายงานผลการปฏิบัติตามรายงานการตรวจสอบของหน่วยงานภายนอก

5) สนับสนุนงานเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ

2. คณะกรรมการบริหาร

หน่วยงานขึ้นตรงคณะกรรมการบริหาร ได้แก่ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินหน่วยงานขึ้นตรงผู้อำนวยการธนาคารออมสิน มีดังนี้

2.1 สายงานกิจการสาขา 1-6

2.1.1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านกิจการสาขาในความรับผิดชอบ
- 2) ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- 3) บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 4) ประสานงานด้านกลยุทธ์และนโยบายกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการบริหารกิจการสาขาและการดำเนินงานด้านการตลาด
- 5) บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 6) บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

2.1.2 การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

1) สายงานกิจการสาขา 1

- ธนาคารออมสินภาค 1
- ธนาคารออมสินภาค 2
- ธนาคารออมสินภาค 3
- หน่วยธุรการ

2) สายงานกิจการสาขา 2

- ธนาคารออมสินภาค 4
- ธนาคารออมสินภาค 5

- ธนาคารออมสินภาค 6
- หน่วยธุรการ

3) สายงานกิจการสาขา 3

- ธนาคารออมสินภาค 7
- ธนาคารออมสินภาค 8
- ธนาคารออมสินภาค 9
- หน่วยธุรการ

4) สายงานกิจการสาขา 4

- ธนาคารออมสินภาค 10
- ธนาคารออมสินภาค 11
- ธนาคารออมสินภาค 12
- หน่วยธุรการ

5) สายงานกิจการสาขา 5

- ธนาคารออมสินภาค 13
- ธนาคารออมสินภาค 14
- ธนาคารออมสินภาค 15
- หน่วยธุรการ

6) สายงานกิจการสาขา 6

- ธนาคารออมสินภาค 16
- ธนาคารออมสินภาค 17
- ธนาคารออมสินภาค 18
- หน่วยธุรการ

2.2 กลุ่มการตลาด มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.2.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการตลาดและ
ด้านพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อ และบริการ
- 2.2.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มตลาด
- 2.2.3 บริหารงานและกำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานในความรับผิดชอบให้
บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.2.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง

2.2.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในกลุ่มให้เกิดผลประโยชน์

สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

1) สายงานการตลาด มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการตลาดธุรกิจ
สินเชื่อลูกค้าบุคคล ลูกค้า SMEs ลูกค้าขนาดใหญ่ และธุรกิจบัตรเครดิต
- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้
บรรลุตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์ บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร
- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผล

ประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานการตลาด ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายการตลาดสินเชื่อ 1 - 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล
รวมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อลูกค้าบุคคล ให้สอดคล้อง
กับนโยบายและแผนกลยุทธ์ธุรกิจ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร
- แสวงหาลูกค้าเพื่อเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการในความดูแล
รวมทั้งบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการและประเภทธุรกิจของลูกค้า
- เยี่ยมเยือนลูกค้า เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีและติดตามผล

การดำเนินงานรวมถึงหาช่องทางในการขยายธุรกิจของธนาคาร

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี
ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตาม
กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) ฝ่ายบัตรเครดิต

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของธุรกิจบัตรเครดิต เพื่อให้ผล การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- แสวงหาพันธมิตรและคู่ค้า เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการและการขาย ผลิตภัณฑ์

- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธี ปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- พัฒนาและปรับปรุงธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด

- จัดทำรายงานเพื่อการบริหารเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ตรวจสอบ กำกับ ดูแล และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง ภายใน และภายนอกในการดำเนินธุรกิจบัตรเครดิตของธนาคาร

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

3) สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อและบริการ มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจเงินฝาก สลากออมสิน และพันธบัตร ด้านธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต ด้านธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์ และ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน สายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง ของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในการสายงานให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานพัฒนาผลิตภัณฑ์เงินฝาก สินเชื่อและบริการ ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายการสลากออมสินและเงินฝาก มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก
ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง
ทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของธุรกิจเงินฝาก สลากออมสิน และ
พันธบัตร เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานของ
หน่วยงานดังกล่าวมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดที่กำหนดไว้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการออกจำหน่ายพันธบัตร รวมทั้งบริการหลัง
การขาย เช่น การจ่ายดอกเบี้ย การเปลี่ยนแปลงกรรมสิทธิ์ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ถือครอง และ
การไถ่ถอนคืนพันธบัตร เป็นต้น

- คิดค้น ออกแบบผลิตภัณฑ์ เงินไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง
และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- ออกแบบ พัฒนาปรับปรุง ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน
ให้มีประสิทธิภาพ

- ออกแบบ พัฒนาปรับปรุง เก็บรักษา และควบคุม การเบิกจ่ายสลาก
ออมสิน และพันธบัตร

- ตรวจสอบ กระทบยอด และประมวลผลข้อมูลสลาก-ออมสิน
พันธบัตร เงินฝากและเช็ค

- เป็นศูนย์กลางบริการข้อมูลด้านเงินฝาก สลากออมสินและพันธบัตร
ตามคำสั่งเจ้าพนักงานตามกฎหมาย

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี
ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายสงเคราะห์ชีวิต มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง
ทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของธุรกิจสงเคราะห์ชีวิต เพื่อให้ผล
การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดที่กำหนดไว้
- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- พิจารณารับฝากเงินสงเคราะห์ชีวิต การให้บริการตามกรมธรรม์ รวมทั้งการดำเนินงานด้านสินไหมทดแทน
- เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน ธนาคารกับบริษัทผู้รับประกันเพื่อการทำประกันภัยให้กับสินเชื่อทุกประเภทของธนาคาร
- คิดค้น ออกแบบ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ รวมทั้งปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการเดิมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด
- ออกแบบ พัฒนาปรับปรุง ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของผลิตภัณฑ์ธุรกิจบริการและอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดที่กำหนดไว้
- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- บริหารงานธุรกิจบริการ โอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์และธุรกิจบริการรับชำระเงิน
- ควบคุมและบริหารเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการติดตาม และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ

- คิดค้น ออกแบบ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ รวมทั้งปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการเดิมให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายตามแผน กลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด

- ออกแบบ พัฒนาปรับปรุง ระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงรวมทั้งจัดการ ให้มี ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตาม กฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(4) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ หลัก ดังนี้

- คิดค้น ออกแบบ ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ รวมถึงปรับปรุง ผลิตภัณฑ์และบริการเดิมในธุรกิจสินเชื่อทุกประเภทให้สอดคล้อง กับแผนกลยุทธ์ธุรกิจและ แผนการตลาดของแต่ละกลุ่มลูกค้า

- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน การวางแผน กำหนดเป้าหมาย และงบประมาณของหน่วยงานในสายงานกิจการสาขา เพื่อให้ สอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด

- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของสายงานกิจการสาขาในภาพรวม และนำเสนอทบทวนปรับปรุงแผนและกลยุทธ์การดำเนินงานให้เหมาะสมกับนโยบายของ ธนาคารความต้องการของลูกค้า และสถานการณ์ทางธุรกิจ

- รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และจัดทำรายงานข้อมูลเพื่อการบริหาร นำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- พัฒนาคุณภาพงานและการให้บริการของหน่วยงานในสายงาน กิจการสาขาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินงานด้านช่องทางบริการและ การขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

- คิดค้น ออกแบบ และบริหารช่องทางการบริการและการขาย ผลิตภัณฑ์ ให้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด

- แสวงหาพันธมิตรและลูกค้า เพื่อเพิ่มช่องทางการบริการและการขาย ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

- ศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าในการเปิดสาขา สาขาย่อยและหน่วยขายในรูปแบบต่าง ๆ เปรียบเทียบกับผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับ
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงรวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.3 กลุ่มลงทุนและบริหารเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.3.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการลงทุน ด้านบริหารเงิน ด้านธุรกิจต่างประเทศ และด้านการเงิน
- 2.3.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- 2.3.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.3.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 2.3.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงานกลุ่มลงทุนและบริหารเงิน ประกอบด้วย

1) สายงานการลงทุน

(1) ฝ่ายธุรกิจการลงทุน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ศึกษา วางแผน วิเคราะห์ แสวงหาแหล่งลงทุน ร่วมทุน และบริหารการลงทุนในตราสารทุนประเภทต่าง ๆ
- ให้บริการเป็นที่ปรึกษาทางการเงิน
- ให้บริการจัดจำหน่ายและประกันการจำหน่ายหลักทรัพย์
- เป็นตัวแทนหลักประกัน ดำเนินการในการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ตราสารทุน
- เสนอรายชื่อกรรมการผู้แทนธนาคารในกิจการที่ธนาคารลงทุนหรือให้สินเชื่อ
- ติดตามข้อกำหนดและกฎระเบียบเกี่ยวกับคุณสมบัติ หน้าที่ รวมทั้งตรวจสอบความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ติดตาม ประเมินผล การวิเคราะห์ผลตอบแทนการบริหารการลงทุนและ
ร่วมทุน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี
ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายธุรกิจตราสารหนี้ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ จัดทำแผนและบริหารการลงทุนในตราสาร
หนี้ภาครัฐและเอกชน การลงทุนในตราสารอนุพันธ์และตราสารหนี้ที่มีอนุพันธ์ทางการเงินแฝง
การซื้อขายตราสารหนี้ในตลาดแรกและตลาดรอง ในพอร์ตเงินทุนของธนาคาร

- กำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ จัดทำแผนและทำการซื้อขายตราสารหนี้ใน
ตลาดแรก และตลาดรองในพอร์ตเงินลงทุนตราสารหนี้เพื่อการค้า โดยติดต่อซื้อขายหลักทรัพย์อัน
เป็นตราสารแห่งหนึ่งกับกลุ่มลูกค้าสถาบันการเงิน

- ให้คำแนะนำและบริการซื้อขายหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนึ่งแก่
กลุ่มลูกค้า

- ดำเนินการยืม และให้ยืมหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนึ่ง

- ติดตามวิวัฒนาการทางการเงิน เพื่อแสวงหาแหล่งลงทุนในตราสาร
หนี้และตราสารทางการเงิน

- ติดตามประเมินผล วิเคราะห์แนวโน้มอัตราผลตอบแทน ภาวะ
ตลาดเพื่อบริหารพอร์ตตราสารหนี้ของธนาคาร รวมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนินงานเสนอ
ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มี
ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายธุรกิจการเงินส่วนบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง
ทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของการให้บริการที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล
เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผน การตลาดที่กำหนดไว้
- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ
- แสวงหาลูกค้าแนะนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่ปรึกษาทางการเงินส่วนบุคคล
- บริหารงานในการประกอบธุรกิจด้านหลักทรัพย์ประเภทการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ การค้าหลักทรัพย์ หรือการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ที่เป็นหน่วยลงทุน
- สร้างสัมพันธภาพกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- คิดค้น ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า แต่ละราย
- ออกแบบ พัฒนา ปรับปรุงระบบงาน และกระบวนการปฏิบัติงาน
- พัฒนาศูนย์บริการและดำเนินการฝึกอบรมให้แก่สาขาเจ้าหน้าที่ให้บริการ และผู้ที่เกี่ยวข้องโดยประสานงานกับฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานบริหารเงินและต่างประเทศ

(1) ฝ่ายบริหารเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนการจัดสรรเงิน จัดหาเงินลงทุนระยะสั้น และลงทุนระยะสั้นผ่านธุรกรรมในตลาดเงินทั้งสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องในการบริหารสภาพคล่องและการหารายได้
- กำหนดอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน
- ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ
- ติดตามภาวะเศรษฐกิจภาพรวม ภาวะตลาดเงิน ภาวะอัตราแลกเปลี่ยน และภาวะอัตราดอกเบี้ย

- วิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อธนาคารเพื่อกำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน รวมถึงการกำหนดนโยบายด้านอัตราดอกเบี้ย และด้านสภาพคล่องของธนาคาร

- กำหนดราคาโอนของผลิตภัณฑ์ ประกอบการวิเคราะห์และวางแผนการจัดสรรเงินทุนเพื่อเพิ่มมูลค่าขององค์กร

- จัดทำข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานด้านการบริหารเงินและการลงทุนและรายงานเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของคณะกรรมการบริหารสินทรัพย์และหนี้สิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายธุรกิจปริวรรต มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมถึงทบทวนปรับปรุงแผนกลยุทธ์ธุรกิจ และแผนการตลาด ของการให้บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานดังกล่าวมีความสอดคล้อง และเป็นไปตามแผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผน การตลาดที่กำหนดไว้

- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- แสวงหากู้ค้าและนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้าและหน่วยงานเป้าหมาย

- พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรม

การส่งเสริมการตลาดและการนำเสนอบริการต่าง ๆ ของธนาคาร ควบคู่กับการให้บริการธุรกิจต่างประเทศ

- ตรวจสอบ กำกับ ดูแล และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกในการดำเนินธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

- วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการธุรกิจปริวรรตเงินตราต่างประเทศพร้อมทั้งจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายการค้าต่างประเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและบริหารงานในการให้บริการธุรกิจเพื่อการค้าต่างประเทศ ให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- ประสานงานกับหน่วยงานสินเชื่อในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อขยายฐานลูกค้าและเพิ่มปริมาณธุรกิจให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

- ประสานงานกับหน่วยงานสินเชื่อในการแสวงหาลูกค้าและนำเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการธุรกิจเพื่อการค้าต่างประเทศ

- กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ ตลอดจนทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- พัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด

- ตรวจสอบ กำกับดูแล และประเมินผลการให้บริการธุรกิจเพื่อการค้าต่างประเทศพร้อมทั้งจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- วิเคราะห์ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการธุรกิจเพื่อการค้าต่างประเทศพร้อมทั้งจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

3) สายงานการเงิน

(1) ฝ่ายการบัญชี มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและนำเสนอ นโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติด้านการบัญชี

- พัฒนาและปรับปรุงระบบบัญชีของธนาคารให้สอดคล้องกับมาตรฐานการบัญชีสากล

- ประมวลผลข้อมูลตามระบบบัญชีการเงินและบัญชีบริหาร

- จัดทำ วิเคราะห์งบการเงิน และรายงานนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - ควบคุม ดูแล การบันทึกบัญชีของหน่วยงานต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามนโยบายบัญชี และระเบียบวิธีปฏิบัติ
 - รวบรวมและตรวจสอบข้อมูลค่าเบี่ยงประกันค่าสินไหมทดแทนและส่วนลดค่าบำเหน็จจากการประกันภัยสินเชื่อ และรายได้จากการดำเนินงาน รวมทั้งจัดทำรายงานเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และพัฒนากระบวนการในระบบข้อมูลบัญชีและการเงิน
 - ควบคุม ดูแล สนับสนุนการปิดบัญชีประจำวันและการจัดทำงบการเงินของสาขา
 - ทบทวน ปรับปรุง แก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดการจัดการเงินของสาขาแก่ผู้บริหาร
 - เป็นศูนย์กลางในการรายงานข้อมูลทางสถิติและผลการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของธนาคารเสนอผู้บริหาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานกำกับ
 - พัฒนาปรับปรุงระบบวัดผลการดำเนินงานตามระบบบัญชีบริหาร
 - จัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงินเพื่อการบริหาร
 - วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ส่วนกลางและสาขางานกิจการสาขา
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
- (2) ฝ่ายบัญชีสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้
- วางแผนและนำเสนอ นโยบาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติด้านบัญชีสินเชื่อ โดยประสานงานกับฝ่ายบัญชี เพื่อให้ความเห็นร่วมกัน
 - พัฒนาและปรับปรุงระบบบัญชีสินเชื่อให้สอดคล้อง กับมาตรฐานการบัญชีสากล
 - ดำเนินการเกี่ยวกับด้านบัญชีของสินเชื่อบริการขนาดใหญ่ สินเชื่อภาครัฐและสถาบันและตามที่ได้รับมอบหมาย

- ดำเนินการควบคุมและตรวจสอบการจัดชั้นหนี้และการบันทึกค่าเผื่อหนี้สงสัยจะสูญ

- ควบคุมและตรวจสอบการบันทึกบัญชีสินเชื่อบริษัท บัญชีลูกหนี้ขายทอดตลาด และหนี้สูญให้ถูกต้องตรงกับระบบงานบัญชี

- ให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมทั้งประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงแก้ไขรายการข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

- ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบงานบัญชีสินเชื่อ เพื่อรองรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็นร่วมกันจนกระทั่งสามารถนำผลิตภัณฑ์และบริการออกให้บริการได้

- เป็นตัวแทนธนาคารในการเปิดบัญชี และเบิกจ่ายเงินที่ได้รับการสนับสนุน รวมถึงการบริหารจัดการเงินชดเชยดอกเบี้ย เงินประกันสินเชื่อและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจากหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนติดตาม ควบคุม และตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินกู้ ทั้งส่วนที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก และส่วนที่ธนาคารให้การสนับสนุน รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกธนาคาร

- ควบคุม ดูแล และติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นของสาขาและจัดทำรายงานนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- ให้การสนับสนุนด้านข้อมูล รายงาน การพัฒนาระบบและกระบวนการทำงานด้านการตรวจสอบบัญชีสินเชื่อแก่หน่วยงานต่าง ๆ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายบริหารเงินสดและเช็ค

- วางแผนและกำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข รูปแบบ แนวทาง ระเบียบ คำสั่ง และวิธีปฏิบัติด้านการบริหารเงินสดและด้านการเรียกเก็บและหักบัญชีเช็ค

- ควบคุมและตรวจสอบการเรียกเก็บเงินตามเช็คของธนาคาร

- ดำเนินการเกี่ยวกับการหักบัญชีระหว่างธนาคารที่อยู่ในเขตศูนย์

หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์

- รวบรวมบุคลากรหลักบัญชีของสาขา และจัดทำฐานะสุทธิเพื่อชำระดุลผ่านระบบบาทเนต
- โอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร
- บริหารงานศูนย์เงินสดเพื่อให้บริการรับส่งเงินสดให้แก่สาขาตามที่ธนาคารกำหนด
- ควบคุม ดูแล และเก็บรักษาเงินสดของธนาคารให้เพียงพอต่อการดำเนินงานตามที่ธนาคารกำหนด
- รับจ่ายเงินสด เช็ค หรือตราสารในธุรกิจของธนาคาร
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำรงรักษาเงินสดในมือของธนาคารให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการควบคุม การบริหารเงินสด และการปฏิบัติการด้านธุรกิจเช็คให้เป็นไปตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์ ระเบียบ และคำสั่งของธนาคาร รวมทั้งกำหนดแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันการทุจริต
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.4 กลุ่มสินเชื่อบริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.4.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อลูกค้า SMEs ลูกค้าขนาดใหญ่ ลูกค้าภาครัฐ และสถาบัน
- 2.4.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสาขางาน
- 2.4.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสาขางานให้ บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.4.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 2.4.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสาขางานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

- 1) สาขางานธุรกิจสินเชื่อลูกค้า SMEs มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อลูกค้า SMEs

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ SMSs กรุงเทพฯ และปริมณฑล และส่วนภูมิภาค

ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ SMSs 1 มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง
ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด
ของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SMEs เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อธุรกิจ SMEs ที่อยู่ใน
ความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาดสินเชื่อ 2 - 3 และสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการ
สินเชื่อเขต สินเชื่อ โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข
และวิธีปฏิบัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสินภาค 1-3 เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มี
อำนาจอนุมัติ

- พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อราย
ย่อยภายใต้โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการให้มี
ระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไป ตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ SMSs 2 มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง
ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด
ของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SMEs เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยความสะดวกธุรกิจ SMEs ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาดสินเชื่อ 2 - 3 และสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อ เขตสินเชื่อโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสินภาค 6 – 9 และ 14 เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อรายย่อยภายใต้โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไป ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ SMSs 3 มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SMEs เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยความสะดวกธุรกิจ SMEs ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาดสินเชื่อ 2 - 3 และสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อ เขตสินเชื่อโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสินภาค 10 – 13 และ 15 เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อรายย่อยภายใต้โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไป ตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจ SMSs 4 มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจ SMEs เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยความสะดวกธุรกิจ SMEs ที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายการตลาดสินเชื่อ 2 - 3 และสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อเขต สินเชื่อโครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารออมสินภาค 4 , 5 และ 16 - 17 เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อรายย่อยภายใต้โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารให้การสนับสนุนทางการเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจลิสซิ่งและแฟคตอริง มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจแผนการตลาด ของสินเชื่อธุรกิจลิสซิ่ง แฟคตอริง และสินเชื่อเช่าซื้อ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์ และให้ความเห็นในการอำนวยความสะดวกที่อยู่ในความรับผิดชอบ และสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของคณะกรรมการสินเชื่อเขต รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติ เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้ง จัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าขนาดใหญ่และภาครัฐ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้าน ธุรกิจสินเชื่อลูกค้าขนาดใหญ่ ภาครัฐ และสถาบัน

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน

- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของ
ธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าขนาดใหญ่และภาครัฐ

ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายสินเชื่อขนาดใหญ่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด ของสินเชื่อลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อหรือทบทวน วงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- แสวงหาลูกค้าเพื่อเสนอขายบริการจัดการทางการเงิน

- เจรจาต่อรองและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบันทึกข้อตกลงและนิติกรรมสัญญาเพื่อให้บริการจัดการทางการเงินแก่ลูกค้า รวมถึงประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการตามบันทึกข้อตกลง

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายสินเชื่อภาครัฐและสถาบัน 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด ของสินเชื่อลูกค้าภาครัฐและสถาบัน ให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อหรือทบทวนวงเงินสินเชื่อให้แก่ลูกค้า เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายสินเชื่อภาครัฐและสถาบัน 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวน ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด ของสินเชื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สหกรณ์ออมทรัพย์ และตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อหรือทบทวนวงเงินสินเชื่อ ให้แก่ลูกค้า เพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.5 กลุ่มสินเชื่อรายย่อย มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.5.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อลูกค้าบุคคล และด้านสินเชื่อชุมชน

2.5.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสาขางาน

2.5.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสาขางานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

2.5.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

2.5.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสาขางานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน กลุ่มสินเชื่อรายย่อย ประกอบด้วย

1) สาขาธุรกิจสินเชื่อลูกค้าบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อลูกค้าบุคคล

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสาขางาน

- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานธุรกิจสินเชื่อลูกค้าบุคคล ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของธุรกิจสินเชื่อบุคคล เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยการสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของสินเชื่อคณะกรรมการเขต สินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติเพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อเคหะ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาด ของธุรกิจสินเชื่อเคหะ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยการสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของสินเชื่อคณะกรรมการเขต สินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติเพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- พิจารณากำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขการให้บริการสินเชื่อเคหะแก่ผู้ซื้อรายย่อยภายใต้โครงการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ที่ธนาคารไม่ได้ให้การสนับสนุนทางการเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานสินเชื่อบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านธุรกิจสินเชื่อส่วนบุคคล
- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานสินเชื่อบุคคล ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของสินเชื่อเพื่อพัฒนากลุ่มอาชีพ เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- แสวงหาโอกาสทางการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณธุรกิจ ในความดูแลรวมทั้งบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของสินเชื่อคณะกรรมการเขต สินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีปฏิบัติเพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบันทึกข้อตกลงและนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ การเบิกเงินให้กู้ยืม การใช้วงเงินสินเชื่อ การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ และการทบทวนราคาประเมินหลักประกัน

- กำหนดวิธีปฏิบัติในการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อในความรับผิดชอบ รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- เยี่ยมเยียนหน่วยงานที่ธนาคารจัดทำบันทึกข้อตกลงที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และหาช่องทางในการขยายธุรกิจของธนาคาร
- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการเสนอให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการในความดูแล การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดทำระเบียบคำสั่งการควบคุมคุณภาพสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
- ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนงานให้แก่พนักงานสินเชื่อของสาขางานกิจการสาขา
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายสินเชื่อประชาชน มีหน้าที่และ ความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้ง ทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของสินเชื่อประชาชน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร
- แสวงหาโอกาสทางการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณธุรกิจ ในความดูแลรวมทั้งบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของสินเชื่อคณะกรรมการเขต สินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติเพื่อเสนอคณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบันทึกข้อตกลงและนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ การเบิกเงินให้กู้ยืม การใช้วงเงินสินเชื่อ การต่ออายุสัญญาสินเชื่อ และการทบทวนราคาประเมินหลักประกัน
- กำหนดวิธีปฏิบัติในการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อในความรับผิดชอบ รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
- เยี่ยมเยียนหน่วยงานที่ธนาคารจัดทำบันทึกข้อตกลงที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และหาช่องทางในการขยายธุรกิจของธนาคาร
- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเสนอให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการในความดูแล การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดทำ

ระเบียบคำสั่งการควบคุมคุณภาพสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อป้องกัน หนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

- ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนงานให้แก่พนักงานสินเชื่อของสายงาน
กิจการสาขา

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายสินเชื่อองค์กรชุมชน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน กำหนดเป้าหมาย บริหารงาน ติดตามประเมินผล รวมทั้งทบทวน
ปรับปรุงแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนกลยุทธ์ธุรกิจและแผนการตลาดของสินเชื่อ
องค์กรชุมชน เพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายของธนาคาร

- แสวงหาโอกาสทางการตลาด เพื่อขยายฐานลูกค้าและปริมาณธุรกิจใน
ความดูแลรวมทั้งบริการทางการเงินอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

- วิเคราะห์และให้ความเห็นในการอำนวยสินเชื่อที่เกินวงเงินอนุมัติของสินเชื่อ
คณะกรรมการเขต สินเชื่อข้อตกลง รวมทั้งสินเชื่อที่นอกเหนือหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติเพื่อเสนอ
คณะกรรมการชุดที่มีอำนาจอนุมัติ

- บริหาร โครงการเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้ผลการดำเนินงานเป็นไป
ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำบันทึกข้อตกลงและ
นิติกรรม สัญญาต่าง ๆ การเบิกเงินให้กู้ยืม การใช้วงเงินสินเชื่อ การต่ออายุสัญญาสินเชื่อและ
การทบทวนราคาประเมินหลักประกัน

- กำหนดวิธีปฏิบัติในการวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อในความรับผิดชอบ
รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

- เยี่ยมเยือนหน่วยงานที่ธนาคารจัดทำบันทึกข้อตกลงที่อยู่ในความ
รับผิดชอบเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดี และหาช่องทางในการขยายธุรกิจของธนาคาร

- ประสานงานและให้การสนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเสนอ
ให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการในความดูแล การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ การจัดทำระเบียบ
คำสั่งการควบคุมคุณภาพสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมถึงการกำหนดแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพื่อ
ป้องกันหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้

- ให้คำปรึกษา แนะนำ และสอนงานให้แก่พนักงานสินเชื่อของสาขางาน
กิจการสาขา
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ
บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.6 กลุ่มปฏิบัติการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.6.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการสินเชื่อและ
บริหารการเงิน ด้านบริหารหนี้และกฎหมาย และด้านบริหารทรัพย์สิน
- 2.6.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่ม
ปฏิบัติการ
- 2.6.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสาขางานให้บรรลุ
เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.6.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร
- 2.6.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสาขางานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด
ต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

- 1) สาขางานปฏิบัติการสินเชื่อและบริหารการเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ
ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านปฏิบัติการสินเชื่อ
ด้านปฏิบัติการสินเชื่อ ด้านปฏิบัติการบริหารเงิน และด้านปฏิบัติการการลงทุน
 - ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสาขางาน
 - บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสาขางานให้บรรลุ
เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
 - ประสานงานกับสาขางานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใน
การดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
 - บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

ธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานปฏิบัติการสินเชื่อและบริหารการเงิน ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน และเป็นศูนย์กลางบริหารงานด้านการจัดทำนิติกรรมสัญญาและจดทะเบียนสิทธิเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ใช้เป็นหลักประกันสินเชื่อของลูกค้าหน่วยงานสินเชื่อ

ส่วนกลาง

- ควบคุมดูแลหลักทรัพย์ค้ำประกัน และดำเนินการเรียกร้องค่าเสียหายเมื่อ

เกิดเหตุวินาศภัย

- จัดการข้อมูลเกี่ยวกับหลักประกันสินเชื่อของลูกค้าหน่วยงาน สินเชื่อ

ส่วนกลาง รวมทั้งควบคุมดูแลการตั้งวงเงินสินเชื่อ อัตราดอกเบี้ย การต่ออายุสัญญาและการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุมัติสินเชื่อ

- ตรวจสอบและขออนุมัติเบิกจ่ายเงินให้สินเชื่อแก่ลูกค้าหน่วยงานสินเชื่อ

ส่วนกลาง

- จัดเก็บเอกสารสำคัญให้แก่ลูกค้าหน่วยงานสินเชื่อส่วนกลาง เข้าสู่ศูนย์

จัดเก็บเอกสารสำคัญสำนักงานใหญ่

- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านนิติกรรมสัญญา

และพิธีการสินเชื่อ

- พัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารสำคัญของธนาคาร

- ควบคุมดูแลการจัดเก็บเอกสารสำคัญของสายงานกิจการสาขาให้ปฏิบัติ

ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ

บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย

ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน และเป็นศูนย์กลางบริหารงานด้านข้อมูลสินเชื่อ ข้อมูลลูกค้าหนี้ค้างชำระและการติดตามหนี้ ข้อมูลเครดิตลูกค้าของธนาคาร และด้านระบบงานสินเชื่อและเงินกู้เบิกเกินบัญชี

- ให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานในการตรวจสอบและสอบถาม ข้อมูลเครดิตลูกค้าของธนาคาร
- ประสานงานกับบริษัทข้อมูลเครดิตในการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อมูลเครดิตลูกค้า ระบบงานสืบค้นข้อมูลเครดิต และระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ควบคุมและรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานด้านสินเชื่อ และรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดกลุ่มสินเชื่อ และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง
- เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขปัญหา และการพัฒนากระบวนการทำงานของระบบงานสินเชื่อและเงินกู้ยืมเกินบัญชี
- ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบงานสินเชื่อและเงินกู้ยืมเกินบัญชี เพื่อรองรับการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการสินเชื่อ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ความเห็นร่วมกันจนกระทั่งสามารถนำผลิตภัณฑ์และบริการออกให้บริการได้
- เป็นศูนย์กลางการสนับสนุนระบบงานสินเชื่อข้อตกลงของธนาคาร
- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านปฏิบัติการสินเชื่อ
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน และเป็นศูนย์กลางปฏิบัติการด้านพิธีการบริหารเงินของธนาคาร
- ตรวจสอบและยืนยันรายการทำธุรกรรมกับลูกค้า
- จัดทำเอกสารหลักฐานการลงทุนและการรับจ่ายเงิน
- บันทึกบัญชีของธุรกรรมบริหารเงินตามมาตรฐานการบัญชี
- ควบคุมและเก็บรักษาหลักทรัพย์และตัวอย่างลายมือชื่อผู้ได้รับมอบอำนาจของสถาบันการเงินอื่นในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- ควบคุมบัญชีเงินฝากสกุลเงินบาทและสกุลเงินต่างประเทศของธนาคาร
- ส่งคำสั่งฝากถอนธนบัตรของแต่ละศูนย์เงินสดฝ่ายระบบ คำสั่งฝากถอนธนบัตรฝ่ายระบบการให้บริการด้านการเงินด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ และการโอนเงิน โดยระบบบาทเน็ต
- จัดทำรายงานทางบัญชีและรายงานการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องนำเสนอผู้บริหาร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านปฏิบัติการบริหารเงิน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(4) ฝ่ายปฏิบัติการการลงทุน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน และเป็นศูนย์กลางปฏิบัติการด้านด้านพิธีการลงทุน และการเป็นตัวแทนจำหน่ายหน่วยลงทุนของธนาคาร

- ตรวจสอบและยืนยันรายการทำธุรกรรมกับลูกค้า

- จัดทำเอกสารหลักฐานการลงทุนและการรับจ่ายเงิน

- บันทึกบัญชีตามมาตรฐานการบัญชี

- ควบคุม ดูแล เก็บรักษาหลักทรัพย์และตัวอย่างลงลายมือชื่อผู้ได้รับมอบอำนาจของธนาคารและสถาบันการเงินอื่นในการดำเนินธุรกรรมทางการเงินที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- จัดทำรายงานทางบัญชีและรายงานการทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องนำเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านปฏิบัติการ

การลงทุน

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านพัฒนาหนี้ด้านการจัดการทรัพย์สินรอการขาย และด้านกฎหมาย

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน

- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- ประสานงานกับสายงานกิจการสาขา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด
ต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานบริหารหนี้และกฎหมาย ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและเป็นศูนย์กลางในการบริหารและพัฒนาหนี้ลูกค้าบุคคลและ
ลูกค้าสายงานกิจกรรมชุมชน
- กำหนดนโยบาย แนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการติดตามหนี้และ
การพัฒนาและแก้ไขหนี้
- ศึกษาปัญหาและผลกระทบต่อการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ และหามาตรการ
หรือแนวทางแก้ไข
- ดำเนินการติดตามและพัฒนาหนี้ในความรับผิดชอบ
- ควบคุมการติดตามหนี้ของหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าบุคคล และลูกค้าสาย
งานกิจกรรมชุมชนให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูล
ลูกหนี้ค้างชำระ
- ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อในการดำเนินการ ตัดจำหน่ายหนี้สูญ
จากบัญชีลูกหนี้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ
บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ
ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายพัฒนาหนี้ลูกค้าธุรกิจ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและเป็นศูนย์กลางในการบริหารและพัฒนาหนี้ของลูกค้าธุรกิจ
- กำหนด นโยบาย แนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติในการติดตามหนี้และ
การพัฒนาและแก้ไขหนี้
- ศึกษาปัญหาและผลกระทบต่อการชำระหนี้ของลูกค้าหนี้ และหามาตรการ
หรือแนวทางแก้ไข
- ดำเนินการติดตามและพัฒนาหนี้ในความรับผิดชอบ

- ควบคุมการติดตามหนี้ของหน่วยงานที่ดูแลลูกค้าธุรกิจให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบศูนย์ข้อมูลลูกค้านี้ค้างชำระ

- ประสานงานกับฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อในการดำเนินงาน การจัดจำหน่ายหนี้สูญจากบัญชีลูกหนี้ที่อยู่ในความรับผิดชอบ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายจัดการทรัพย์สินรอการขาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนและบริหารจัดการทรัพย์สินรอการขาย ให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- วางแผนและบริหารจัดการการเข้าประมูลซื้อทรัพย์สินจากการขายทอดตลาดของกรมบังคับคดีให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

- ดำเนินการด้านกฎหมายและด้านการตลาด เพื่อหารายได้จากทรัพย์สินรอการขาย

- ควบคุม ดูแล แลจัดทำแฟ้มข้อมูลและทะเบียนคุมทรัพย์สินรอการขาย

- จัดทำฐานข้อมูลทรัพย์สินที่อยู่ระหว่างการขายทอดตลาด ทรัพย์สินรอการขายของธนาคาร และจัดทำรายงานเพื่อการบริหารเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- สำรวจ ปรับปรุง ซ่อมแซม ตกแต่ง และบำรุงรักษาทรัพย์สินรอการขายให้อยู่ในสภาพพร้อมขาย

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมินราคา ทรัพย์สินรอการขายให้มีมูลค่าเป็นปัจจุบัน

- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติจัดการทรัพย์สินรอการขาย

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(4) ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำ ตรวจสอบ และพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาต่าง ๆ ในธุรกิจธนาคาร เช่น สัญญาทางการเงิน สัญญาด้านการลงทุน ยกเว้นสัญญาที่เกี่ยวกับการพัสดุ

- เป็นที่ปรึกษากฎหมายในการเจรจาต่อรองเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญา

- พิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อสัญญา รวมถึงการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อสัญญาที่ได้ทำขึ้นแล้ว หรือการผ่อนผันการปฏิบัติตามสัญญา

- ติดตามผลการบังคับใช้กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัญญาในธุรกิจธนาคาร

- ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อสัญญาและข้อกำหนดของหน่วยงานของธนาคาร

- ตรวจสอบร่าง จัดทำ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และปรับปรุงกฎหมาย

ของธนาคาร

- ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับระเบียบ คำสั่ง และประกาศ

ของธนาคาร

- เป็นศูนย์กลางข้อมูลด้านระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร รวมทั้งเผยแพร่ ข้อมูลระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของธนาคารให้หน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ตามที่กฎหมายกำหนด

- ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สอบสวนข้อเท็จจริง สอบสวนความผิดวินัยพนักงาน และความรับผิดทางละเมิด

- เสนอความเห็นลักษณะความผิด กำหนดมูลค่าความเสียหาย และผู้ที่ต้องรับผิดทางละเมิด และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดทางละเมิด

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(5) ฝ่ายคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ฟ้องร้องและแก้ต่างคดีของธนาคารและคดีของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ดำเนินการร้องขอทรัพย์ ร้องขอเฉลี่ยทรัพย์ ขอถอนส่วน ขอรับชำระหนี้ ในฐานะเจ้าหนี้จำนองหรือเจ้าหนี้ในคดีล้มละลาย คดีฟื้นฟูกิจการ

- จัดทำสารบบคดีเฉพาะคดีที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานคดี
- จัดทำหนังสือมอบอำนาจในการแจ้งความร้องทุกข์กรณีที่ถูกบุคคลภายนอกทำให้ธนาคารได้รับความเสียหายหรือกรณีที่มีสาเหตุจากการกระทำความผิดของพนักงาน
- ประสานงานกับพนักงานสอบสวนและพนักงานอัยการในการแจ้งความร้องทุกข์การดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญา พร้อมทั้งตรวจสอบ รวบรวมเอกสาร และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

แก่ลูกนี้

- บอกกล่าว ทวงถาม บอกเลิกสัญญา และบอกกล่าวบังคับคดีจำนอง
- ติดตามผลการชำระหนี้ตามสัญญาประนีประนอมยอมความหรือตามคำพิพากษาของศาล
- เป็นหน่วยงานในการรับหนังสือแจ้งอายัด หมายอายัดเงินฝาก หมายเรียกหรือคำสั่งเรียกพยานเอกสารหรือพยานวัตถุ หรือพยานบุคคล หรือหมายเรียกอื่น ๆ ของศาลหรือเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย รวมถึงตรวจสอบและรวบรวมข้อมูล แจ้งข้อมูลหรือส่งพยานเอกสารหรือวัตถุให้แก่ศาลหรือหน่วยงานที่ออกคำสั่ง

ของธนาคาร

- ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายแก่หน่วยงาน
- เสนอความเห็น ลักษณะความผิด กำหนดมูลค่าความเสียหาย และผู้ที่ต้องรับผิดชอบทางละเมิด และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิด
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(6) ฝ่ายบังคับคดี มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- รวบรวมข้อมูลและจัดทำสารบบคดีสินเชื่อทั้งหมดของธนาคารและดำเนินการเกี่ยวกับการบังคับคดี
- ดำเนินการรับขึ้นทะเบียน และจัดทำสารบบข้อมูลสำนักงานทนายความเอกชนที่ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร
- จัดให้มีระบบบัญชีค่าใช้จ่ายและค่าจ้างดำเนินคดีสินเชื่อ และติดตามควบคุมตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี และค่าจ้างสำนักงานทนายความ

- กำกับดูแล ตรวจสอบ และติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานสาขา
กิจการสาขา และของสำนักงานทนายความเอกชนที่ปฏิบัติงานให้กับธนาคาร
 - ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการติดตามและสืบหา
ทรัพย์สินของลูกค้าหนี้
 - ติดตามข้อมูลบัญชีรับ-จ่ายเงินที่ได้จากการขายทอดตลาด และติดตาม
ข้อมูลการตัดหนี้สูญ
 - จัดทำข้อมูลตามประกาศเจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์รวมทั้งให้ข้อมูลของ
บุคคลที่ศาลมีคำสั่งพิทักษ์ทรัพย์ หรือพิพากษาให้เป็นบุคคลล้มละลายแก่หน่วยงานของธนาคาร
 - ให้คำปรึกษาและให้ความเห็นเกี่ยวกับข้อกฎหมายแก่หน่วยงาน
ของธนาคาร
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ
บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย
ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
- 3) สายงานบริหารทรัพย์สิน มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้**
- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการพัสดุ ด้านบริหารงาน
กลาง ด้านประเมินราคาหลักทรัพย์ และด้านออกแบบและก่อสร้าง
 - ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
 - บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุ
เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
 - ประสานงานกับสายงานกิจการสาขาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน
ด้านการตลาด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
 - บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง
ของธนาคาร
 - บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ
ธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานบริหารทรัพย์สิน ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายการพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน บริหารงาน และดำเนินการจัดหาพัสดุของธนาคารให้เป็นไปตามระเบียบธนาคารออมสินว่าด้วยการพัสดุ

- เป็นศูนย์กลางในการจัดหาสิ่งพิมพ์ของธนาคาร
- ดำเนินการจัดเก็บ เก็บรักษา เบิกจ่าย และจัดส่งพัสดุที่เก็บรักษาไว้ที่

สำนักงานพัสดุ

- ดำเนินการขายและบริหารครุภัณฑ์ของหน่วยงานส่วนกลาง
- พัฒนา ปรับปรุงงานด้านการพัสดุให้มีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อ

การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

- ให้คำปรึกษา แนะนำและให้ความเห็นเกี่ยวกับพัสดุแก่หน่วยงาน

ของธนาคาร

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ

บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย

ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายบริหารงานกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน บริหารงาน และควบคุมดูแลสั่งหาทรัพย์สินของธนาคาร
- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประเมินราคาอสังหาริมทรัพย์

ของธนาคารให้มีมูลค่าเป็นปัจจุบัน

- ดำเนินการด้านกฎหมายและด้านการตลาดเพื่อหารายได้จากทรัพย์สิน

ของธนาคาร

- ควบคุมและให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านการรักษาความสะอาด

ด้านการรักษาความปลอดภัยและการจราจร ด้านอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านยานพาหนะ รวมทั้งด้านการรับส่งเอกสารและคลังเอกสาร

- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านบริหารงานกลาง

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ

บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ

ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายประเมินราคาหลักทรัพย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผน และเป็นศูนย์กลางบริหารงานด้านการประเมินราคาหลักทรัพย์ของลูกค้ำหน่วยงานสินเชื่อส่วนกลาง และทรัพย์สินรอกการขาย รวมถึงทรัพย์สินอื่น ๆ ของธนาคาร
- ดำรวจ ตรวจสอบ และประเมินราคาหลักทรัพย์ เพื่อประกอบการพิจารณาให้สินเชื่อแก่หน่วยงานสินเชื่อส่วนกลาง
- ทบทวนราคาประเมินหลักประกันลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพื่อนำไปใช้ในการตั้งสำรองหนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์มาตรฐานบัญชีสากล และทบทวนราคาประเมินทรัพย์สินรอกการขายของธนาคาร
- พัฒนา ปรับปรุง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติด้านประเมินราคาหลักทรัพย์
- ควบคุมดูแลการจัดจ้างและคัดเลือกบริษัทประเมินราคาภายนอก เพื่อทำการประเมินราคาหลักทรัพย์แทนธนาคาร
- เป็นศูนย์กลางการจัดส่งงานประเมินราคาหลักทรัพย์ และติดตามความเคลื่อนไหวเพื่อปรับปรุงข้อมูลการประเมินราคาหลักทรัพย์ให้ทันต่อสถานการณ์
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(4) ส่วนออกแบบและก่อสร้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- บริหารโครงการก่อสร้าง ซ่อมแซม ดัดแปลง อาคารสำนักงาน และโครงการขยายช่องทางการให้บริการของธนาคาร
- ควบคุมดูแลประสานงานกับผู้รับจ้างเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซม ดัดแปลง อาคารสำนักงานและจุดให้บริการต่าง ๆ ของธนาคารในการออกแบบก่อสร้าง ทั้งในด้านสถาปัตยกรรม วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมงานระบบงานต่าง ๆ ออกแบบตกแต่งภายในภูมิสถาปัตยกรรมและควบคุมการก่อสร้าง
- จัดทำแบบ รายการ และประมาณราคางานซ่อมแซมอาคารสำนักงาน การขยายช่องทางการให้บริการ และครุภัณฑ์ติดตั้งประจำอาคาร
- ออกแบบและประมาณราคางานก่อสร้างอาคารใหม่และขยายดัดแปลง
- จัดเก็บรักษาแผนผังอาคาร แบบรูป ดันฉบบ สำเนาแบบ รายการและประวัติในการดำเนินการซ่อมแซมสำนักงาน และแบบของโครงการขยายช่องทางการให้บริการทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นศูนย์ข้อมูลหน่วยงาน

- วางแผน และดำเนินการตรวจสอบความมั่นคงแข็งแรงของอาคารสำนักงาน ระบบอุปกรณ์และประกอบต่าง ๆ ของอาคารให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร
- บริหารจัดการใช้พนักงานของธนาคาร ให้เป็นไปตามกฎหมายควบคุมอาคาร และปรับปรุงวิธีการใช้พลังงานของธนาคารให้เป็นไปตามหลักการอนุรักษ์พลังงาน
- วางแผนงบประมาณในการดำเนินการ และวางแผนจัดเตรียมงบประมาณสำหรับโครงการในปีต่อไป
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.7 กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.7.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านนโยบายและกลยุทธ์ และด้านทรัพยากรบุคคล
- 2.7.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มปฏิบัติการ
- 2.7.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.7.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- 2.7.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน กลุ่มยุทธศาสตร์และทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- 1) สายงานนโยบายและกลยุทธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้
 - กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านกลยุทธ์องค์กรด้านบริหารแผนงานและงบประมาณ และด้านวิจัย
 - ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
 - บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
 - บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานนโยบายและกลยุทธ์ ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนการเงินระดับธนาคารรวมทั้ง ทบทวนกลยุทธ์ขององค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ธุรกิจแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนการพัฒนามูลค่า และระบบการประเมินผลบุคลากรให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของธนาคาร
- ให้การสนับสนุนฝ่ายสื่อสารองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสื่อสารและถ่ายทอดกลยุทธ์ของธนาคารให้กับผู้บริหารและพนักงาน
- ออกแบบ พัฒนา และบริหารระบบประเมินผลการดำเนินงานของธนาคาร
- ติดตามประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารในภาพรวม และตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของธนาคารกับกระทรวงการคลัง
- ให้คำปรึกษาแนะนำ พร้อมข้อเสนอแนะแก่หน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงานและโครงการหลัก ๆ ที่สนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์กร ในกรณีเมื่อเกิดปัญหา
- บริหารจัดการข้อมูลเพื่อการวางแผนและการบริหาร
- จัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร หน่วยงานกำกับและหน่วยที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายบริหารแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- จัดทำแผนปฏิบัติงานและงบประมาณประจำปีโดยวิเคราะห์แผนปฏิบัติงานและงบประมาณของหน่วยงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ธุรกิจ รวมถึงนโยบายและแผนยุทธศาสตร์
- ให้คำปรึกษาแนะนำ และให้การสนับสนุนการจัดทำและบริหารแผนปฏิบัติงานและงบประมาณของหน่วยงาน
- พัฒนาระบบงบประมาณและระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวกับด้านงบประมาณ
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายวิจัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยสถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจระดับจุลภาคมหภาค และตลาดการเงินในประเทศ รวมทั้งสถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจและการเงินต่างประเทศ
- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม เกษตรกรรม บริการและอื่น ๆ ที่เป็นธุรกิจเป้าหมายของธนาคาร
- ศึกษา วิเคราะห์ และติดตามความเคลื่อนไหวของตลาดการเงินที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร พร้อมข้อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงาน
- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยสถานะตลาดในปัจจุบันและแนวโน้มของตลาดในอนาคต
- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยลักษณะการแข่งขัน คู่แข่ง และส่วนครองตลาดในปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
- ศึกษา วิเคราะห์ และวิจัยความต้องการ ทักษะคน พหุติกรรม การใช้บริการและปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและใช้ซ้ำของผู้บริโภคและลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และด้านพัฒนาองค์กร
- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคาร

- วางแผนและวิเคราะห์อัตรากำลังให้เหมาะสมกับขนาดองค์กรและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
 - สรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง โอน ถอดถอน พนักงานและลูกจ้างให้เป็นไปตามแผนอัตรากำลังที่กำหนดไว้
 - ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และบริหารระบบการบริหารผลงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับกับตอบแทน
 - จัดการบริหารค่าตอบแทน สวัสดิการ และสิทธิประโยชน์
 - ให้บริการทางการแพทย์แก่พนักงานและลูกจ้าง
 - ส่งเสริมด้านแรงงานสัมพันธ์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับพนักงานและลูกจ้าง
 - ดำเนินการเกี่ยวกับวินัยพนักงาน และอุทธรณ์ร้องทุกข์
 - พัฒนาและบริหารระบบฐานข้อมูล และประวัติพนักงานและลูกจ้างให้มีประสิทธิภาพ
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
- (2) ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้
- วางแผนและกำหนดกลยุทธ์ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคาร
 - ดำเนินการด้านการพัฒนาสายอาชีพของพนักงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
 - ดำเนินการฝึกอบรมแลพัฒนาบุคลากร พร้อมทั้งติดตาม ประเมินผลการนำความรู้ที่ได้มาใช้ประโยชน์
 - เสริมสร้างองค์กรแก่การเรียนรู้ และการบริหารจัดการความรู้ภายในธนาคาร
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายพัฒนาองค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ออกแบบและพัฒนาโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินกลยุทธ์ของธนาคาร
- วิเคราะห์และให้ความเห็นเบื้องต้นในการกำหนดกรอบอัตราค่าจ้างตามโครงสร้างองค์กรที่ปรับเปลี่ยนใหม่
- ทบทวนการจัดโครงสร้างและการกำหนดขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบรวมทั้งปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและรองรับการดำเนินกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ออกแบบและพัฒนากระบวนการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และโครงสร้างหน้าที่
- กำหนดมาตรฐานการให้บริการลูกค้าและการทำงาน
- ศึกษาและพัฒนาเทคนิควิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรกระบวนการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ให้การสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ในการนำเครื่องมือด้านการปรับปรุงงานมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพงาน รวมทั้งการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบคำสั่งวิธีปฏิบัติ ตลอดจนแบบพิมพ์มาตรฐานของธนาคาร
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2.8 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 2.8.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- 2.8.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.8.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- 2.8.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

2.8.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด

ต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

1) ฝ่ายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- นำเสนอแผนนโยบายและจัดทำแผนงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ของธนาคาร
- กำหนดระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติ และมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - ประเมินความเสี่ยง และทบทวนมาตรการด้านมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศพร้อมทั้งเสนอแนะการป้องกันและลดความเสี่ยง
 - กำกับดูแลการดำเนินงานของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - เป็นเลขานุการคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานภายในธนาคาร ในการประเมินความเสี่ยงและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนการปรับปรุงและแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - พิจารณาการพัฒนาระบบงาน รวมถึงการประเมินระบบและอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแง่ของความมั่นคงปลอดภัย
 - ศึกษา ค้นคว้า วิจัย แนวโน้มความมั่นคงปลอดภัย ออกแบบ กำหนด สถาปัตยกรรมด้านความมั่นคงปลอดภัย ให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
 - จัดทำโปรแกรมที่ส่งเสริมให้พนักงานธนาคารมีความตระหนักถึงความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - จัดการบัญชีผู้ใช้สูงสุดของระบบบัญชีผู้ใช้ระบบสารสนเทศ บัญชีผู้ใช้ระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคาร
 - ดูแลและจัดการระบบโดเมน เพื่อบังคับใช้ตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
 - ให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานภายในธนาคารในการควบคุมการเข้าถึงระบบสารสนเทศ การใช้และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ของระบบบริการลูกค้าในธุรกิจหลักของธนาคารให้สอดคล้องกับนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

- ติดตาม เฝ้าระวัง และวิเคราะห์เหตุการณ์ การละเมิดความมั่นคงปลอดภัย

สารสนเทศ

- เป็นศูนย์กลางประสานงาน สนับสนุน ตอบสนองต่อเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านความมั่นคงปลอดภัยฉุกเฉิน
- ออกแบบและติดตั้งระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ รวมถึงควบคุม ดูแลระบบป้องกันไวรัส
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) สายงานวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านพัฒนาระบบงานบริการลูกค้า ด้านพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารและด้านสถาปัตยกรรมพัฒนาระบบงาน
- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน
- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้
- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและ กลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานวางแผนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนาแผนงาน และโครงการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ธุรกิจของธนาคาร
- วางแผนและออกแบบสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเทคนิค และเครือข่ายสื่อสาร
- ศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ และความคุ้มค่าในการลงทุนนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในธนาคาร

- ศึกษานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการนำมาใช้และสรุปความเห็นนำเสนอต่อธนาคาร เพื่อการพัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขัน
- กำหนดมาตรฐานและวิธีการวัดผลการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- บริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ติดตาม ควบคุม ดูแลการใช้จ่ายงบประมาณในโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

- บริหารจัดการคลังข้อมูลของธนาคารให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- วางแผนและออกแบบสถาปัตยกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศด้านเทคนิคและเครือข่ายสื่อสาร

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายพัฒนาระบบงานบริการลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- บริหาร กำกับดูแล และประสานงานการพัฒนากระบวนการบริการลูกค้า

- วางแผน และวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า
- ดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบงานบริการลูกค้าระบบงานด้านสาขา รวมทั้งข้อมูลลูกค้าของธนาคาร

- ประสานงาน และเข้าร่วมดำเนินการออกแบบและพัฒนาระบบงานบริการลูกค้ากับผู้รับจ้าง รวมทั้งข้อมูลลูกค้าของธนาคาร

- ดำเนินการทดสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพการทำงานของระบบงานบริการลูกค้า

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทดสอบระบบงานบริการลูกค้า

- บริหารและควบคุมการดำเนินการผลิตระบบงานด้านบริการลูกค้าให้มีคุณภาพ

- ติดตามและประเมินการดำเนินงานตามแผนกิจกรรมของโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้ระบบงานบริการลูกค้า
- ฝึกอบรมการใช้ระบบงานบริการลูกค้าให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(3) ฝ่ายพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- วางแผนและดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- ติดตามและควบคุมการดำเนินการผลิตระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานกระบวนการพัฒนาระบบงานสารสนเทศของธนาคาร
- ประเมินผลการทำงาน พร้อมวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และความเสี่ยงในการดำเนินงานพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร
- ประสานงานและเข้าร่วมดำเนินการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารกับผู้รับจ้าง เพื่อให้ได้ผลงานที่ตรงกับความต้องการของหน่วยงานผู้ใช้
- ตรวจสอบ วิเคราะห์ ประเด็นปัญหาการใช้ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหารและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา

(4) ส่วนสถาปัตยกรรมพัฒนาระบบงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- กำหนดสถาปัตยกรรมด้านระบบงานให้สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมด้านเทคนิค สถาปัตยกรรมด้านระบบเครือข่ายสื่อสาร และระบบรักษาความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

- กำหนดมาตรฐานเครื่องมือพัฒนาระบบงาน
- กำหนดสถาปัตยกรรมด้านการเชื่อมโยงระบบงานของธนาคาร
- กำหนดมาตรฐานการเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
- ติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสถาปัตยกรรมระบบงานด้านระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือพัฒนาระบบงาน และด้านการเชื่อมโยงระบบงาน พร้อมทำการศึกษาและดำเนินการพิสูจน์แนวคิดก่อนแนะนำให้นำมาใช้ในการพัฒนาระบบงาน

- เป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานในด้านสถาปัตยกรรมระบบงาน ด้านระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือพัฒนาระบบงาน และด้านการเชื่อมโยงระบบงาน เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสถาปัตยกรรมและมาตรฐานที่กำหนด

- ประสานงานและให้การสนับสนุนในการแก้ไขปัญหาด้านสถาปัตยกรรมระบบงานด้านระบบฐานข้อมูลและเครื่องมือพัฒนาระบบงาน และด้านการเชื่อมโยงระบบงาน

- ศึกษากระบวนการคอมพิวเตอร์ที่ธนาคารใช้งานอยู่ เพื่อนำเสนอปรับเปลี่ยนสถาปัตยกรรมระบบงานให้เหมาะสมมีประสิทธิภาพและทันสมัย

- ออกแบบ กำหนดวิธีปฏิบัติ และพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบงานสารสนเทศให้เหมาะสม ออกแบบเอกสารแบบฟอร์ม รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานการตั้งชื่อของกระบวนการ โปรแกรมและคำย่อต่าง ๆ

- ให้การฝึกอบรมและให้ความรู้ในการใช้งานกระบวนการ พัฒนาระบบ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

3) สายงานปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านปฏิบัติการศูนย์สารสนเทศและด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสายงาน

- บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสายงานให้บรรลุ

เป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

- บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและ กลยุทธ์บริหารความเสี่ยง

ของธนาคาร

- บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ

ธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย

(1) ฝ่ายปฏิบัติการศูนย์สารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- ควบคุม ดูแล และดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของศูนย์ประมวลผล (Data Center) ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

- ควบคุม ดูแล ระบบคอมพิวเตอร์และสภาพแวดล้อมของศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ติดตั้ง ดูแล และปรับปรุงประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง

- ออกแบบ ติดตั้ง และบริหารระบบเครือข่ายสารสนเทศของธนาคาร
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

(2) ฝ่ายบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- สนับสนุนงานด้านเทคนิคคอมพิวเตอร์ และงานปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการลูกค้า และหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร

- ติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานและสาขา
- ดูแล ติดตั้ง และโยกย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- บริหารวัสดุ ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และควบคุมสัญญา
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

3. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง

3.1 สายงานบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1.1 กำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านบริหารความเสี่ยง
3.1.2 ริเริ่มและเป็นผู้ดำเนินการพัฒนางานของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับสานงาน
3.1.3 บริหารงานและควบคุมการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสานงานให้บรรลุตามเป้าหมายและกลยุทธ์ที่กำหนดไว้

3.1.4 บริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยงของธนาคาร

3.1.5 บริหารบุคลากร สินทรัพย์ และค่าใช้จ่ายในสายงานให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อธนาคาร

การแบ่งส่วนงาน สายงานบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วย

1) ฝ่ายบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- พัฒนารอบนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ด้านสภาพคล่องและด้านปฏิบัติการของธนาคาร
- แผนการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการของธนาคาร ให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของธนาคาร
- พัฒนาระบบการและเครื่องมือการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง และด้านปฏิบัติการของธนาคารให้มีมาตรฐานและเป็นไปตามแนวทางของหน่วยงานกำกับดูแล
- ดำเนินการให้มีการจัดทำแผนที่ความเสี่ยง (Risk Map) เพื่อให้เป็นเครื่องมือบริหารจัดการความเสี่ยง รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนที่ความเสี่ยงของธนาคารให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน
- ติดตามและจัดทำรายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการของธนาคาร และความเพียงพอของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
- ดำเนินการให้มีระบบฐานข้อมูลด้านการบริหารความเสี่ยง ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล และสนองตอบการพัฒนาการบริหารความเสี่ยงด้านตลาด ด้านสภาพคล่อง ด้านปฏิบัติการของธนาคาร และความเพียงพอของเงินกองทุนต่อสินทรัพย์เสี่ยงของธนาคาร
- ส่งเสริมและสื่อสาร เพื่อสร้างความตระหนักเรื่องการบริหารความเสี่ยงแก่บุคลากรในองค์กร
- จัดทำรายงานประเมินผลการบริหารความเสี่ยงตามแนวทางประเมินของหน่วยงานกำกับดูแล
- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

2) ฝ่ายบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและบริหารความเสี่ยงสินเชื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และนโยบายบริหารความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร

- กำหนดนโยบายสินเชื่อและเกณฑ์การพิจารณาความเสี่ยงสินเชื่อ
- ประเมินความเสี่ยงสินเชื่อและกำหนดมาตรการควบคุมความเสี่ยงสินเชื่อ
- บริหารพอร์ตสินเชื่อให้เป็นไปตามมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่กำหนด
- พัฒนาเครื่องมือ วิธีการ และคุณภาพของฐานข้อมูลที่ใช้ในการบริหาร

ความเสี่ยงสินเชื่อ

- สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อตามแนวทาง

ของหน่วยงานกำกับดูแล

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ

บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย

ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

3) ฝ่ายควบคุมความเสี่ยงสินเชื่อขนาดใหญ่และการลงทุน มีหน้าที่และความ

รับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและบริหารงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบาย บริหาร

ความเสี่ยงโดยรวมของธนาคาร

- พิจารณากลั่นกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงสินเชื่อประกอบการ

วิเคราะห์สินเชื่อขนาดใหญ่และวงเงินการลงทุน

- ดูแลให้การอำนวยความสะดวกสินเชื่อขนาดใหญ่และการลงทุนเป็นไปตามนโยบาย

และมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อและการลงทุน

- พิจารณาให้ความเห็นในการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้าและคู่ค้า

- กลั่นกรองการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อและเกณฑ์การลงทุน

- สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ

- ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบ

บริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ

- ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย

ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

4) ฝ่ายควบคุมความเสี่ยงสินเชื่อ SMEs มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้

- วางแผนและบริหารงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายบริหารความ

เสี่ยงโดยรวมของธนาคาร

- พิจารณากลับกรองและให้ความเห็นเกี่ยวกับความเสี่ยงสินเชื่อประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อ SMEs
 - ดูแลให้การอำนวยสินเชื่อ SMEs เป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการพิจารณาสินเชื่อ
 - พิจารณาให้ความเห็นในการจัดระดับความเสี่ยงสินเชื่อของลูกค้าและคู่ค้า
 - กลั่นกรองการปฏิบัติตามนโยบายสินเชื่อและเกณฑ์การลงทุน
 - สนับสนุนงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงสินเชื่อ
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร
- 5) ส่วนสนับสนุนงานบริหารความเสี่ยง มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลัก ดังนี้
- เป็นหน่วยงานเลขานุการในการประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง จัดทำรายงานการประชุมและมติที่ประชุม รวมทั้งประสานงานในการประชุมกับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง
 - ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานเกี่ยวกับกิจกรรมการเข้าร่วมเป็นสมาชิกชมรมบริหารความเสี่ยงต่าง ๆ ของสายงานบริหารความเสี่ยง
 - ประสานงานและติดตามการดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงระหว่างธนาคารกับความเสี่ยง
 - รวบรวมและจัดทำรายงานที่เกี่ยวกับการควบคุมภายในของสายงานบริหารความเสี่ยง
 - ปฏิบัติตามนโยบายและกลยุทธ์บริหารความเสี่ยง รวมทั้งจัดการให้มีระบบบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพ
 - ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง และประกาศของธนาคาร

ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|------------------|---|
| ชื่อ | นางสาวธันย์ชนก วิเชียร |
| วัน เดือน ปีเกิด | 16 พฤศจิกายน 2530 |
| สถานที่เกิด | อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี |
| ประวัติการศึกษา | ปริญญาบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ. 2552 |
| สถานที่ทำงาน | ธนาคารออมสินสาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา |
| ตำแหน่ง | ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ 2-7 |

