



ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

แนวความคิดเรื่องระบบข่าวสารเพื่อการบริหาร หรือ Management Information System ที่เรียกย่อ ๆ ว่า MIS นั้น ในประเทศไทยได้มีการวิจัยโดยนายบรรณวิทย์ บุญญรัตน์ได้ทำการวิจัยเมื่อ ปี พ.ศ. 2519 เรื่องโครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร โดยใช้ธนาคารกรุงเทพ เป็นต้นแบบ จากการวิจัยได้จัดทำโครงสร้างระบบข้อมูลธนาคาร ประกอบด้วย ระบบข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการเงิน ข้อมูลบุคลากร และข้อมูลภายนอก

สำหรับในประเทศสหรัฐอเมริกา คอมพิวเตอร์ เวิร์ม (2532) รายงานว่า เมื่อปี 1983 บริษัทแห่งหนึ่งในอเมริกาได้ลองสำรวจบริษัทและหน่วยงานขนาดใหญ่หลายร้อยแห่งในอเมริกาเอง และได้รับคำตอบจากบริษัทและหน่วยงาน 334 แห่งแจ้งว่า หน่วยงานของตนมีงานที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศทุกแห่ง เพียงแต่หน่วยงานนั้น ๆ เรียกชื่องานนี้แตกต่างกันไปบ้าง เช่น Management Information System, Information Service, Information Systems, Data Processing หรือ Information Resource Management แสดงให้เห็นว่า งานด้านสารสนเทศได้ขยายตัวกว้างขวางมากขึ้นจนทำให้หน่วยงานส่วนมากหันมาใช้คำที่มีคำว่า Information รวมอยู่ด้วย มากกว่าคำ Data Processing ที่เคยใช้กันมาก่อน

จากการที่แนวคิดเรื่อง MIS ได้ขยายออกไปถึงเรื่องของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ หรือ Decision Support System ที่เรียกย่อ ๆ ว่า DSS และระบบสำนักงานอัตโนมัติ หรือ Office Automation ด้วย ดังนั้นการพัฒนาความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและการมีราคาถูกลงอย่างในปัจจุบัน ย่อมต้องมีผลต่อความก้าวหน้า การยอมรับและการแพร่หลายของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารอย่างแน่นอน

1. แนวทางการตัดสินใจใช้คอมพิวเตอร์

ชรินทร์ วัชรินทร์วงศ์ (2532) ได้ให้แนวทางการตัดสินใจว่าจะใช้คอมพิวเตอร์เมื่อไร ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. เวลา เมื่อถึงเวลาใดเวลาหนึ่งซึ่งหน่วยงานไม่สามารถทำงานให้เสร็จในเวลา นั้นหมายความว่า ในเวลาทำงานปกติของสำนักงาน พนักงานไม่สามารถทำงานได้ทัน แม้จะทำล่วงเวลาแล้วงานก็ยังไม่เสร็จและค้างคั่งอยู่เป็นจำนวนมาก ณ เวลานั้น ถึงเวลาแล้วที่ท่านต้องนำคอมพิวเตอร์มาใช้

2. การลงทุน แม้ว่าจะเชื่อกันว่าเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาถูกลงมาก และมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง อย่างไรก็ตามจำนวนเงินที่จะลงทุนสำหรับงานคอมพิวเตอร์ ก็ยังเป็นงบประมาณที่สูงอยู่ หลักการง่าย ๆ สำหรับการคิดจุดคุ้มทุนของงานคอมพิวเตอร์ ให้ถือเอาผลงานต่อหน่วยที่ใช้คอมพิวเตอร์กับการทำงานด้วยคนแบบเดิมอะไรถูกกว่ากัน ถ้าทางด้านคอมพิวเตอร์ยังให้ผลงานต่อหน่วยแพงกว่าก็ยังไม่สมควรใช้ สำหรับประเด็นนี้ขอให้ท่านมองให้ครบวงจร ตัวอย่างง่าย ๆ การใช้เครื่องพิมพ์ดีดพิมพ์หนังสือกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์ที่เราเรียกว่า Word Processing ข้อพิจารณาของการทำงานครั้งนี้ ถ้ามองทางด้านราคาจะพบว่าเครื่องพิมพ์ดีดมีราคาถูกกว่า แต่ถ้ามองทางผลงานจะพบว่า ต่อหนึ่งตัวอักษรที่พิมพ์ออกมาจากเครื่อง Word Processing จะถูกกว่าเครื่องพิมพ์ดีดมากมาย

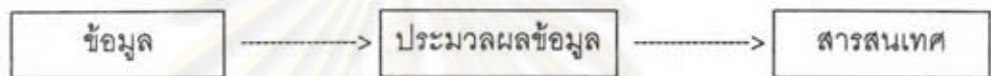
3. ความพร้อมของหน่วยงาน แม้คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันจะใช้อย่างไรก็ตาม ณ วันที่ตัดสินใจจะมีคอมพิวเตอร์ใช้ปฏิบัติงาน ให้นึกถึงความพร้อมของหน่วยงานด้วย คำว่าความพร้อมนี้มีได้หมายถึงของใครคนใดคนหนึ่ง ความหมายของคำว่าพร้อมนี้รวมถึงทุกคนในหน่วยงาน ตั้งแต่ผู้บริหารสูงสุดจนถึงพนักงานระดับต่ำสุด เหตุผล : เนื่องจากคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือสำหรับใช้ปฏิบัติงานของทุกคน ถ้าเกิดความไม่พร้อม ณ จุดใดจุดหนึ่ง จะทำให้แผนและผลงานสะดุดหยุดลง และจะกระทบกระเทือนถึงหน่วยงานทั้งหน่วยงาน

2. ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System)

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2534) ได้ให้ความหมายของคำว่า ข้อมูลและสารสนเทศ ไว้ดังนี้

1. ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ข้อมูลอาจจะอยู่ในรูปของตัวเลข ตัวหนังสือ และท้ายที่สุดข้อมูลก็คือ วัตถุติบของสารสนเทศ

2. สารสนเทศ (Information) ได้แก่ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนผลลัพธ์หรือเอาท์พุทของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งซึ่งสื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจ และสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้น และเป็นผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ



รูปที่ 1 ไดอะแกรมแสดงกระบวนการในการประมวลผลข้อมูลเพื่อสารสนเทศ

สุมาลี เมืองไพศาล (2531) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หมายถึง ระบบการประมวลผลข้อมูลโดยระบบคอมพิวเตอร์ซึ่งจะสนับสนุนการปฏิบัติการ, การบริหาร และหน้าที่ในการตัดสินใจขององค์การ

แ่งน้อย ใจอ่อนนุ่ม (2531) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศใน 4 รูปแบบ คือ

1. องค์ประกอบในการทำงานของระบบสารสนเทศ (Operation elements) ระบบสารสนเทศมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์อัตโนมัติ และอุปกรณ์สื่อสารข้อมูล

1.2 ซอฟต์แวร์ (Software) ได้แก่ ชุดของคำสั่งที่จะสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงาน

1.3 ฐานข้อมูล (Database) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่จะใช้ในองค์การไว้ที่ส่วนกลาง

1.4 วิธีการดำเนินงาน (Procedure) ประกอบด้วยคำแนะนำสำหรับผู้ใช้งาน พนักงานจัดเตรียมข้อมูลและพนักงานควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์

1.5 บุคลากรคอมพิวเตอร์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ควบคุมคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ ผู้เขียนโปรแกรม เจ้าหน้าที่เตรียมข้อมูล และผู้บริหารระบบสารสนเทศ เป็นต้น

2. การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ (Decision Support)

รูปแบบของการนำเสนอข้อมูลให้แก่บริหารประกอบด้วย ผู้บริหารระดับกลางและระดับล่างต้องการข้อมูลที่มีรูปแบบแน่นอน กำหนดไว้ล่วงหน้าได้ ผู้บริหารระดับสูงต้องการข้อมูลที่แตกต่างกันออกไปแล้วแต่สถานการณ์หรือสภาพแวดล้อม ซึ่งลักษณะเช่นนี้ไม่อาจที่จะกำหนดไว้ล่วงหน้า การจัดทำสารสนเทศให้แก่ผู้บริหารจึงมีลักษณะแตกต่างกันออกไปแล้วแต่ระดับของผู้บริหารที่นำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ

3. กิจกรรมของผู้บริหาร (Management Activity) กิจกรรมของผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

3.1 ผู้บริหารระดับสูง รับผิดชอบในด้านการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ใช้ข้อมูลที่มาจากแหล่งภายนอกเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีขอบเขตที่กว้างขวางแต่จะไม่ลงในรายละเอียด

3.2 ผู้บริหารระดับกลาง รับผิดชอบในการบริหารงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ ข้อมูลที่ใช้ในจะเป็นการกำหนดมาตรฐานหรืองบประมาณเพื่อใช้เปรียบเทียบกับการดำเนินงานที่เกิดขึ้นจริง และนำผลแตกต่างที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อมาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

3.3 ผู้บริหารระดับล่าง (ระดับปฏิบัติการ) รับผิดชอบในการควบคุมให้การดำเนินงานของกิจการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ข้อมูลที่ใช้ในการบริหารงานระดับนี้จะกำหนดไว้แล้วสำหรับการตัดสินใจแต่ละด้าน

4. ลักษณะงานองค์กร (Organization Function)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าระบบสารสนเทศนั้นเราจะพูดถึงข้อมูลที่ถูกบริหารนำมาใช้ในองค์กรทั้งหมด ซึ่งลักษณะงานในองค์กรเราอาจแบ่งออกได้เป็นหลายลักษณะ เช่น การตลาด การผลิต การพนักงาน การเงินและบัญชี เป็นต้น ดังนั้นเราอาจมองภาพของระบบ

สารสนเทศเป็นภาพรวมของระบบข้อมูลทั้งหมดขององค์การ ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อย คือ ระบบสารสนเทศทางการตลาด ระบบสารสนเทศทางการผลิต ระบบสารสนเทศทางการพนักงาน และระบบสารสนเทศทางการเงินและบัญชี เป็นต้น

3. คุณสมบัติของสารสนเทศ

จีราภรณ์ รักษาแก้ว (2534) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของสารสนเทศที่สำคัญ คือ ถูกต้องทันต่อการใช้งานครบถ้วนสมบูรณ์ กะทัดรัด และตรงกับความต้องการ ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศ ในการนำสารสนเทศไปใช้งานครั้งหนึ่ง ๆ สารสนเทศควรมีคุณสมบัติดังกล่าวนี้ เป็นปริมาณที่มากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งเขาจะเป็นผู้พิจารณาถึงความคุ้มค่าของสารสนเทศที่ต้องการ กับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่จะให้ได้มาซึ่งสารสนเทศนั้น รายละเอียดของคุณสมบัติแต่ละข้อของสารสนเทศที่ควรจะเป็นมีดังนี้ คือ

1. ความถูกต้อง หมายถึง อัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับจำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง ระดับความถูกต้องจะถือว่าเพียงพอแล้วหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับตัวสารสนเทศ ตัวอย่างเช่น ใบแจ้งยอดเงินในบัญชีเงินฝากที่ธนาคารส่งไปถึงลูกค้าไม่ควรจะผิดพลาด เพราะเป็นเรื่องจำนวนเงินและชื่อเสียงของธนาคาร แต่ถ้าข้อมูลสินค้าคงเหลือ สำหรับควบคุมสินค้าในโกดังซึ่งเป็นสินค้าที่มีราคาสูงและมีปริมาณมาก ความผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปที่เกิดขึ้นก็อาจจะเป็นระดับที่ยอมรับได้

2. ความทันต่อการใช้งาน สารสนเทศที่ดีนั้นต้องได้รับให้ทันต่อการใช้ประโยชน์ด้วย คือ ได้มาอย่างรวดเร็ว ความหมายของความรวดเร็วในที่นี้ไม่สามารถบอกได้ว่าควรจะเป็นเท่าไร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้ใช้ในแต่ละสถานการณ์ สารสนเทศนั้นควรจะรวดเร็วพอที่จัดทำได้จากข้อมูลปริมาณหนึ่ง แต่มีใช้ทุกครั้งที่มีการเก็บข้อมูลได้ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและสารสนเทศนั้นไม่ควรจะรวดเร็วจนไม่สามารถบอกถึงแนวโน้ม หรือการเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งได้

3. ความสมบูรณ์ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศได้มาจากการรวบรวมข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่มีอยู่อย่างกระจัดกระจายในองค์การได้ในปริมาณที่เพียงพอต่อการผลิตสารสนเทศนั้น

4. ความกะทัดรัดของสารสนเทศ สารสนเทศที่ดีควรจะเป็นสารสนเทศที่กะทัดรัดและได้ใจความที่สมบูรณ์ในตัวเอง สามารถแสดงสาระที่สำคัญ ๆ ตามที่ผู้บริหารต้องการได้ครบถ้วน ซึ่งอาจจะจัดทำได้โดยการสรุปเฉพาะสิ่งที่ผู้บริหารต้องการ และในบางกรณีการใช้รูปภาพหรือการแสดงด้วยกราฟสามารถที่จะให้สารสนเทศได้ชัดเจนกว่าการบรรยายด้วยตัวอักษร

5. ตรงกับความต้องการ หมายถึง สารสนเทศที่ต้องการจะรู้ เป็นสารสนเทศที่สามารถสื่อความหมายให้เกิดการกระทำ ความรู้ และความเข้าใจต่อผู้บริหาร ดังนั้นถ้าหากรายงานต่าง ๆ ซึ่งครั้งหนึ่งเคยมีค่าต่อการบริหารงาน แต่ในปัจจุบันไม่เป็นสารสนเทศที่ตรงต่อความต้องการของผู้บริหารแล้ว รายงานดังกล่าวนั้นก็ไมควรที่จะนำมาใช้งานอีกต่อไป

4. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการสารสนเทศ

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2534) ได้กล่าวถึงความต้องการสารสนเทศของผู้บริหารเกิดจากปัจจัย ดังนี้

1. ความสลับซับซ้อนในการบริหารงานที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการบริหารเป็นงานที่ซับซ้อน แต่ปัจจุบันนี้ความซับซ้อนในการบริหารงานยิ่งเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม จากเหตุผลดังนี้

1.1 ขนาดขององค์การที่ขยายใหญ่ขึ้น นอกเหนือจากจะมีจำนวนองค์การเพิ่มมากขึ้นแล้ว โดยมีจำนวนของพนักงานและทรัพย์สินขององค์การเพิ่มมากขึ้นด้วย

1.2 ความซับซ้อนของเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น และได้มีการนำเข้ามาใช้ในองค์การด้วย เช่น การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ หรือ การมีระบบอัตโนมัติที่ใช้ในการฝากและถอนเงินของธนาคารต่าง ๆ เป็นต้น

1.3 กรอบของเวลา (time frame) น้อยลง ปัจจุบันผู้บริหารต้องสามารถปฏิบัติงานในกรอบของเวลาที่น้อยลง เพื่อตอบสนองต่อลูกค้า เพื่อต่อสู้กับคู่แข่ง หรือตอบสนองต่อความต้องการของผู้ถือหุ้น การดำเนินการขององค์การทั้งหมดจะต้องรวดเร็วมากกว่าในเวลาที่ผ่านมา เช่น พนักงานขายอาจต้องติดต่อการขาย และจัดทำใบสั่งซื้อให้เสร็จเรียบร้อยภายในวันเดียว เป็นต้น

1.4 แรงผลักดันของสังคมภายนอก เช่น ตลาดของสินค้าประเภทต่าง ๆ ที่กำลังได้รับความนิยมหรือบริการต่าง ๆ ที่ไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า แรงผลักดันของสังคมนี้จะนำมาใช้ในการตัดสินใจ ซึ่งต้องขึ้นกับพื้นฐานปัจจัยทางเศรษฐกิจและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

2. พัฒนาการของเทคนิคต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ ได้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการประมวลผล และภายหลังจากที่มีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กันอย่างแพร่หลาย ก็ได้มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (decision Support System หรือ DSS) มาใช้ในการบริหารงานกันอย่างกว้างขวางมากขึ้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้เข้าครอบคลุมไปถึงงานทั้งหมดขององค์การที่ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล ส่วนระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจนั้นจัดว่าเป็นส่วนหนึ่งหรือระบบย่อยของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ที่จะให้สารสนเทศที่สัมพันธ์กับปัญหาเฉพาะอย่าง

5. หลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

คอมพิวเตอร์ เวิร์ม (2528) ได้กล่าวถึง รากฐานของระบบข่าวสารเพื่อการบริหาร (จากหนังสือชื่อ Management Information System - Conceptual Foundations, Structure and Development แต่งโดย Gordon B. Davis และ Margrethe H. Olson) สรุปหลักการของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ดังนี้

1. โครงสร้างของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร เรื่องโครงสร้างของระบบสารสนเทศ เป็นเรื่องสำคัญมาก โดยเฉพาะผู้ที่ต้องการสร้างระบบสารสนเทศ จากความไม่มีอะไรเลย งานประมวลผลอาจจะซับซ้อนเป็นงานระบบสารสนเทศได้ ด้วยการกำหนดความต้องการด้านสารสนเทศของผู้บริหารระดับต่าง ๆ แล้วดัดแปลงแก้ไขงานประมวลผลให้มีความสามารถผลิตสารสนเทศดังกล่าวได้ แต่ก็มีปัญหาและอุปสรรคบางอย่าง เช่น การดัดแปลงงานที่ใช้อยู่แล้วอาจจะเสี่ยงหรือทำไม่ได้ เพราะเทคนิคการเขียนโปรแกรมเดิมไม่อำนวยให้ขยายงานโปรแกรมได้ ปัญหาอีกอย่างคือ ถ้าดัดแปลงงานประมวลผลหลาย ๆ งานไปพร้อม ๆ กัน ระบบสารสนเทศที่ได้ อาจจะมีจุดอ่อนทางด้านโครงสร้าง คือ อาจไม่มีโครงสร้าง หรือโครงสร้างที่ได้ไม่สอดคล้องกับงานของหน่วยงาน

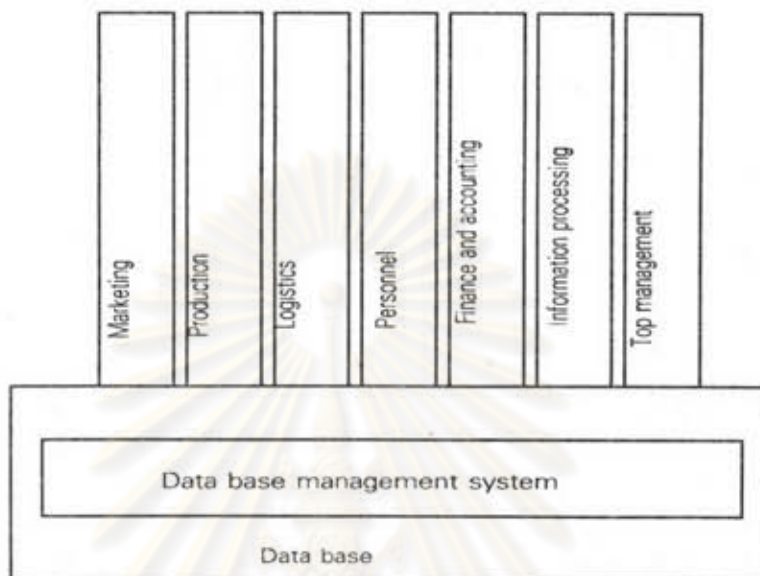


รูปที่ 2 ปิระมิดของการบริหาร

โครงสร้างของระบบสารสนเทศมีสองรูปแบบ รูปแบบหนึ่งคือระบบสารสนเทศที่มีลักษณะคล้ายตามกิจกรรมการบริหาร และจัดรูปงานบริหารเป็นรูปปิระมิดสี่ระดับ ดังรูปที่ 2 ซึ่งมีงานใช้คอมพิวเตอร์ประจำวันอยู่ล่างสุด เรียกว่า Transaction Processing ถัดขึ้นไปเป็นงานบริหารเรียกว่า Operational Control งานบริหารระดับนี้เกี่ยวข้องกับการควบคุมการทำงานชนิดวันต่อวัน และจำเป็นต้องใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ค่อนข้างละเอียดและเกี่ยวกับการทำงานสำหรับใช้ในการควบคุม งานบริหารประเภทที่สอง ซึ่งอยู่ระดับสามเรียกว่า งาน Tactical Planning เป็นงานที่เกี่ยวกับการวางแผนงานระยะสั้น ที่ครอบคลุมช่วงเวลาไม่เกินหนึ่งปี และควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายนั้น งานระดับนี้ต้องการสารสนเทศที่ได้เรียบเรียงหรือกลั่นกรองจากข้อมูลที่ใช้ในงานประจำวันแล้ว ไม่ได้เรียกใช้ข้อมูลสะสมเอาไว้โดยตรงไปตรงมา

สำหรับงานบริหาร ประเภทที่สี่ที่อยู่สูงสุด ยอดของปิระมิดคืองาน Strategic Planning เป็นงานของผู้บริหารระดับสูงของบริษัทหรือหน่วยงาน เช่น ประธาน ผู้จัดการใหญ่ หรือ เอ็มดีทั้งหลาย งานระดับนี้เป็นการวางแผนระยะยาวในช่วงเวลา 3 ถึง 5 ปี และเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจใหญ่ที่อาจมีผลสำคัญต่อหน่วยงาน เช่น การวางแผนสร้างโรงงานใหม่ การลงทุนในผลิตภัณฑ์ใหม่ ฯลฯ สารสนเทศที่ต้องใช้ในระดับนี้ ยิ่งเป็นการกลั่นกรองสารสนเทศในระดับกลางให้งวดเข้า เพราะผู้บริหารในระดับนี้ไม่มีเวลาจะศึกษารายละเอียดเป็นราย ๆ ได้ นอกจากนี้ผู้

บริหารระดับนี้ยังต้องการสารสนเทศ และข้อมูลจากภายนอกของบริษัท เช่น เรื่องของการแข่งขัน การตลาด การเมือง เศรษฐกิจและอื่น ๆ ด้วยงานสามระดับบนของปริศมนี้ถือว่าเป็นงานบริหาร

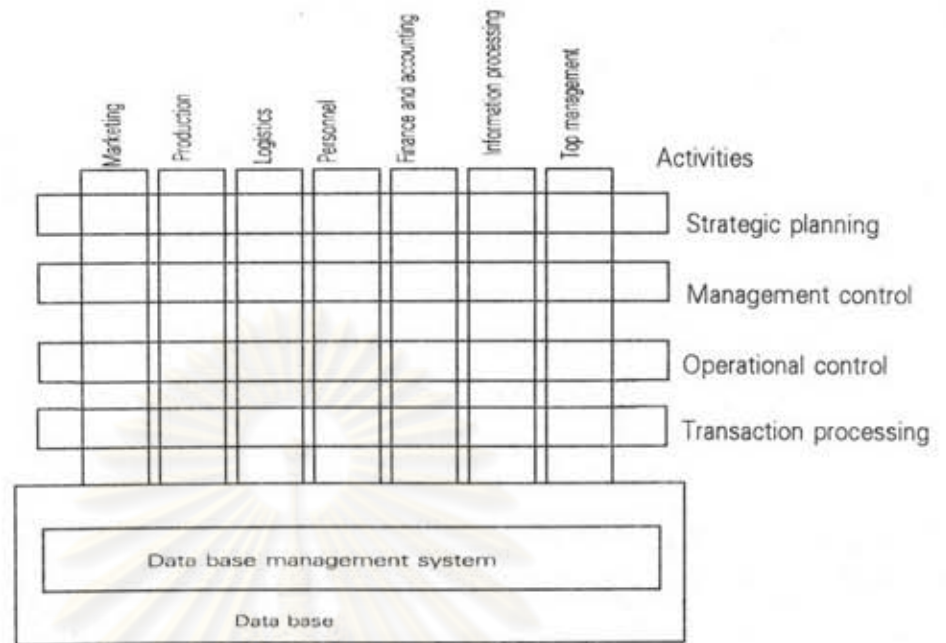


รูปที่ 3 การแบ่งระบบย่อยตามหน้าที่หลักในงานประกอบการ

หลักและระบบสารสนเทศที่สร้างตามโครงสร้างของการบริหาร ก็จำเป็นจะต้องรวบรวมข้อมูลและจัดสร้างสารสนเทศที่สอดคล้องกับความต้องการทั้งสามระดับนี้ได้ งานประมวผลที่กล่าวไปแล้วว่า สามารถขยายเป็นระบบสารสนเทศได้นั้น ที่แท้เป็นแค่เพียงงาน Transaction Processing ที่อยู่ตรงฐานของปริศมนี้เอง

โครงสร้างแบบที่สองของระบบสารสนเทศคือ โครงสร้างที่จัดตามการแบ่งหน้าทำงานในหน่วยงานหรือในบริษัท เมื่อแบ่งตามลักษณะนี้เราจะได้ระบบสารสนเทศที่แยกย่อยได้เป็น ระบบผลิต ระบบขาย ระบบบัญชี ระบบบุคลากร ฯลฯ ดังรูปที่ 3 การแบ่งแบบนี้เป็นวิธีที่ใช้กันทั่วไปในการจำแนกงานประมวผล ดังจะเห็นว่ามิจานคอมพิวเตอร์ด้านบัญชี ด้านการจ่ายเงินเดือน ด้านคลังพัสดุ ฯลฯ





รูปที่ 4 การแบ่งระบบย่อยตามหน้าที่และระดับการบริหาร

จากโครงสร้างทั้งสองนี้ เมื่อนำโครงสร้างทั้งสองซ้อนกันเกิดเป็นโครงสร้างระบบสารสนเทศที่ทั้งสอดคล้องต่อการบริหาร และงาน Transaction Processing ทั้งสี่ระดับแล้วยังสอดคล้องต่อการแบ่งหน้าที่งานในบริษัทด้วย ดังแสดงในรูปที่ 4

2. เรื่องเทคโนโลยีของระบบงาน ได้แก่ เทคโนโลยีทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสื่อสาร ฐานข้อมูล การประมวลผลข้อมูล(Transaction Processing) และ สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ซึ่งนับว่าเป็นส่วนประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศด้วย

3. เป็นส่วนที่เกี่ยวกับหลักการของระบบงาน หลักการสำคัญ ๆ ที่ควรพิจารณามีอยู่หกประการด้วยกัน หลักการแรกเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร เรื่องนี้มาเป็นอันดับแรกเพราะระบบสารสนเทศนั้น จัดสร้างขึ้นก็เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ดีขึ้น ดังนั้นก่อนจะจัดสร้างระบบได้ นักระบบงานจะต้องรู้ว่านักบริหารเขาตัดสินใจอย่างไร และยึดแนวทางอะไรบ้างในการคิด แนวทางที่ง่ายที่สุดก็คือ เมื่อนักบริหารมีข้อมูลต่างๆ ครบถ้วน เรียกว่าแลเห็นลู่วางแจ่มแจ้งหมด ว่าตัดสินใจอย่างนั้น ๆ จะเกิดอะไรขึ้น วิธีนี้เรียกว่า ตัดสินใจด้วยความแน่ใจร้อยเปอร์เซ็นต์ วิธีที่ยากขึ้นมาก็คือ เมื่อผลของการตัดสินใจหนึ่ง ๆ อาจก่อให้เกิด

ผลลัพธ์ได้หลายประการ แต่นักบริหารก็พอจะรู้ว่าโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์นั้น ๆ เป็นเท่าใด วิธีนี้เรียกว่าเป็นการเสี่ยง ส่วนวิธีสุดท้ายคือเมื่อผลของการตัดสินใจอาจเกิดผลลัพธ์ได้หลายอย่าง โดยไม่อาจทราบว่าจะเกิดผลลัพธ์นั้น ๆ เป็นอย่างไร วิธีนี้เรียกว่าเป็นการตัดสินใจบนความไม่แน่นอน

หลักการต่อไปก็คือ หลักการข่าวสาร คุณค่าและคุณภาพของข่าวสาร นับว่าเป็นส่วนที่สำคัญมาก แต่การนำความคิดนี้มาใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศคงจะยากมากทีเดียว เพราะคุณภาพและคุณค่าของข่าวสารข้อสนเทศนั้น ขึ้นอยู่กับว่าข่าวสารนั้นจะทำให้เกิดการตัดสินใจได้ผลสักเพียงใด หรือทำให้การตัดสินใจดีขึ้นสักเพียงใด ซึ่งเรื่องนี้ไม่มีใครสามารถวัดได้อย่างแน่นอน ดังนั้นจึงเปลี่ยนเป็นวัดความพอใจแทน คือวัดว่านักบริหารจะพอใจในผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศสักเพียงใด ถ้ายังไม่พอใจก็จะต้องมีการเสาะแสวงหาสารสนเทศที่ต้องการมาเก็บไว้ในระบบให้มากยิ่งขึ้นไปอีก

หลักการอื่น ๆ ที่มีความสำคัญต่อระบบสารสนเทศ ก็ได้แก่หลักการเรื่องระบบ เรื่องการวางแผนและควบคุม เรื่องการจัดรูปองค์การและการบริหาร และเรื่องคนในฐานะเป็นผู้ประมวลข่าวสารหลักการต่าง ๆ ทั้งนี้ก็เพราะระบบสารสนเทศนั้นที่แท้ก็เป็นระบบซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานร่วมกับคนคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันทำงานได้รวดเร็วกว่าคน เก็บข้อมูลได้มหาศาลทั้งยังเรียกค้นข้อมูลได้ทันทีโดยไม่มีวันเหนื่อย ส่วนคนเรานั้นแม้จะมีความคิดสร้างสรรค์และการใช้เหตุผลที่โดดเด่นเหนือคอมพิวเตอร์ก็ตาม แต่ในแง่อื่น ๆ แล้วแท้คอมพิวเตอร์ราบคาบ เช่น พลังในการทำงานมีจำกัด ความสามารถในการจดจำเรื่องราวและข้อมูลก็น้อย หากป้อนข้อมูลให้มาก ๆ ก็จะมีข้อผิดพลาดเป็นเพียงรายการตัวอย่างเท่านั้น ความด้อยจริง ๆ ยังมีมาก แต่มนุษย์เราก็ยังมีความแตกต่างกันอีกมาก ทั้งในด้านสติปัญญา อารมณ์ และความรู้สึก การจัดสร้างระบบสารสนเทศ ควรจะได้คำนึงถึงข้อบกพร่องของคน และจัดทำให้ระบบนั้นช่วยเสริมหรือแก้จุดอ่อนด้อยของผู้ใช้ระบบให้ได้ ไม่ใช่สร้างระบบแบบตายตัวเกินไป และมุ่งหวังให้ผู้ใช้งานปรับตัวเข้ากับระบบ เพราะถ้าบังเอิญเป็นกรณีที่พ้องกับจุดอ่อนของคนด้วยแล้ว ผู้ใช้ก็ย่อมจะปรับตัวไม่ได้ พลอยทำให้ระบบขาดประสิทธิผลไปด้วย

4. ระบบสนับสนุน คำว่า "ระบบสนับสนุน" คือ สนับสนุนให้ผู้บริหารสามารถทำหน้าที่ของตนด้วยความรวดเร็ว และมั่นใจมากยิ่งขึ้น ระบบสนับสนุนที่สำคัญคือ ระบบ

Decision Support Systems ซึ่งบรรจุโปรแกรมสำหรับช่วยจำลองแบบทางด้านการบริหาร ทางด้านการจัดการ การเงิน และอื่น ๆ ตามความต้องการ การจำลองแบบตามที่กล่าวมานี้ เรียกกันทั่วไปว่าเป็นการตั้งคำถาม "WHAT IF?" คือ ถามคอมพิวเตอร์ว่าจะเกิดอะไรขึ้น ถ้าหากเราต้องการตัดสินใจอย่างนั้น ๆ เช่น จะเกิดอะไรขึ้นถ้าหากขึ้นราคาขายสีพื้นตรานี้อีกหลอดละสองบาท จำนวนขายจะลดลงหรือไม่เพียงใด การสร้างโปรแกรมอย่างนี้ได้จะต้องอาศัยกฎเกณฑ์ ทฤษฎีและประสบการณ์มากมายผลของการพยากรณ์จึงจะถูก มิฉะนั้นแล้วเวลาตัดสินใจทำตามคำแนะนำของคอมพิวเตอร์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงอาจจะผกผันเป็นอีกแบบหนึ่งไปเลยก็ได้

แนวคิดสำคัญอีกอย่างหนึ่ง คือ แนวคิดเรื่องการที่ผู้ใช้ระบบงานจะสามารถสร้างงานโปรแกรม หรือใช้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ต้องการได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องพึ่งพาอาศัยนักคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ แนวคิดนี้มีทางเป็นไปได้มากทีเดียวอย่าง เช่น การที่ไม่ใครคอมพิวเตอร์เกิดบูมขึ้นมา ก็ทำให้ใครต่อใครที่สนใจ เช่น ผู้จัดการ หมอ สถาปนิก และคนอื่น ๆ มากกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์ไป ดังนั้น ในอนาคตผู้ใช้ธรรมดา ๆ ก็อาจสามารถเรียนการใช้คอมพิวเตอร์ และสร้างงานคอมพิวเตอร์ได้ด้วยเช่นกัน อนึ่งปัจจุบันยังมีผู้สร้างเครื่องมือออกมาอีกมากมายหลายอย่าง สำหรับช่วยให้การพัฒนาโปรแกรมรวดเร็วขึ้นด้วย การให้ผู้ใช้พัฒนาโปรแกรมเองนั้นมีทั้งส่วนดีและส่วนเสีย ข้อดีก็คือ ผู้ใช้ไม่ต้องรอรับบริการจากทางศูนย์คอมพิวเตอร์ และอาจพัฒนางานได้ตรงกับความต้องการของตน แต่ข้อเสียอย่างสำคัญก็คือ งานคอมพิวเตอร์ทั้งหมดของหน่วยงานอาจจะขาดมาตรฐานและอาจจะทำงานร่วมกันไม่ได้

5. เรื่องการกำหนดความต้องการของระบบสารสนเทศ จะใช้นโยบายและวิธีใดจึงจะกำหนดความต้องการด้านสารสนเทศสำหรับการวางแผนระบบสารสนเทศได้ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ยากมากเรื่องหนึ่ง นักคอมพิวเตอร์มักประสบปัญหา เนื่องจากผู้ใหญ่ต้องการระบบสารสนเทศ เพราะได้ยินได้ฟังความวิเศษของมัน ก็ตั้งต้นจะให้มียระบบสารสนเทศบ้าง แต่แล้วก็กำหนดไม่ได้ว่าต้องการข้อมูล และข้อสารสนเทศแบบไหน นอกจากนั้นผู้ใหญ่ที่เป็นหัวหน้าของฝ่ายต่าง ๆ หลายฝ่าย ก็ไม่สามารถร่วมมือกันได้ในด้านกำหนดสารสนเทศ ดังนั้นแผนงานสร้างระบบสารสนเทศก็เลยต้องล้มลุกคลุกคลานไปตามระเบียบ

เรื่องที่น่าสนใจอีกเรื่องหนึ่งก็คือ เรื่องการกำหนดความต้องการทางด้าน USER INTERFACE เพราะระบบสารสนเทศนั้นเป็นระบบที่คนและเครื่องทำงานร่วมกัน ดังนั้นส่วน

ที่คนกับเครื่องต้องประสานงานกัน จึงเป็นจุดวิกฤติที่อาจเกิดข้อผิดพลาดได้โดยง่าย เช่น ลงรายการข้อมูลผิดหรืออ่านผลลัพธ์ผิด เป็นต้น

6. การพัฒนาและติดตั้งระบบสารสนเทศ วิธีการใช้หลักต้นแบบ (Prototype) ในการพัฒนาระบบงาน วิธีการใช้ต้นแบบนี้เกิดจากการพัฒนาเครื่องมือซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ หลายอย่าง วิธีนี้เหมาะกับกรณีที่ไม่สามารถกำหนดความต้องการของระบบได้แน่ชัด หรือในกรณีที่มีความต้องการเปลี่ยนแปลงบ่อยครั้ง วิธีการต้นแบบ คือ เริ่มแรกให้กำหนดความต้องการด้านสารสนเทศของผู้ใช้ก่อน ซึ่งปกติมักจะเป็นลักษณะและรายการของผลลัพธ์ จากนั้นก็ต้องพิจารณารายการข้อมูลต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับสร้างผลลัพธ์ดังกล่าว แล้วจึงสร้างระบบต้นแบบสำหรับใช้งานขึ้น โดยการใช้เครื่องมือซอฟต์แวร์ หรือภาษาระดับสูงเข้าช่วย การสร้างระบบต้นแบบนี้ต้องใช้เวลาสั้นที่สุด ดังนั้นจึงอาจจะต้องละเลย หรือข้ามรายละเอียดบางประการไปบ้าง เมื่อได้ระบบต้นแบบแล้วก็นำไปให้ผู้ใช้ได้ลองใช้ เพื่อพิจารณาว่าระบบต้นแบบนี้ทำงานตรงกับความต้องการหรือไม่ ถ้าหากไม่ตรงหรือต้องการเปลี่ยนแปลงความต้องการ หรือรายละเอียดอื่น ๆ แล้ว ก็อาจจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบต้นแบบได้จนกว่าจะพอใจ

วิธีการใช้ต้นแบบนี้ สามารถใช้ทดลองแนวความคิดต่าง ๆ ของการออกแบบระบบงานได้ โดยไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากนัก ผู้ใช้เองก็พอใจที่ได้เห็นระบบที่ต้องการในเร็ววัน ไม่ต้องรอนานอย่างการพัฒนาตามแบบเดิม ค่าใช้จ่ายก็น้อย อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการใช้วิธีต้นแบบ ก็คือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต้นแบบอาจจะยาก ถ้าหากไม่รู้วิธีที่เหมาะสม และผู้ใช้บางคนอาจคิดว่า ระบบต้นแบบนี้แหละคือระบบจริงที่จะนำไปใช้ได้ทันที ซึ่งที่แท้ไม่ใช่เพราะระบบต้นแบบยังมีข้อบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์อีกหลายแห่ง ระบบต้นแบบนี้เขาใช้กันเพื่อเป็นต้นแบบจริงในการพัฒนาให้ได้ระบบที่สมบูรณ์

6. การจัดการระบบสารสนเทศตามทัศนะผู้บริหาร

ปัญจราตี ศรีไชยและคณะ (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง "เรื่องสำคัญของระบบสารสนเทศในประเทศไทยตามทัศนะผู้บริหาร" และได้สรุปผลการจัดอันดับเรื่องสำคัญต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศและสาเหตุที่ได้รับความสำคัญ ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างหลักของระบบข้อมูล (Information Architecture) เนื่องจากผู้บริหารเหล่านี้เห็นว่าโครงสร้างหลักของระบบข้อมูล จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของข้อมูลทั้งหมดที่ต้องใช้เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ทางธุรกิจ ฉะนั้นถ้าองค์กรใดมีโครงสร้างหลักของ

ระบบข้อมูลที่ถูกต้อง เหมาะสมและมีความยืดหยุ่นสูงต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจ จะสามารถใช้เป็นพื้นฐานพัฒนาระบบสารสนเทศไปในทิศทางที่ต้องการได้ง่ายขึ้น รวมทั้งลดความเสี่ยงอันเนื่องมาจากความล้มเหลวในการพัฒนาระบบงาน

2. การทำให้คอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ ใช้งานร่วมกันได้ ถ้าต้องการให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มกับเงินลงทุน โดยเฉพาะถ้าองค์กรมีแนวโน้มจะให้ทุกหน่วยงานในองค์กรใช้ข้อมูลร่วมกัน ผู้บริหารต้องวางแผนเพื่อให้คอมพิวเตอร์ของแต่ละหน่วยงานนั้นสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ รวมทั้งสามารถใช้ซอฟต์แวร์ร่วมกันได้สำหรับระบบงานเดียวกัน จึงจะทำให้แนวความคิดของโครงสร้างหลักข้อมูลเป็นจริง และการใช้คอมพิวเตอร์ต่างระบบที่ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ ทำให้ผู้ใช้แต่ละแผนกต้องจัดเตรียมข้อมูลเพื่อประมวลผลใหม่ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความถูกต้องของข้อมูล (Data Integrity) และสารสนเทศที่นำไปใช้

3. การส่งเสริมการเรียนรู้และการใช้วิทยาการสารสนเทศในองค์กร แนวโน้มในอนาคตธุรกิจที่จะเจริญรุ่งเรืองได้ ต้องเป็นธุรกิจที่รู้จักปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ากับการดำเนินงานทั้งหมดของธุรกิจ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นจะให้ประโยชน์ต่อเมื่อบุคลากรในหน่วยงานรู้จักวิธีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสามารถนำไปผสมผสานใช้ได้อย่างเหมาะสมกับหน้าทำงาน และด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน เพราะเป็นเทคโนโลยีที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีหลายแขนง ทั้งคอมพิวเตอร์ โทรคมนาคม ฯลฯ บุคลากรจะเรียนรู้ให้ใช้งานได้เหมาะสมต้องใช้เวลาพอสมควร การกระตุ้นให้เริ่มนำวิทยาการใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ รวมทั้งหาวิธีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่แต่ละองค์กรจะขาดเสียมิได้

4. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ในภาวะการแข่งขันหากธุรกิจใดสามารถมองเห็นโอกาส (Opportunities) ในการทำธุรกิจก่อน และสามารถใช้กลยุทธ์เพื่อดึงเอาโอกาสนั้นมาเป็นของธุรกิจตนได้ก่อนคู่แข่งอื่น ก็จะทำให้เป็นผู้นำในธุรกิจประเภทนั้นได้ ระบบสารสนเทศมีส่วนที่ทำให้ธุรกิจเกิดข้อได้เปรียบคู่แข่งอื่น โดยระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้ข้อมูลที่มีคุณภาพภายในเวลารวดเร็ว ซึ่งสามารถทำให้ผู้บริหารเห็นช่องของโอกาสทางธุรกิจในอนาคต

5. การปรับปรุงระบบความปลอดภัยและการควบคุมข้อมูล ในอนาคตการดำเนินธุรกิจขององค์กรคงต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศมากขึ้น ความเสียหายที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เสียหาย ข้อมูลที่รวมไว้ที่เดียวในฐานข้อมูลถูกเปิดเผย หรือถูกทำลาย หรือถูกเปลี่ยนแปลงไปจากความเป็นจริง จะทำให้เกิดผลกระทบต่อธุรกิจอย่างมาก เช่น การดำเนินงานหยุดชะงัก ภาพพจน์ขององค์กรถูกทำลาย เป็นต้น ฉะนั้นเพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากความเสียหายดังกล่าว จึงควรหาทางป้องกันโดยสร้างระบบความปลอดภัย และการควบคุมข้อมูลที่ดี และรัดกุมพอ

6. การใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันผู้ใช้ระบบสารสนเทศโดยเฉพาะในระดับผู้บริหาร ยังไม่สามารถกำหนดลักษณะความต้องการข้อมูลเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างชัดเจน ผู้บริหารหลายท่านพอใจที่จะเก็บข้อมูลต่าง ๆ ไว้จำนวนมากมาย โดยคิดว่าจะมีโอกาสได้ใช้ในภายหน้า ทำให้ขนาดของฐานข้อมูล ความสลับซับซ้อนในโครงสร้างของฐานข้อมูลและเงินลงทุนที่เกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูลเหล่านั้นเพิ่มมากขึ้นทุกที แต่ข้อมูลที่ถูกสะสมเหล่านั้นมักจะถูกละเลยและไม่ถูกเรียกใช้ เหมือนหนึ่งไม่มีข้อมูลเหล่านั้นอยู่ ผู้บริหารระบบสารสนเทศมักต้องใช้ความพยายามอย่างมากที่จะสอดแทรกความคิดแก่ผู้บริหารว่า ข้อมูลเป็นเสมือนหนึ่งสินทรัพย์อย่างหนึ่งที่มีค่ามีต้นทุนในการได้มาและการเก็บรักษา จึงไม่ควรละเลย หากมีวิธีการใดที่สามารถทำให้ผู้บริหารตระหนักถึงแนวคิดนี้ จะทำให้การใช้ข้อมูลมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

7. การจัดการและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ ที่สามารถสื่อสารกับระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง (End Users) ด้วยวิวัฒนาการของไมโครคอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ทำให้ไมโครคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น ง่ายต่อการใช้งาน (Ease of use) และทำให้มีคุณลักษณะเป็นเสมือนเพื่อนร่วมงาน (Use friendly) ไมโครคอมพิวเตอร์จึงเป็นที่นิยมในหมู่ผู้ใช้ ผู้ใช้ในหลายหน่วยงานมุ่งหวังนำไมโครคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มผลผลิต (Productivity) การทำงานของตนเองโดยไม่ต้องรอพึ่งหน่วยงานระบบสารสนเทศแต่เพียงอย่างเดียว การอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดการใช้วิทยาการสารสนเทศนี้ จึงเป็นสิ่งที่คุณบริหารควรให้การสนับสนุนเพราะจะช่วยเพิ่มผลผลิตรวมขององค์กร แต่ในขณะเดียวกันหากปล่อยให้ผู้ใช้สามารถใช้วิทยาการสารสนเทศนี้อย่างอิสระโดยปราศจากการวางแผนและควบคุมที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดปัญหาที่ตามมาจำนวนมากมาย เช่น ข้อมูลชุดเดียวกันเกิดขึ้นในหลายหน่วยงาน และเป็นข้อมูล

ที่ไม่ตรงกัน ไม่สามารถสอบย้อนกันได้ ข้อมูลขาดความเชื่อถือ การเก็บข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ เพราะทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่นำมาใช้ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ เป็นต้น ฉะนั้นหากจะให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยผู้ใช้เหล่านี้ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทั้งองค์กร จะต้องหาวิธีการจัดการที่เหมาะสม เพื่อสร้างสมดุลย์ให้เกิดขึ้นระหว่างการสนับสนุนให้เกิดการใช้งานและการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับการควบคุมขอบเขตการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้น ซึ่งหน่วยงานระบบสารสนเทศมักจะเป็นผู้ที่มีบทบาทในภาระหน้าที่งานนี้

8. การปรับปรุงคุณภาพและความถูกต้องของข้อมูล ปัจจุบันในหลายหน่วยงานที่นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ แต่ยังไม่มีการพัฒนาสร้างระบบฐานข้อมูลอย่างจริงจัง มักพบกับปัญหาด้านความถูกต้องตรงกันของข้อมูลอยู่เสมอ (Data Integrity) กล่าวคือ ข้อมูลชุดเดียวกันที่ได้มาจากแผนกต่างกัน มักมีค่าไม่ตรงกัน ทำให้ความเชื่อถือและคุณภาพของสารสนเทศที่ระบบงานสร้างให้แก่ผู้ใช้นั้นลดลง ผู้ใช้ข้อมูลอาจตัดสินใจแก้ปัญหาทางธุรกิจผิดพลาดได้เพราะใช้สารสนเทศที่ผิด ฉะนั้นการหาแนวทางเพื่อปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล จึงเป็นเรื่องที่ควรให้ความสนใจ โดยผู้บริหารระบบสารสนเทศได้เสนอแนวคิดที่สามารถนำมาปรับใช้ได้ เช่น การจัดทำพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) การศึกษาและวางแผนถึงความต้องการข้อมูลของทั้งองค์กร รวมทั้งการสอบทานเพื่อทบทวนความเหมาะสมของโครงสร้างหลักของระบบข้อมูลที่จัดทำขึ้น

9. การวางแผนและการนำระบบโทรคมนาคมไปใช้ ภายใต้ภาวะการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจ องค์กรที่จะอยู่รอดและได้เปรียบในด้านการค้า จะต้องเป็นองค์กรที่มีวิธีการหาข้อมูลเพื่อใช้ตัดสินใจได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ฉะนั้นการนำระบบโทรคมนาคมมาใช้ภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เนื่องจากเทคโนโลยีโทรคมนาคมมักมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจึงไม่ควรมองข้าม การวางแผนการนำระบบโทรคมนาคมไปใช้ เพราะถ้ามองข้ามเรื่อง การวางแผนไปอาจทำให้องค์กรต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมหาศาล เพื่อปรับระบบโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานและการบริหารงานภายในองค์กรในภายหลังได้

10. โครงสร้างที่เหมาะสมขององค์กรที่มีหน่วยงานระบบสารสนเทศ การจัดตั้งให้มีหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นแผนกหรือฝ่ายคอมพิวเตอร์หรือประมวลผลข้อมูล ฝ่ายระบบสารสนเทศ ฯลฯ จะเป็นการกำหนดหน้าที่ความ

รับผิดชอบรวมทั้งบทบาทที่มีต่อองค์กรได้ชัดเจนมากกว่า กรณีที่ฝากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารสนเทศไว้ที่หน่วยงานของผู้ใช้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งในองค์กรนั้น เช่น ในบางองค์กรอาจให้แผนกบัญชีหรือฝ่ายการบัญชีและการเงินเป็นผู้รับผิดชอบ ในบางองค์กรอาจให้แผนกหรือฝ่ายตลาดเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนั้นการกำหนดตำแหน่งของหน่วยงานที่ตั้งขึ้นเพื่อรับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ภายในผังการจัดองค์กร (Organization Chart) ยังมีผลต่อความเป็นอิสระของหน่วยงานระบบสารสนเทศนั้น ซึ่งจะกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและบทบาทที่หน่วยงานนี้มีต่อองค์กรโดยส่วนรวม เช่น การกำหนดให้หน่วยงานระบบสารสนเทศขึ้นตรงต่อผู้บริหารระดับสูง แทนการขึ้นอยู่กับหน่วยงานของผู้ใช้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ย่อมทำให้มีความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่า สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการของผู้บริหารมากขึ้น รวมทั้งมีบทบาทเพื่อชี้นำให้องค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการได้มากขึ้นด้วย

7. ปัญหาสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ครุฑชิต มาลัยวงศ์ (2532) กล่าวว่าปัญหาสำคัญบางประการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ มีดังต่อไปนี้

1. ระบบสารสนเทศต้องอาศัยความร่วมมือจากระบบย่อยทุกระบบในการประมวลข้อมูลเป็นสารสนเทศที่ต้องการ ถ้าระบบย่อยไม่ร่วมมือแล้ว สารสนเทศที่ได้รับก็อาจจะไม่มีประโยชน์ได้มากเท่าที่ควร เรื่องนี้เป็นปัญหาใหญ่ในหน่วยงานราชการทั้งหลาย เช่น กระทรวงก็ต้องการให้กรมต่าง ๆ สนับสนุนร่วมมือ ส่วนกรมก็ต้องการให้กองต่าง ๆ สนับสนุนร่วมมือต่อไปตามลำดับ แต่เท่าที่เป็นอยู่นั้น ความร่วมมือเช่นนี้หาได้ยากยิ่ง

2. ระบบสารสนเทศควรวางอยู่บนฐานข้อมูลของทั้งหน่วยงาน แต่เวลานี้หน่วยงานส่วนมากยังไม่ได้ใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน เพราะไม่ได้ร่วมมือกันดังกล่าวแล้วบ้าง หรือเพราะไม่รู้จักเทคโนโลยีฐานข้อมูลบ้าง ดังนั้นการคิดสร้างระบบสารสนเทศจึงต้องเริ่มด้วยการหาทางจัดระบบฐานข้อมูลก่อน

3. ระบบสารสนเทศต้องสร้างสารสนเทศ เพื่อให้ผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจ ข้อมูลสังเกตก็คือ ผู้บริหารจำนวนมากในเมืองไทยทำงานในเชิงตั้งรับมากกว่าเชิงรุก ดังนั้นผู้บริหารส่วนมากจึงไม่ค่อยทราบว่าตนควรใช้สารสนเทศอะไรบ้างในการตัดสินใจ มักจะรอให้เกิด

วิกฤติการณ์ก่อน จึงสั่งให้ลูกน้องหาข้อมูลและข้อเสนอแนะให้ ส่วนยามปกตินั้นมักจะไม่สามารถบอกได้ จึงเป็นการยากที่นักวิเคราะห์ระบบงานจะมา "คิด" และ "กำหนด" ข้อเสนอแนะได้อย่างถูกต้อง

4. ข้อเสนอแนะหนึ่งที่ผู้บริหารต้องการใช้คือ ข้อเสนอแนะภายนอกบริษัทหรือหน่วยงาน เช่น ความสามารถและผลสำเร็จของคู่แข่ง ความต้องการของผู้บริโภค แนวโน้มด้านอัตราดอกเบี้ย และภาษี ฯลฯ ข้อเสนอแนะเหล่านี้ยากแก่การจับเก็บไว้ในระบบสารสนเทศ

5. ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ใหญ่และมีโครงสร้างซับซ้อน ดังนั้นการออกแบบระบบจึงต้องอาศัยประสบการณ์และทักษะของผู้เป็นนักวิเคราะห์หรือไม่น้อย หากบุคลากรคอมพิวเตอร์ของเราไม่เคยมีประสบการณ์ในการออกแบบระบบสารสนเทศมาก่อน ก็จะเป็นเรื่องค่อนข้างยากที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศให้เราได้อย่างสมบูรณ์และปราศจากข้อผิดพลาดที่สำคัญ

6. เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ดังนั้นการพัฒนา ระบบสารสนเทศ อาจไม่ประสบความสำเร็จ ถ้าหากไม่ได้คำนึงถึงเทคโนโลยีที่จะใช้ตั้งแต่แรก กล่าวคือ ถ้าหากยึดเทคโนโลยีที่มีอยู่เป็นหลัก โดยไม่มองไปในอนาคตแล้วเมื่อสร้างระบบฯ เสร็จ จะพบว่าระบบนั้นล้าสมัยทันที

นอกจากปัญหาหลักข้างต้นนี้แล้ว อาจจะมีปัญหาปลีกย่อยอีกมากที่ผู้สร้างระบบจะต้องเผชิญ จนอาจทำให้เกิดความท้อถอย ไม่อาจสร้างระบบให้สำเร็จลุล่วงได้ เช่น ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสั่งการ ทำให้ไม่อาจจัดหาเครื่องมือซอฟต์แวร์และอุปกรณ์อื่น ๆ มาใช้ได้พอเพียง ขาดอำนาจในการกำหนดมาตรฐานรหัส และแบบฟอร์มให้เป็นอย่างเดียวกันทั้งหน่วยงาน ผู้ร่วมงานจากแผนกต่าง ๆ ไม่สามารถปลีกตัวมาทำงานได้เต็มที่ ผู้บริหารไม่ยอมใช้เวลาพิจารณาข้อเสนอเกี่ยวกับระบบให้ถี่ถ้วน เมื่อสร้างระบบไปแล้วก็ไม่พอใจที่ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ เป็นต้น ปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาหนักอกที่ได้ยินได้ฟังอยู่เสมอ และคงจะเป็นปัญหาอย่างนี้ต่อไปอีกนาน

จนกว่าผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดจะมีความรอบรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ดีขึ้น ตลอดจนเข้าใจความยุ่งยากลำบากในการวางระบบงานมากกว่าปัจจุบัน

8. ความสำเร็จและความล้มเหลวของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร

ปณิตา (2534) กล่าวว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จทางด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร 50 บริษัทนั้น มีอยู่ 21 บริษัทเคยประสบความล้มเหลวมาก่อน ความล้มเหลวในที่นี่มีความหมายหลากหลาย เช่น ระบบที่ไม่เคยสร้างสำเร็จ ระบบที่ทำให้ได้สั๊กพักก็ถูกยกเลิกและระบบที่ใช้โดยผู้อื่นที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายและได้จัดอันดับความสำคัญของของสาเหตุต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความล้มเหลว ดังนี้

1. เทคโนโลยีไม่เพียงพอและไม่เหมาะสม ได้แก่ ผู้บริหารคิดว่าระบบฯ ยากเกินไปที่จะใช้ เป็นระบบที่ไม่สามารถจะส่งสารสนเทศในรูปแบบที่ดึงดูดความสนใจ และเป็นระบบที่ยุ่งยากเกินไปที่จะดูแลรักษา ปัญหาเหล่านี้มักเกิดกับระบบที่สร้างขึ้นเอง แต่ไม่ค่อยจะเกิดกับโปรแกรมที่ซื้อมาใช้เท่าไรนัก

2. ความล้มเหลวของระบบในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ได้แก่ เหตุผลในการพัฒนาระบบสารสนเทศฯ ไม่ได้รับการพิจารณาอย่างถี่ถ้วนและไม่ได้แจ้งให้ผู้ออกแบบระบบทราบอย่างละเอียดพอ อีกประการหนึ่ง คือ ผู้บริหารไม่ได้ใช้เวลาและความพยายามถ่ายทอดความต้องการสารสนเทศโดยเฉพาะของตนให้เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศทราบ

3. ขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ระบบสารสนเทศต้องการแรงสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกระดับ ผู้ที่สนับสนุนระบบฯ โดยลำพังคนเดียว ไม่ว่าจะมิตำแหน่งสูงเพียงใดย่อมไม่เพียงพอที่จะเป็นเครื่องประกันว่าระบบนี้จะเป็นที่ยอมรับ ตัวอย่างหนึ่งคือบริษัทสื่อสารแห่งหนึ่งสร้างระบบสารสนเทศเพื่อเชื่อมระหว่างผู้จัดการใหญ่กับผู้บริหารฝ่ายปฏิบัติการต่าง ๆ ผู้บริหารฯ กลับมองว่าระบบฯ เป็นการติดต่อสื่อสารที่ไม่จำเป็น และเป็นความพยายามที่จะบังคับควบคุมพวกตนและระบบฯ มีผลทางด้านลบต่อการติดต่อสื่อสารของตนกับบุคลากรในระดับล่างลงไป

4. ผู้บริหารปฏิเสธที่จะใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ผู้บริหารบางคนเต็มใจจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ แต่ก็มีบางคนเป็นข้อยกเว้นเพราะคิดและทำอะไรไม่เหมือนกับผู้บริหารส่วนใหญ่ ตัวอย่างกรณีที่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ได้รับความเชื่อถือในระดับต่ำ ผู้บริหารบางท่านซื้อเครื่องใช้สำนักงานที่จะช่วยซ่อนคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่มีไว้สำหรับใช้งาน การมีคอมพิวเตอร์บนโต๊ะจะไม่เหมาะสมกับตำแหน่งผู้บริหาร อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ เมื่อผู้จัดการใหญ่ออกไปจากบริษัท

เหตุการณ์นี้นำไปสู่การยกเลิกการใช้ระบบ โดยมีเหตุผลว่า ผู้จัดการคนใหม่แนวความคิดก็เปลี่ยนใหม่กลายเป็นระบบสารสนเทศใหม่ ส่วนระบบฯ เดิมถูกทิ้งให้รอไปก่อน

สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย

1. ที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัยเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญของประชาชน การพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้ต้องมีการพัฒนาที่อยู่อาศัยควบคู่กันไปด้วย ไม่ว่าจะประเทศที่พัฒนาแล้วหรือประเทศที่กำลังพัฒนาก็ตาม เพราะการก่อสร้างที่อยู่อาศัยเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจภายในชาติ ทั้งในด้านการพัฒนาอุตสาหกรรม ก่อสร้าง การขยายโครงข่ายสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การพัฒนาที่ดินให้เป็นประโยชน์ ตลอดจนการสร้างงานแก่ประชาชนโดยทั่วไป

มनुญ เนตระคเวสนะ (2536) ได้กล่าวถึงความสำคัญของที่อยู่อาศัยไว้ว่า ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ โดยเฉพาะผู้อยู่ในวัยทำงาน เริ่มมีรายได้แล้ว ต่างก็ต้องการมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองด้วยกันทั้งสิ้น แต่ขึ้นอยู่กับว่าตนเองมีรายได้ระดับใด และเพียงพอจะซื้อที่อยู่อาศัยได้ในราคาเท่าใดเท่านั้น บางคนอาจจะไม่สามารถซื้อที่อยู่อาศัยได้เลย จำเป็นต้องจัดหาที่อยู่โดยการเช่าหรืออาศัยผู้อื่น ทั้งนี้ความสามารถที่จะมีที่อยู่เป็นของตนเองขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ รายได้ ราคาที่ดินและค่าก่อสร้าง ภาวะการเงิน ค่าของเงินทุน คือ อัตราดอกเบี้ย และระบบการเงิน เป็นต้น

2. ความสำคัญของสินเชื่อที่อยู่อาศัย

เบญจวรรณ มณีฉาย ได้กล่าวถึงปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และอุปทานที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะปัจจัยสินเชื่อที่อยู่อาศัย ดังนี้

ทางด้านอุปสงค์ (Demand) คือ สินเชื่อเป็นปัจจัยสนับสนุนความสามารถในการที่จะมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง เพราะผู้บริโภคมิ่ระดับรายได้น้อย หรือระดับรายได้ปานกลางมักจะกู้เงินเพื่อซื้อบ้านที่อยู่อาศัย ถ้าหากมีสถาบันการเงินที่ใช้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยมากขึ้น โดยคิดดอกเบี้ยไม่สูงนัก ย่อมจูงใจให้เกิดความต้องการที่อยู่อาศัยมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าหากแหล่ง

การเงินน้อยลงหรือไม่มีการขยายปริมาณสินเชื่อเพื่อการนี้ ย่อมส่งผลให้ความต้องการที่อยู่อาศัยหดตัวลงด้วย

ทางด้านอุปทาน (Supply) คือ ปริมาณสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยสำหรับผู้ประกอบการเพื่อการจัดสรรและการก่อสร้าง เนื่องจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องกู้ยืมเงินลงทุนเพื่อดำเนินงาน ฉะนั้น ถ้าหากมีเงินกู้ยืมให้มากย่อมทำให้จำนวนการก่อสร้างเพิ่มมากขึ้น

อุปสงค์ทางด้านที่อยู่อาศัยจะทำให้อุตสาหกรรมก่อสร้างที่อยู่อาศัยขยายตัวมากขึ้น จะมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศ โดยจะก่อให้เกิดอุปสงค์ในเรื่องปัจจัยการผลิต ได้แก่ วัสดุก่อสร้าง แรงงาน ทำให้อุตสาหกรรมการผลิตวัสดุก่อสร้างเจริญเติบโต และก่อให้เกิดการจ้างงานด้วย

3. บทบาทของสถาบันการเงินต่อการสนับสนุนทางด้านที่อยู่อาศัย

บุญเกรียง ธนาพันธ์สิน (2533) ได้กล่าวถึงบทบาทของสถาบันการเงินต่อการสนับสนุนทางด้านที่อยู่อาศัยว่าสถาบันการเงินเป็นสถาบันที่มีบทบาทอย่างมาก ในการให้การสนับสนุนทางด้านที่อยู่อาศัย เนื่องจากภาวะของเศรษฐกิจที่ขยายตัวในอัตราที่สูง จึงส่งผลให้ที่อยู่อาศัยมีราคาสูงขึ้นไป ตามราคาของที่ดินและต้นทุนของวัสดุก่อสร้างที่เพิ่มสูงขึ้น ฉะนั้นผู้ที่มีรายได้ประจำทุกกลุ่มอาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้มีรายได้น้อย จึงไม่สามารถเก็บรวบรวมเงินออมของตนเอง เพื่อไว้สำหรับจัดซื้อที่อยู่อาศัยมาเป็นของตนเองได้

ดังนั้นสถาบันการเงินจึงเข้ามามีบทบาทในการให้การสนับสนุน และแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยการให้ประชาชนกู้ยืมเงินเพื่อนำไปซื้อที่อยู่อาศัยและให้ผ่อนชำระค่างวดเงินกู้ในระยะยาว

บทบาทของสถาบันการเงินจะเห็นได้จากปริมาณสินเชื่อที่อยู่อาศัยคงค้าง ของสถาบันการเงินที่ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย (รวมการเคหะแห่งชาติ) มียอดสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยคงค้าง ณ สิ้นปี 2536 เป็นจำนวนเงิน 333,518 ล้านบาท โดยมีส่วนแบ่งการตลาดแยกตามสถาบันต่าง ๆ (มีรายละเอียดตามตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้าง ณ วันสิ้นปี 2532 - 2536

จำนวนเงิน : ล้านบาท

แหล่งเงินทุน	ปี 2532		ปี 2533		ปี 2534		ปี 2535		ปี 2536	
	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%	จำนวนเงิน	%
ธนาคารพาณิชย์	69,304	68.69	95,278	69.04	124,968	68.86	165,435	68.15	225,919	67.7
ธ.อาคารสงเคราะห์	17,376	17.22	25,959	18.81	35,118	19.35	48,968	20.17	68,105	20.4
บริษัทเงินทุน	8,542	8.47	10,035	7.27	14,641	8.07	17,918	7.38	27,930	8.3
การเคหะแห่งชาติ	2,182	2.16	2,756	2.00	2,396	1.32	5,506	2.27	6,492	1.9
บ. ประกันชีวิต	1,433	1.42	1,743	1.26	1,930	1.06	1,849	0.76	1,723	0.5
เครดิตฟองซิเอร์	1,478	1.46	1,604	1.16	1,739	0.96	2,460	1.01	2,701	0.8
ธนาคารออมสิน	590	0.58	627	0.45	683	0.38	632	0.26	648	0.19
รวม	100,905	100.00	138,002	100.00	181,475	100.00	242,768	100.00	333,518	100.00

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

บทบาทของสถาบันการเงินในการอำนวยความสะดวกที่อยู่อาศัย แยกตามประเภทสถาบันการเงิน ได้ดังนี้

1. ธนาคารพาณิชย์

ธนาคารพาณิชย์เป็นแหล่งระดมเงินทุนที่มีบทบาทมากในปัจจุบัน กล่าวคือเป็นผู้รวบรวมเงินทุนจากประชาชนที่ต้องการเก็บออมเข้ามาในรูปของเงินฝาก และจัดสรรเงินทุนที่ได้มานี้ให้แก่ผู้ที่ต้องการนำไปใช้หาประโยชน์ด้านต่าง ๆ ในรูปของเงินให้กู้ยืม ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ตั้งขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านธุรกิจการเงิน ทั้งการรับฝากเงินและให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้าของธนาคาร ดังนั้น การอำนวยความสะดวกจึงเป็นธุรกิจที่สำคัญของธนาคารพาณิชย์ ธนาคารจึงพยายามขยายบริการทางด้านสินเชื่อตลอดจนปรับปรุงและออกบริการใหม่เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเป็นการแข่งขันในระหว่างธนาคารด้วย

ตารางที่ 2 แสดงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่บุคคลทั่วไปคงค้างของธนาคารพาณิชย์

หน่วย : ล้านบาท

ปี	จำนวนเงิน	คิดเป็น% ของทั้งระบบ
2532	69,304	68.68
2533	95,278	69.04
2534	124,968	68.86
2535	165,435	68.15
2536	225,919	67.74

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า ปริมาณการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารพาณิชย์ได้เพิ่มสูงขึ้นกว่า 3 เท่าตัวในระยะ 5 ปีที่ผ่านมา มีสัดส่วนในการให้สินเชื่อร้อยละ 67.74 ซึ่งถือว่าเป็นส่วนครองตลาดมากที่สุด และมีบทบาทสำคัญมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ทั้งระบบ โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ ธนาคารพาณิชย์มีจำนวนสาขาหลายแห่งกระจายกันอยู่ครบทุกจังหวัดทั่วประเทศ จึงทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอกู้ ตลอดจนเกิดความสะดวกในการผ่อนชำระคืนเงินกู้ เนื่องจากในปัจจุบันลูกค้าของธนาคารสามารถชำระหนี้เงินกู้ต่างสาขาได้ ในขณะที่สถาบันการเงินอื่น ๆ มีสาขาน้อย ประชาชนนิยมกู้เงินจากธนาคารพาณิชย์ เพราะมีเงื่อนไขไม่มากนัก ทำให้เกิดความคล่องตัวและสามารถให้บริการได้รวดเร็ว จึงทำให้ธนาคารพาณิชย์มีสัดส่วนในการให้สินเชื่อทางด้านที่อยู่อาศัยมากกว่าสถาบันการเงินประเภทอื่น

2. บริษัทเงินทุน

บริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์เริ่มตั้งขึ้นในประเทศไทยในปี 2512 เป็นต้นมา การดำเนินงานของบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ นับว่ามีบทบาทมากในการประกอบธุรกิจของเอกชน เพราะเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวกับทางการเงิน ดังนั้นผู้ประกอบการดังกล่าวจะต้องได้รับอนุญาตตามกฎหมายเป็นพิเศษเสียก่อน ซึ่งปัจจุบันมีกฎหมายควบคุมบริษัทดังกล่าวนี้

โดยเฉพาะคือ พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจเงินทุนธุรกิจหลักทรัพย์และธุรกิจเครดิตฟองซิเอร์ พ.ศ.2522 บริษัทเงินทุนนับได้ว่า เป็นสถาบันการเงินที่เข้ามามีบทบาทในการอำนวยความสะดวกทางด้านที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยคงค้างแก่บุคคลทั่วไปของบริษัทเงินทุน

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ยอดสินเชื่อ	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	คิดเป็นร้อยละของทั้งระบบ
2532	8,542	-	8.47
2533	10,035	17.18	7.27
2534	14,641	45.90	8.07
2535	17,918	22.38	7.38
2536	27,930	55.88	8.37

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่า จำนวนเงินที่บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ได้อำนวยสินเชื่อทางด้านที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้นทุกปี แต่สัดส่วนดังกล่าวเมื่อเปรียบเทียบกับทั้งระบบแล้ว จะเห็นว่าระดับคงเดิม คือ ประมาณ 8-9% ของทั้งระบบ

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เข้ามามีบทบาทในการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ คือ บริษัทเงินทุนเป็นสถาบันการเงินที่มีองค์กรขนาดใหญ่ นัก การบริหารงานและการตัดสินใจค่อนข้างรวดเร็ว สามารถให้บริการได้รวดเร็ว และเกิดความคล่องตัวมากกว่าสถาบันการเงินอื่น ในช่วง 3 - 4 ปีที่ผ่านมา ระบบเศรษฐกิจมีสภาพคล่องอยู่ในเกณฑ์สูง จึงทำให้บริษัทเงินทุนหลายแห่งให้กู้แก่ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราใกล้เคียงกับธนาคารพาณิชย์ จึงมีส่วนทำให้ลูกค้าส่วนหนึ่งหันมาใช้บริการทางด้านสินเชื่อกับบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ การพัฒนาตลาดตราสารการเงิน ทำให้บริษัทขนาดใหญ่สามารถระดม

ทุนจากตลาดทุน เช่น หุ้นกู้ แทนการกู้เงินจากสถาบันการเงิน บริษัทเงินทุนจึงต้องขยายสินเชื่อ แก่ผู้กู้รายย่อยแทนรายใหญ่

3. บริษัทเครดิตฟองซิเอร์

บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ เป็นสถาบันการเงินมีหน้าที่ระดมเงินทุนจากแหล่งต่าง ๆ เช่น หุ้นกู้ เงินกองทุน เงินกู้ยืม เงินกู้ และจัดสรรออกไปในรูปของการให้กู้ยืมเพื่อธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ โดยมีการนำอสังหาริมทรัพย์นั้นมาค้ำประกัน

ตารางที่ 4 แสดงยอดการอำนวยสินเชื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ยอดสินเชื่อ	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	คิดเป็นร้อยละของทั้งระบบ
2532	1,478	-	1.46
2533	1,604	8.53	1.16
2534	1,739	8.42	0.96
2535	2,460	41.46	1.01
2536	2,701	9.80	0.81

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากตารางที่ 4 จะเห็นว่ายอดตัวเลขการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์มีจำนวนสูงขึ้นทุกปี ซึ่งเป็นตามภาวะการขยายตัวของเศรษฐกิจ แต่เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนของยอดสินเชื่อที่ให้กู้เมื่อเปรียบเทียบกับทั้งระบบแล้ว จะเห็นว่ายังมีสัดส่วนอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทั้ง ๆ ที่บริษัทเครดิตฟองซิเอร์เป็นสถาบันการเงินที่ทำธุรกิจด้านนี้โดยตรง ปัญหาการดำเนินงานของบริษัทเครดิตฟองซิเอร์ มีหลายประการ ได้แก่ การมีขอบเขตขยายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญอยู่ในวงแคบ เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์และบริษัทเงินทุน การไม่สามารถระดมทุนจากประชาชนได้ในรูปของเงินฝาก และจุดอ่อนด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้จักและ

เข้าใจถึงธุรกิจมีน้อยมาก การคิดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้สำหรับที่อยู่อาศัยในอัตราที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เนื่องจากต้นทุนเงินฝากของกิจการอยู่ในระดับที่สูง เป็นต้น จึงทำให้บริษัทเครดิตฟองซิเอร์มีปัญหาในเรื่องของการแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ และธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งคิดดอกเบี้ยในอัตราที่ต่ำกว่า

4. บริษัทประกันชีวิต

บริษัทประกันชีวิตเป็นสถาบันการเงินที่สำคัญสถาบันหนึ่ง มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เนื่องจากธุรกิจประกันชีวิตเป็นแหล่งระดมเงินออมระยะยาวจากประชาชนในรูปของเบี้ยประกันชีวิต เพื่อนำเงินมาลงทุนในอุตสาหกรรมและธุรกิจสาขาอื่น

ตารางที่ 5 แสดงยอดการให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทประกันชีวิต

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ยอดสินเชื่อ	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	คิดเป็นร้อยละของทั้งระบบ
2532	1,433	-	1.43
2533	1,743	21.63	1.26
2534	1,930	10.73	1.06
2535	1,849	(4.20)	0.76
2536	1,723	(6.81)	0.52

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์

จากตารางที่ 5 การให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยของบริษัทประกันชีวิต มีการเปลี่ยนแปลงน้อยมาก แต่เมื่อเทียบกับทั้งระบบกลับมีแนวโน้มลดลง กล่าวคือ ในปี 2532 ร้อยละ 1.43 แต่ในปี 2536 ลดลงเหลือเพียง 0.52 เท่านั้น

แหล่งเงินทุนของธุรกิจประกันชีวิต มีต้นทุนต่ำกว่าสถาบันการเงินอื่น เพราะได้มาจากเงินของประชาชนในรูปของเบี้ยประกันชีวิต ซึ่งเป็นแหล่งเงินทุนระยะยาว ดังนั้นธุรกิจประกันชีวิตจึงเหมาะที่จะให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นการให้สินเชื่อระยะยาว การกู้เงินจากบริษัทประกันชีวิตนั้น ส่วนหนึ่งเป็นการกู้เงินของตนเองมาใช้ เนื่องจากลูกค้าจะต้องทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันก่อน

5. ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นสถาบันการเงิน สังกัดกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 กำหนดให้ธนาคารทำหน้าที่ช่วยเหลือทางการเงินให้กับประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ โดยการให้กู้ยืมเงินและจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัย ต่อมาได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 317 ให้ธนาคารประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชน นำเงินไปลงทุนเกี่ยวกับการสร้างอาคารและที่ดินโดยตรง

ตารางที่ 6 แสดงสินเชื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารอาคารสงเคราะห์

หน่วย : ล้านบาท

ปี	ยอดสินเชื่อ	อัตราการเปลี่ยนแปลง (%)	คิดเป็นร้อยละของทั้งระบบ
2532	17,376	-	17.22
2533	25,959	49.40	18.81
2534	35,118	35.28	19.35
2535	48,968	39.44	20.17
2536	68,105	39.08	20.24

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน การเคหะแห่งชาติ กองประกันชีวิต และธนาคารอาคารสงเคราะห์



จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่า ปริมาณการให้สินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ได้เพิ่มสูงขึ้นเกือบ 4 เท่าตัวในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา และยังมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 17.22 ในปี 2532 เป็นร้อยละ 20.24 ในปี 2536 ธนาคารจึงเข้ามามีบทบาทเป็นอันดับที่สองรองจากธนาคารพาณิชย์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นแหล่งสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยที่ธุรกิจและผู้บริโภคต้องการใช้บริการมาก เนื่องจากการให้กู้ยืมของธนาคารมีอัตราดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าของธนาคารพาณิชย์ แต่เงินทุนที่มีจำกัดและการให้กู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัยมีลักษณะเป็นสินเชื่อที่มีระยะเวลาการชดใช้คืนที่ยาวนาน ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องเน้นการให้สินเชื่อแก่ผู้บริโภคหรือเป็นการให้กู้อย่างน้อยแก่ประชาชนทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์หลัก คือ ให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง

6. ธนาคารออมสิน

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีศักยภาพสูง มีสาขาอยู่ทั่วประเทศและระดมเงินออมจากประชาชนทั่วไป ธนาคารออมสินมีปัญหาที่ไม่เคยพบมาก่อน คือ มีเงินเหลือ กระทรวงการคลังได้กำหนดนโยบายให้ธนาคารออมสิน เข้ามามีส่วนในการปล่อยกู้ธุรกิจสินเชื่อที่อยู่อาศัยและการกระจายสินเชื่อออกสู่เขตภูมิภาคเป็นการช่วยให้รัฐ สามารถใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสาขาของธนาคารออมสิน และจากเงินออมที่ธนาคารออมสินระดมได้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

4. หน้าที่การบริหารสินเชื่อ

สุนีย์ ศักรนันท์ (2532) ได้กล่าวถึงหน้าที่การบริหารสินเชื่อไว้ดังนี้

โดยที่สินเชื่อมีความสำคัญต่อธุรกิจ และมีความจำเป็นต่อความเป็นอยู่ในสังคมปัจจุบันของคนทั่วไป ดังนั้นในการบริหารสินเชื่อจึงต้องศึกษาถึงขอบเขตและหน้าที่ของการบริหารสินเชื่อเพื่อให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

หน้าที่สำคัญของการบริหารสินเชื่อให้มีประสิทธิภาพนั้น คือ การนำเอาพื้นฐานทางทฤษฎีการบริหาร การจัดองค์การเข้ามากำหนดอำนาจหน้าที่ การบริหารสินเชื่อเป็นทั้งศิลป์และศาสตร์ ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการวิเคราะห์การวางแผนเพื่อดำเนินการและการตัดสินใจ

การบริหารธุรกิจถือว่าเป็นศิลป์ เนื่องจากต้องนำเอาความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนการใช้ดุลพินิจเพื่อจะตัดสินใจหรือดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ ส่วนความหมายทางศาสตร์ คือ ต้องนำเอาหลักเกณฑ์ ทฤษฎีที่มีกำหนดไว้ เช่น ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ และสามารถคำนวณออกมาเป็นตัวเลขที่จะประกอบการตัดสินใจ หรือทฤษฎีทางการวิเคราะห์ การทดสอบความสามารถของบุคคลต่าง ๆ เพื่อจะได้ใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจ

หน้าที่ของผู้บริหารสินเชื่อมีดังนี้

1. การวางแผน การวางแผนสำหรับงานของการบริหารสินเชื่อจะต้องกำหนดขึ้นเพื่อรองรับกับนโยบายและเป้าหมายของการบริหารสินเชื่อ และต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ โดยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กำหนดรูปแบบการประเมินการปฏิบัติงาน การวางแผนกำลังคน โดยจะต้องจัดทำทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2. การดำเนินงาน จะประกอบด้วยวิธีการปฏิบัติงานการให้สินเชื่อ การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร เพื่อสามารถปฏิบัติงานที่วางแผนไว้ได้ การจัดหาเงินทุนเพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่วางไว้ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภายในและผู้ที่เกี่ยวข้องภายนอก

3. การควบคุม การควบคุมเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามแผนงานที่วางไว้ โดยให้มีการทำงานอย่างมีมาตรฐานและได้ผลสูงสุด มีการให้รางวัลสำหรับผู้ปฏิบัติงานได้ผลดีเลิศและทำโทษผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้ และสิ่งสำคัญก็คือเมื่อประเมินผลการปฏิบัติงานแล้วจะต้องสามารถปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนงานนั้น มีสาเหตุอย่างไรเพื่อจะแก้ไขข้อบกพร่องและกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ให้สอดคล้องกับข้อเท็จจริงได้

5. การวิเคราะห์สินเชื่อรายย่อย

ธนาคารในฐานะเป็นตัวกลางที่ทำหน้าที่บริหารเงินของผู้มีเงินออม และผู้ที่ต้องการใช้เงิน ธนาคารจึงจำเป็นต้องบริหารเงินให้มีความปลอดภัยมากที่สุด โดยประเมินค่าความเสี่ยงในการให้กู้ให้คงเหลือต่ำที่สุด และต้องคำนึงถึงการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ด้วย จึงต้องบริหารเงินกู้ให้รวดเร็วเพื่อให้ครอบคลุมต้นทุนของเงินและค่าใช้จ่าย และไม่ให้มีหนี้สูญตามมา หลักการวิเคราะห์สินเชื่อที่อยู่อาศัยประเภทรายย่อยหรือบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์

1.1 ข้อมูลทางกฎหมาย ได้แก่

1.1.1 หนังสือรับรองการจดทะเบียนหุ้นส่วน-บริษัท เพื่อทราบว่า เป็นหุ้นส่วน-บริษัทที่จดทะเบียนถูกต้อง รายชื่อผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท รายชื่อกรรมการและ เจ้าหน้าที่ในการลงนามผูกพันบริษัท เป็นต้น

1.1.2 หนังสือบริคณห์สนธิแสดงวัตถุประสงค์ของกิจการ และ ตรวจสอบว่ามีวัตถุประสงค์ในการกู้เบิกเงินบัญชีและเข้าเป็นผู้ค้ำประกันได้หรือไม่ หากไม่มีต้องให้ ไปจดทะเบียนเพิ่ม

1.1.3 ทะเบียนผู้ถือหุ้น ไม่จำเป็นตามกฎหมายนัก แต่จะแสดงว่า ผู้มีอำนาจลงนามเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่หรือไม่ เพื่อทราบว่าสามารถดำเนินธุรกิจโดยสิทธิขาดหรือไม่

1.1.4 รายงานการประชุมผู้ถือหุ้นอนุมัติให้กู้เงินกับธนาคาร

1.1.5 อื่น ๆ เช่น บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เครดิตฟองซิเอร์ ต้องมีใบอนุญาตประกอบกิจการเป็นบริษัทรับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง ผู้จัดสรรจะต้องมีใบอนุญาตค้า ที่ดิน และจัดสรรที่ดินจากกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น

1.2 ข้อมูลในการพิจารณาสินเชื่อ

1.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับงบการเงิน เป็นรายงานแสดงฐานะทางการเงิน และความสามารถชำระหนี้ (เปรียบได้กับ Capacity หรือ Ability to pay)

1) งบดุล แสดงฐานะทางการเงิน ณ วันใดวันหนึ่ง ส่วนมาก จะแสดง ณ วันสิ้นปี

2) งบกำไรขาดทุน แสดงผลการดำเนินงานในช่วงเวลาใดเวลา หนึ่ง เช่น งวด 6 เดือน หรืองวด 1 ปี เป็นต้น

3) งบประมาณเงินสด แสดงการได้มาและใช้ไปของเงินสด

4) บัญชีธนาคาร (Bank Statement) แสดงการเคลื่อนไหวบัญชี และการใช้เครดิต

หากเป็นการกู้รายย่อยรายบุคคล ข้อมูลด้านการเงินคือหนังสือรับรอง รายได้ หรือใบสำคัญการเสียภาษีรายได้ สลิปเงินเดือน สมุดบัญชีเงินฝาก พันธบัตร หุ้นกู้ ฯลฯ

แสดงฐานะทางการเงิน ในกรณีที่ผู้กู้มีอาชีพค้าขาย ข้อมูลได้แก่ งบการเงินข้างต้น หรือไม่ได้จดทะเบียนอาจตรวจสอบจากใบสั่งทำสินค้า สมุดบัญชีรับ-จ่าย บัญชีธนาคาร (Bank Statement) ใบเสียภาษี เป็นต้น

1.2.2 ข้อมูลที่ไม่เกี่ยวกับการเงิน ได้แก่

1) ประวัติการติดต่อ เพื่อตรวจสอบความตั้งใจในการชำระหนี้ ประสบการณ์การทำงาน ความสามารถในการจัดการ หากเป็นรายย่อยส่วนบุคคลคือตรวจสอบอาชีพ ความมั่นคง การศึกษา ความสามารถในการออม ความจำเป็นและนิสัยในการใช้จ่าย เป็นต้น เปรียบได้กับ คุณลักษณะ(Character)

2) ประมาณการเงินลงทุนและแหล่งที่มา แสดงถึงเงินที่จำเป็นต้องใช้ในโครงการส่วนที่ไม่ได้ขอกู้จะหาได้จากไหน ซึ่งส่วนหนึ่งควรมาจากเงินลงทุนส่วนตัว รายย่อยส่วนบุคคล คือ เงินดาวน์ เปรียบได้กับเงินทุน (Capital)

3) หลักประกัน (Collateral) คือการป้องกันความเสี่ยงของธนาคาร

4) โครงการ (Project) คือ รายละเอียดของโครงการด้านการตลาด การจัดการ การผลิต และการแข่งขัน เปรียบได้กับสภาพทางเศรษฐกิจ (Conditions)

5) ข้อมูลพื้นฐาน เช่น แบบแปลน รูปถ่ายบ้าน สำเนาโฉนด สำเนาสัญญาซื้อขายหรือมัดจำ สัญญาผู้-สัญญาจ้าง และใบเสร็จการผ่อนชำระ (กรณีกู้ได้ก่อน) กรณีซื้ออาคารชุด ต้องมีหนังสือสำคัญการจดทะเบียนอาคารชุด เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ทรัพย์สินบุคคลและทรัพย์สินกลาง

2. หลักการวิเคราะห์สินเชื่อ

การวิเคราะห์สินเชื่อ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูล และพิจารณาถึงความสามารถ แนวโน้มของผู้ขอสินเชื่อว่าจะจ่ายเงินกู้ของธนาคารได้ตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงไว้ได้เพียงใด ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ธนาคารจะพิจารณา คือ อัตราการเสี่ยงทางการเงินที่ได้มีการให้สินเชื่อไป การวิเคราะห์สินเชื่อพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

2.1 วัตถุประสงค์ในการขอสินเชื่อต้องตรงกับนโยบายที่กำหนดไว้ดังนี้

2.1.1 เพื่อซื้อที่ดินว่างเปล่า

2.1.2 เพื่อซื้อที่ดินและอาคาร

- 2.1.3 เพื่อปลูกสร้าง ต่อเติม หรือซ่อมแซมอาคาร
- 2.1.4 เพื่อซื้อห้องชุด (คอนโดมิเนียม)
- 2.1.5 เพื่อชำระหนี้เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 2.1.6 เพื่อไถ่ถอนจำนองจากสถาบันการเงินอื่น

2.2 ความสามารถในการชำระหนี้ วิเคราะห์ความสามารถหรือสมรรถภาพ

ในการหารายได้ให้เพียงพอที่จะชำระหนี้ ความสามารถในการหารายได้หมายถึงผู้ขอกู้จะสามารถนำรายได้จากการประกอบอาชีพ มาชำระคืนเงินกู้ได้โดยถูกต้องตามที่ได้สัญญากับธนาคารไว้ การพิจารณาความสามารถในการหารายได้ของผู้กู้พิจารณาได้จากเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ ลักษณะของงานที่ทำ พื้นฐานความรู้และความสามารถในการทำงาน พื้นฐานการศึกษา สุขภาพ ความชำนาญ อายุ ความมั่นคงของที่ทำงาน ทั้งนี้ เพราะการให้กู้เพื่อที่อยู่อาศัยเป็นการให้กู้ระยะยาว ดังนั้นนอกจากจะพิจารณาเงินเดือนและรายได้อื่น ๆ แล้วจะต้องพิจารณาดัชนีประกอบอื่น ๆ ดังได้กล่าวข้างต้น เพื่อประเมินความมั่นคงของรายได้ในระยะยาว ฐานะการสมรสและขนาดของครอบครัว ระดับการครองชีพ เพื่อประเมินรายจ่ายและสามารถคำนวณเงินออมที่แท้จริง ซึ่งเป็นส่วนที่จะนำไปชำระหนี้เงินกู้ระยะยาวถ้าผู้ขอกู้ประกอบธุรกิจพิจารณารายได้จากการขายสินค้า และ/หรือบริการ ความสามารถในการหากำไร ลักษณะหรือขนาดของธุรกิจ หนี้สินในลักษณะเดียวกับการพิจารณาบุคคลธรรมดาข้างต้น

พิจารณาฐานะความมั่นคงทางการเงินของบุคคล หรือของธุรกิจ ซึ่งประกอบด้วยมูลค่าของทรัพย์สินทั้งหมด หักด้วยหนี้สินต่าง ๆ จะได้เงินกองทุนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือของธุรกิจที่ได้ลงทุนไว้ รวมทั้งเงินทุนสะสมที่กิจการสะสมไว้เพื่อขยายกิจการต่อไป การวัดความสามารถในการชำระหนี้ และอัตราความเสี่ยงต่อหนี้สูญ เงินทุนมีส่วนช่วยได้มากที่สุดที่เดียว กล่าวคือ ผลกำไรแต่ละครั้งเมื่อหารด้วยเงินทุน จะสามารถวัดความสามารถในการประกอบการ และผลตอบแทนแต่ละครั้งที่ได้ลงทุนไว้ ถ้ามีอัตราส่วนสูงแสดงว่ามีความสามารถชำระหนี้ได้ง่าย

2.3 หลักประกัน ทรัพย์สินที่ผู้ขอกู้นำมาค้ำประกันหนี้ เพื่อเป็นหลักประกันการชำระหนี้ในอนาคต และป้องกันการเสี่ยงให้แก่ธนาคาร หลักประกัน คือ ที่ดินพร้อมที่อยู่อาศัยที่ปลูกสร้าง หรือซื้อ ซึ่งผู้กู้จะต้องทำประกันอัคคีภัยกับธนาคาร มีการค้ำประกันหลักทรัพย์สินไว้เพื่อป้องกันการเสี่ยงต่อหนี้สูญที่อาจเกิดขึ้นเท่านั้น ธนาคารไม่ต้องการที่จะรับทรัพย์สินหรือ

ขายทอดตลาด เพราะจะต้องเสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา ดังนั้นการพิจารณาสินเชื่อที่ดีคือการได้รับชำระหนี้คืนพร้อมดอกเบี้ยจากกำไร หรือรายได้ไม่ใช่จากการบังคับเอาจากหลักประกัน

2.4 ระยะเวลาการให้กู้ คือ พิจารณาระยะเวลาการให้กู้ โดยที่สินเชื่อที่อยู่อาศัยเป็นสินเชื่อระยะยาว ระยะเวลาการให้กู้จะขึ้นอยู่กับนโยบายของสถาบันการเงินแต่ละแห่ง เช่น 25 ปี หรือ บางแห่งอาจจะให้ถึง 99 ปี เป็นต้น และระยะเวลาการให้กู้ยังขึ้นกับลักษณะความมั่นคงของสิ่งปลูกสร้าง เช่น อาคารตึกและมีความมั่นคงถาวร ให้กู้ได้ไม่เกิน 25 ปี เป็นต้น

2.5 เรื่องอื่น ๆ ที่นำมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การหมุนเวียนของวัฏจักรทางเศรษฐกิจ ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงในการบริโภค การจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ยังต้องพิจารณาการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาล การควบคุม การส่งเสริมอุตสาหกรรม การเพิ่มการลดภาษี ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความสามารถในการชำระหนี้ได้

3. เทคนิคการสรุปวิเคราะห์ เป็นการสรุปความเห็นการขอู้ของลูกค้า เพื่อนำเสนออนุมัติตามขั้นตอนประกอบหลักการ หรือหัวข้อในการสรุปวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 วัตถุประสงค์ในการกู้ เป็นการแจ้งเจตนาในการกู้ เพื่อนำเงินไปใช้ในวัตถุประสงค์ที่จำเป็นที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะต้องตรงตามหลักเกณฑ์และนโยบายในการปล่อยสินเชื่อเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยของธนาคารด้วย อาจแยกออกเป็นวัตถุประสงค์การกู้และรายละเอียดการใช้จ่ายเงิน

3.2 ข้อมูลเบื้องต้น เป็นการเสนอข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของผู้กู้ เพื่อวิเคราะห์ถึงความจำเป็นในการกู้ และภาระครอบครัว สิ่งเหล่านี้สามารถค้นพบได้ในใบคำขอู้เงิน หรือจากการสัมภาษณ์ประกอบ ข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นมีดังนี้

3.2.1 ที่อยู่อาศัยปัจจุบันซึ่งเป็นของตนเอง หรือของผู้อื่น

3.2.2 ภาระ เป็นคนโสด หรือมีครอบครัว การมีบุตร

3.2.3 ความสัมพันธ์และเจตนาในการกู้ร่วมของผู้อื่นที่ไม่ใช่ผู้กู้หลัก

3.3 อาชีพ เป็นการเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ ประเภทของธุรกิจ ความมั่นคงกิจการของผู้กู้และผู้กู้ร่วม ซึ่งในการวิเคราะห์จะแบ่งแยกออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

3.3.1 รัฐบาล หรือเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.3.2 รับจ้าง หรือ เป็นลูกจ้างเอกชน

3.3.3 อิสระ มีการจดทะเบียนการค้าหรือไม่จดทะเบียน

3.4 เครดิตการเงิน การพิจารณาเงินหมุนเวียน (CASH FLOW) กับความสัมพันธ์ของรายได้ประจำและรายได้อื่นหรือทรัพย์สินประเภทสังหาริมทรัพย์ และอสังหาริมทรัพย์ของผู้กู้และหรือผู้กู้ร่วม ซึ่งจะพิจารณาได้ ดังนี้

3.4.1 บัญชี เงินฝากประเภทต่าง ๆ

3.4.2 บัตรเครดิต ตราสาร ตัวสัญญาใช้เงิน ใบหุ้น ฯลฯ

3.4.3 โฉนดที่ดิน รถยนต์ ฯลฯ

4. สรุปความเห็นและ/หรือการขออนุโลม เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักการพิจารณาสินเชื่อ โดยการประมวลข้อมูลทั้งหมดตั้งแต่หัวข้อที่ 1 - 4 เพื่อขออนุมัติวงเงินให้กู้ หรืออาจจะเสนอความเห็นเพิ่มเติม การขออนุโลมเกี่ยวกับวงเงิน ระยะเวลา สภาพหลักประกัน ฯลฯ ซึ่งเป็นความเห็นที่ให้อิสระทางความคิด แต่ควรจะเป็นความเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณา

6. หนี้ค้างชำระ

การประเมินคุณภาพของเงินกู้นั้น จำนวนลูกหนี้ค้างชำระ (หนี้ที่ไม่ชำระติดต่อกันเกินกว่า 3 งวด) ถือเป็นดัชนีที่สำคัญในการวัดคุณภาพของเงินกู้ ดังนั้นการศึกษาถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นหนี้ค้างชำระ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้นักวิเคราะห์ได้ทบทวนแนวทางในการประเมินความเสี่ยงหรือเครดิตของผู้ขอกู้ สาเหตุที่ทำให้เกิดหนี้ค้างชำระ โดยเฉพาะเงินกู้รายย่อยระยะยาวสรุปได้ 3 ข้อหลักดังนี้

1. ผู้กู้มีรายได้ไม่เพียงพอชำระเงินงวด แยกได้เป็น

1.1 รายได้ไม่พอตั้งแต่เริ่มกู้ เป็นการประเมินเครดิตของผู้กู้ผิดพลาดตั้งแต่แรก ประเด็นที่นักวิเคราะห์ควรระวังก็คือ

1.1.1 ผู้กู้มีหนี้ภายนอกอื่น ๆ อยู่ และนักวิเคราะห์ตรวจสอบไม่ถึง จึงควรตรวจสอบหนี้ที่เกิดจากการเช่าซื้อ (รถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้า) สามารถตรวจได้จากบัญชีธนาคาร (Bank Statement) หนี้เงินดาวน์ควรตรวจสอบที่มาของเงินดาวน์และสอบยันกับบัญชีเงินฝาก

1.1.2 ประมาณรายจ่ายประจำของผู้กู้ต่ำเกินไป ควรตรวจสอบจากประวัติในคำขอกู้เพื่อสอบถามทางสังคมว่าเป็นผู้ที่มีค่าใช้จ่ายทางสังคมสูงหรือไม่ อาชีพที่อาจมีค่าใช้จ่ายสูง ขนาดของครอบครัว จำนวนผู้หารายได้ในครอบครัว อายุของบุตร

1.1.3 ผู้กู้แสดงรายได้เกินจริง และไม่ใช้รายได้สุทธิ เช่น รายได้จากการค้า หรือรายได้อื่น ๆ นักวิเคราะห์ควรประเมินหารายได้ที่แท้จริง โดยการตรวจสอบบัญชีธนาคาร (Bank Statement) ประกอบ นอกจากนี้ก็อาจตรวจสอบจากความสามารถในการออมที่ผ่านมาจากบัญชีเงินฝาก ทรัพย์สินและจากเงินดาวน์

1.1.4 เป็นรายได้ที่ไม่แน่นอน เช่น อ้างว่ามีรายได้จากการเป็นนายหน้าซื้อ-ขายที่ดิน หรือมีรายได้จากการซื้อขายหุ้นอันจะมีทั้งกำไรและขาดทุน ซึ่งจะนำมาพิจารณาเป็นรายได้ เพื่อการผ่อนชำระหนี้ระยะยาวไม่ได้เลย

1.1.5 ผู้กู้มีรายจ่ายที่ไม่คาดคิดล่วงหน้าสูง เช่น ค่ารักษาพยาบาลตนเอง และครอบครัว

1.1.6 กิจกรรมส่วนตัวของผู้กู้มีปัญหาทำให้รายได้ลดลง เช่น การทำฟาร์มกึ่ง ธุรกิจท่องเที่ยว หรือการค้าขาย

1.2 รายได้พอตอนยื่นกู้แต่ภายหลังรายได้ไม่พอชำระเงินงวด เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1.2.1 ระดับเงินเพื่อสูง ทำให้ระดับราคาสินค้าอุปโภค-บริโภคสูงขึ้นอย่างรวดเร็วเกินกว่าการเพิ่มของรายได้ ทำให้ความสามารถในการผ่อนชำระเงินงวดจากเงินออมต่ำลง

1.2.2 อัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงขึ้น เนื่องจากในช่วง 1-3 ปีแรก ของการผ่อนชำระเงินงวดจะเป็นการชำระส่วนของดอกเบี้ยถึงประมาณ 90% ของเงินงวด เมื่ออัตราดอกเบี้ยเงินกู้สูงขึ้น เช่น จาก 12% เป็น 15-16% อัตราดอกเบี้ยจะสูงขึ้นถึง 25-30% จากอัตราเดิม มีผลให้ต้องปรับเงินงวดผ่อนชำระเพิ่มขึ้น 20-25% ซึ่งมีผลให้ผู้กู้ไม่สามารถผ่อนชำระได้

1.2.3 ผู้กู้ใช้เงินผิดประเภท ได้แก่ ผู้กู้ที่ขอกู้เงินหรือกู้เพิ่มเพื่อชำระหนี้เงินดาวน์หรือค่าต่อเติมซ่อมแซมอาคาร หรือชำระหนี้ภายนอกและนำไปใช้ผิดประเภท ซึ่งก่อให้เกิดภาระหนี้สินเพิ่ม เช่น ซื้อสังหาริมทรัพย์เชิงกำไร หรือเล่นหุ้น

1.2.4 ผู้กู้ว่างงาน ซึ่งมีผลให้ผู้กู้ขาดความสามารถชำระหนี้ ดังนั้น นักวิเคราะห์ควรประเมินความสามารถในการหารายได้ระยะยาวด้วย โดยประเมินจากประเภท อาชีพ ความแน่นอนของรายได้ สถานที่ทำงาน คุณวุฒิและความสามารถพิเศษ ซึ่งจะมีผลให้ผู้กู้สามารถหางานใหม่ได้โดยเร็ว

2. การกู้เงินซื้ออสังหาริมทรัพย์เพื่อเก็งกำไร ผู้กู้มักจะไม่ค่อยชำระหนี้ จะถืออสังหาริมทรัพย์ไว้ในช่วงเวลาด้าน ๆ เพื่อรอขายต่อ และไม่ได้ถือครองใช้ประโยชน์ ประการสำคัญคือ จะซื้ออสังหาริมทรัพย์มากจนเกินความสามารถผ่อนชำระแท้จริง เข้าข่ายลักษณะหมุนเงิน

3. ผู้กู้มีอุปนิสัยเหนียวหนี้หรือนำเงินไปใช้อย่างอื่น ได้แก่ นำไปปล่อยกู้นอกระบบ ผู้วิเคราะห์อาจต้องประเมินอุปนิสัยจากการพูดคุย หรือตรวจสอบจากการใช้เครดิตของผู้กู้ เช่น การผ่อนชำระหนี้จากการเช่าซื้อ หรือการชำระหนี้ตามบัตรเครดิต (ผู้กู้อาจไม่ยินยอมเปิดเผยใบแจ้งยอดรายการบัตรเครดิตก็ได้)

7. การประเมินผลเพื่อกำหนดวงเงินให้กู้

เมื่อพนักงานวิเคราะห์ทำการพิจารณาสินเชื่อโดยวิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพตามหลักเกณฑ์ 5 ข้อ ได้แก่ คุณสมบัติของผู้ขอสินเชื่อ ความสามารถในการชำระหนี้ เงินทุน หลักประกันและสภาพทางเศรษฐกิจ ตามที่กล่าวมาแล้วนั้น ขั้นตอนต่อไปจะต้องกำหนดวงเงินให้กู้หรือวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารจะอนุมัติ โดยใช้วิธีการประเมินค่าคุณลักษณะของผู้กู้และหลักประกัน เป็นคะแนน (Credit Scoring) ซึ่งจะใช้เครื่องมือทำการประเมินผล ที่เรียกว่า ใบประเมินผลเพื่อกำหนดวงเงินให้กู้

ธาดา ไชยคุปต์ (2537) กล่าวถึงหลักเกณฑ์การให้กู้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จะพิจารณาจากแบบฟอร์มการประเมินผลเพื่อกำหนดวงเงินให้กู้ ตามรูปที่ 5 ซึ่งได้แบ่งการพิจารณาเป็น 5 หัวข้อ รวมคะแนนเต็ม 100 คะแนน คือ

1. อาชีพของผู้กู้ ให้คะแนนเต็ม 30 คะแนน

อาชีพผู้กู้ แบ่งอาชีพต่าง ๆ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1.1 ประเภทที่ 1 คือ กลุ่มอาชีพที่มีอาชีพและรายได้มั่นคงมาก รายได้สูง

รูปที่ 5 ใบประเมินผลเพื่อกำหนดวงเงินให้กู้ 42

ผู้กู้หลัก/ชื่อ _____

1. กลุ่มอาชีพ :- [] ประจำ [] อิสระ

- ประเภทที่ 1 (30 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (10 คะแนน)

2. หลักประกัน / สภาพคล่อง :-

- ประเภทที่ 1 (30 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (15 คะแนน)
- ประเภทที่ 4 (5 คะแนน)

3. จำนวนผู้กู้ / ความสัมพันธ์ :-

- ประเภทที่ 1 (10 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (5 คะแนน)

4. ค่าใช้จ่ายตามสถานะภาพผู้กู้ :-

- ประเภทที่ 1 (10 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (5 คะแนน)

5. เครดิตการออม / ทวิพย์สิน :-

- ประเภทที่ 1 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (15 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (5 คะแนน)

ผู้กู้ร่วม/ชื่อ _____

1. กลุ่มอาชีพ :- [] ประจำ [] อิสระ

- ประเภทที่ 1 (30 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (10 คะแนน)

2. หลักประกัน / สภาพคล่อง :-

- ประเภทที่ 1 (30 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (15 คะแนน)
- ประเภทที่ 4 (5 คะแนน)

3. จำนวนผู้กู้ / ความสัมพันธ์ :-

- ประเภทที่ 1 (10 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (5 คะแนน)

4. ค่าใช้จ่ายตามสถานะภาพผู้กู้ :-

- ประเภทที่ 1 (10 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (5 คะแนน)

5. เครดิตการออม / ทวิพย์สิน :-

- ประเภทที่ 1 (20 คะแนน)
- ประเภทที่ 2 (15 คะแนน)
- ประเภทที่ 3 (5 คะแนน)

รวม _____ คะแนน

รวม _____ คะแนน

: รายได้ : คะแนน	ฐานกำหนดวงเงินเสนอให้กู้	
ประจำ / อิสระ :เฉลี่ย	รายได้เฉลี่ย _____ บาท	รายได้เฉลี่ย _____ บาท
30 / 20 : 100-90	___ เท่า = _____ บาท	___ เท่า = _____ บาท
27 / 17 : 89-80	___ เท่า = _____ บาท	___ เท่า = _____ บาท
25 / 15 : 79-60	___ เท่า = _____ บาท	___ เท่า = _____ บาท
20 / 10 : 59-00	___ เท่า = _____ บาท	___ เท่า = _____ บาท

ตลาดมีความต้องการสูงและเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม เช่น ผู้ประกอบวิชาชีพเฉพาะ (แพทย์ วิศวกร สถาปนิก เกษษกร) ผู้ตรวจสอบบัญชีรับอนุญาต ข้าราชการระดับสูง ข้าราชการการเมือง เป็นต้น

1.2 ประเภทที่ 2 คือ กลุ่มอาชีพที่มีอาชีพและรายได้มั่นคง เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานธุรกิจเอกชนที่มั่นคง เจ้าของธุรกิจเอกชนที่มั่นคงจดทะเบียน เป็นต้น

1.3 ประเภทที่ 3 คือ กลุ่มอาชีพที่มีรายได้ไม่แน่นอนและความมั่นคงของรายได้มีน้อย เช่น เกษตรกร การประมง ดารา นักร้อง นักแสดง พนักงานขายบริการ นักการเมือง เจ้าของธุรกิจเอกชนที่ไม่จดทะเบียน ลูกจ้างธุรกิจเอกชนที่ไม่มั่นคง

2. หลักประกัน ให้คะแนนเต็ม 30 คะแนน

การให้คะแนนสุทธิของหลักประกัน จะพิจารณาจากการให้คะแนนในข้อย่อย ตามรายการในแบบรายงานสภาพที่ดินและประเมินราคาที่ดิน ตามรูปที่ 6 ซึ่งจะพิจารณาเปรียบเทียบทำเลที่ตั้งและลักษณะของที่ดิน ได้แก่ ความสูงต่ำของที่ดิน ระบบถนนผ่านหน้าที่ดิน ระบบสาธารณูปโภค รูปร่างลักษณะและความเหมาะสมของที่ดิน ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของที่ดิน การจัดประเภทหลักประกัน จะวัดจากระดับคะแนนรวมของข้อย่อย ดังนี้

2.1 ประเภทที่ 1 คือ ได้คะแนนย่อยรวม 85-100 คะแนน

2.2 ประเภทที่ 2 คือ ได้คะแนนย่อยรวม 65-84 คะแนน

2.3 ประเภทที่ 3 คือ ได้คะแนนย่อยรวม 45-64 คะแนน

2.4 ประเภทที่ 4 คือ ได้คะแนนย่อยรวม 0-44 คะแนน

3. จำนวนผู้กู้ / ความสัมพันธ์ ให้คะแนนเต็ม 10 คะแนน

จะพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้กู้หลักและผู้กู้ร่วม

3.1 ประเภทที่ 1 คือ ผู้กู้ร่วมที่เป็นสามีภรรยา บิดามารดา หรือญาติที่ใช้นาม

สกุลเดียวกัน

3.2 ประเภทที่ 2 คือ ผู้กู้ร่วมที่ไม่มีความสัมพันธ์กันตามที่กล่าวข้างต้น

ชื่อผู้กู		เลขที่เงินกู			
		โฉนดเลขที่			
พิจารณาเปรียบเทียบทำเลที่ตั้งและลักษณะของที่ดิน					
ที่ดินแปลงหลักประกัน			ที่ดินแปลงใกล้เคียง		
1. ความสูงค่าของที่ดิน	คะแนนเต็ม 20	ให้คะแนน	คะแนนเต็ม 20	ให้คะแนน	
1.1 สูงกว่าระดับถนนผ่านหน้าที่ดินตั้งแต่ 20 ซม.ขึ้นไป	20		20		
1.2 เสมอระดับถนนหรือสูงกว่าไม่เกิน 20 ซม.	18		18		
1.3 ต่ำกว่าระดับถนนไม่เกิน 50 ซม.	10		10		
1.4 ต่ำกว่าระดับถนนเกิน 50 ซม. แต่ไม่เกิน 1 ม.	4		4		
1.4 ต่ำกว่าระดับถนนมากกว่า 1 ม.	2		2		
2. ระบบถนนผ่านหน้าที่ดิน	คะแนนเต็ม 25	ให้คะแนน	คะแนนเต็ม 25	ให้คะแนน	
2.1 ขนาดกว้าง <input type="checkbox"/> 10 เกิน 6 ม. <input type="checkbox"/> 8 4-6 ม. <input type="checkbox"/> 4 ต่ำกว่า 4 ม.	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4
2.2 ผิวจราจร <input type="checkbox"/> 10 คอนกรีต <input type="checkbox"/> 8 ลาดยาง <input type="checkbox"/> 4 ลูกรัง <input type="checkbox"/> 2 อื่น ๆ	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 2
2.3 ความมั่นคงแข็งแรง <input type="checkbox"/> 3 ดีมาก <input type="checkbox"/> 2 ดี <input type="checkbox"/> 1 พอใช้	<input type="checkbox"/> 3		<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
2.4 ทางเท้า <input type="checkbox"/> 2 มี <input type="checkbox"/> 0 ไม่มี	<input type="checkbox"/> 2		<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 0	
3. ระบบสาธารณูปโภค	คะแนนเต็ม 30	ให้คะแนน	คะแนนเต็ม 30	ให้คะแนน	
3.1 ไฟฟ้า <input type="checkbox"/> 10 มี <input type="checkbox"/> 0 ไม่มี	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 0	
3.2 น้ำประปาหรือน้ำบาดาล <input type="checkbox"/> 10 มี <input type="checkbox"/> 0 ไม่มี	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 0	
3.3 ท่อระบายน้ำ <input type="checkbox"/> 6 มี <input type="checkbox"/> 0 ไม่มี	<input type="checkbox"/> 6		<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 0	
3.4 ไฟฟ้าถนน <input type="checkbox"/> 4 มี <input type="checkbox"/> 0 ไม่มี	<input type="checkbox"/> 4		<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 0	
4. รูปร่างลักษณะและความเหมาะสมของที่ดิน	คะแนนเต็ม 10	ให้คะแนน	คะแนนเต็ม 10	ให้คะแนน	
4.1 สำหรับบ้านเดี่ยว <input type="checkbox"/> 10 ดีมาก <input type="checkbox"/> 8 ดี <input type="checkbox"/> 4 พอใช้	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4
4.2 สำหรับบ้านแฝด <input type="checkbox"/> 10 ดีมาก <input type="checkbox"/> 8 ดี <input type="checkbox"/> 4 พอใช้	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4
4.3 สำหรับทาวน์เฮ้าส์ <input type="checkbox"/> 10 ดีมาก <input type="checkbox"/> 8 ดี <input type="checkbox"/> 4 พอใช้	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4
4.4 สำหรับตึกแถว <input type="checkbox"/> 10 ดีมาก <input type="checkbox"/> 8 ดี <input type="checkbox"/> 4 พอใช้	<input type="checkbox"/> 10		<input type="checkbox"/> 10	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 4
5. ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมของที่ดิน	คะแนนเต็ม 15	ให้คะแนน	คะแนนเต็ม 15	ให้คะแนน	
5.1 ทำเลที่ตั้งของที่ดิน <input type="checkbox"/> 5 ดีมาก <input type="checkbox"/> 3 ดี <input type="checkbox"/> 1 พอใช้	<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1
5.2 การคมนาคม <input type="checkbox"/> 5 ดีมาก <input type="checkbox"/> 3 ดี <input type="checkbox"/> 1 พอใช้	<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1
5.3 สภาพสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> 5 ดีมาก <input type="checkbox"/> 3 ดี <input type="checkbox"/> 1 พอใช้	<input type="checkbox"/> 5		<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 1
รวมคะแนนเข้าทั้งหมด		คะแนน		คะแนน	
ราคาที่ดินตามราคาตลาดของกรมที่ดินที่ใช้เป็นทุนทรัพย์เรียกเก็บค่าธรรมเนียมในการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม กำหนดไว้ตารางวาละ _____ บาท					
ราคาซื้อขายที่ดินแปลงหลักประกันที่สืบได้ ตารางวาละ _____ บาท			ราคาซื้อขายที่ดินแปลงใกล้เคียงที่สืบได้ ตารางวาละ _____ บาท		
ราคาที่ดินแปลงหลักประกันที่ประเมินให้ ตารางวาละ _____ บาท			รวมเป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น _____ บาท		
หมายเหตุ ที่ดินแปลงใกล้เคียงที่นำมาเปรียบเทียบ เป็นที่ดินที่สืบราคาได้หรือได้เคยประเมินไว้แล้ว เมื่อวันที่ _____					
_____ พนักงานประเมิน _____ หัวหน้าหน่วยประเมินหลักทรัพย์รายย่อย					
(_____) / / (_____) / /					
รหัสผู้ประเมิน _____			หัวหน้าส่วนประเมินราคาหลักทรัพย์ _____		

4. ค่าใช้จ่ายตามสถานะผู้กู้ จะพิจารณาจากภาระค่าใช้จ่ายประจำ เช่น สถานะการสมรส ภาระทางครอบครัว

4.1 ประเภทที่ 1 คือ สถานะโสด หรือ สมรส(ไม่มีบุตร)

4.2 ประเภทที่ 2 คือ คู่สมรสและมีบุตรในความอุปการะ

5. เครดิตการออม / ทรัพย์สิน พิจารณาจากการออมทรัพย์สินต่าง ๆ ได้แก่ รายการบัญชีเงินฝาก หลักทรัพย์ หุ้น กรมธรรม์ประกันชีวิต พันธบัตร เป็นต้น

ประเภทที่ 1 คือ ผู้ที่มีเครดิตการออมดีและมีหลักฐานที่เชื่อถือ

ประเภทที่ 2 คือ จำนวนเงินหมุนเวียนน้อย

ประเภทที่ 3 คือ ไม่มีหลักฐานการออม

หลังจากให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ในแต่ละข้อย่อยแล้ว จะทำการรวมคะแนนของผู้หลักและผู้ร่วม แยกจากกัน หลังจากนั้นนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์อาชีพ คือ กลุ่มประจำมีรายได้แน่นอน และกลุ่มอาชีพอิสระ เพื่อกำหนดวงเงินให้กู้ เช่น ได้รับคะแนน 90-100 คะแนน ถ้าอาชีพประจำกำหนดวงเงินกู้ 30 เท่าของรายได้ ส่วนอาชีพอิสระวงเงินกู้ 20 เท่า นำวงเงินกู้ของผู้หลักและผู้ร่วมมารวมกันก็จะได้วงเงินให้กู้สำหรับผู้รายนั้น แต่ทั้งนี้วงเงินให้กู้จะต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การให้กู้ตามมูลค่าราคาประเมินหลักประกันด้วย เช่น ไม่เกินร้อยละ 80 ของราคาที่ดินและอาคาร เป็นต้น

โครงสร้างระบบข้อมูลสินเชื่อของสถาบันการเงิน

ชัชวาล พรรณลาภ (2532) อธิบายการจัดโครงสร้างระบบข้อมูลสินเชื่อของสถาบันการเงินแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. โครงสร้างข้อมูลประเภทสินเชื่อ หมายถึง ข้อมูลหรือกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับประเภทสินเชื่อบริการที่ให้กับลูกค้า เป็นข้อมูลที่สำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นแหล่งข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นตัวเลขเปรียบเทียบได้ เช่น วงเงิน ยอดคงเหลือ กำไร รายได้ เป็นต้น โครงสร้างข้อมูลสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยกลุ่มข้อมูล 3 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.1 กลุ่มประเภทสินเชื่อบริการ (Type of Credit Service) หมายถึง การจัดกลุ่มประเภทสินเชื่อบริการเพื่อให้ได้กลุ่มข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารสินเชื่อ การจัดกลุ่มประเภทสินเชื่อบริการ ก็เพื่อที่จะให้ได้กลุ่มข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการบริหารสินเชื่ออย่างกว้าง ๆ ตารางที่ 7 แสดงการแบ่งกลุ่มประเภทสินเชื่อที่อยู่อาศัย ตามลักษณะการให้บริการ

1. สินเชื่อโครงการ	2. สินเชื่อรายย่อย
1.1 ก่อสร้างแฟลตให้เช่า	2.1 ซื้อที่ดินเปล่า
1.2 โครงการหมู่บ้านจัดสรร	2.2 ซื้อบ้านและที่ดิน
1.3 โครงการสวนเกษตร	2.3 ปลูกสร้าง/ต่อเติมบ้าน
1.4 อื่น ๆ	2.4 ซื้อห้องชุด
	2.5 ใต้ถุนจ้างอง

ตามตารางที่ 7 ได้จัดกลุ่มประเภทสินเชื่อบริการออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ สินเชื่อโครงการและสินเชื่อรายย่อย ซึ่งการแบ่งกลุ่มดังกล่าวจะเห็นว่าวัตถุประสงค์ในการแบ่งก็เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลกว้าง ๆ ตามลักษณะการให้บริการ ตัวเลขที่ได้รับเหมาะสำหรับผู้บริหารชั้นสูงที่จะกำหนดเป้าหมายหรือนโยบายกว้าง ๆ ในด้านการให้บริการด้านสินเชื่อ

1.2 กลุ่มข้อมูลวงเงินและเงื่อนไข (Line & Conditions) หมายถึง การแบ่งกลุ่มข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวงเงินและเงื่อนไขที่ลูกค้าใช้บริการด้านสินเชื่อประเภทต่าง ๆ การจัดกลุ่มก็เพื่อวัตถุประสงค์ที่จะให้ได้รับประโยชน์จากกลุ่มข้อมูลเพิ่มขึ้น ในกลุ่มข้อมูลวงเงินและเงื่อนไขนี้เป็นกลุ่มข้อมูลที่มีความสำคัญกลุ่มหนึ่ง เพราะนอกจากจะเป็นข้อมูลในการบริหารอย่างกว้าง ๆ แล้ว การสร้างข้อกำหนดเกี่ยวกับวงเงินและเงื่อนไข ยังสามารถใช้ในการควบคุมการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้าแต่ละรายได้ เช่น การกำหนดวงเงินไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เมื่อลูกค้าใช้จ่ายเงินเกินที่กำหนดสามารถออกเป็นรายงานให้ทราบได้ทันที ผู้ควบคุมบัญชีหรือเจ้าหน้าที่สินเชื่อจะได้รับรายงานและคอยติดตามเพื่อให้ลูกค้านำเงินมาชำระ เป็นต้น

1.3 กลุ่มข้อมูลย่อย (Sub Structure) หมายถึง กลุ่มข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเภทสินเชื่อบริการ แต่วัตถุประสงค์ในการจัดเก็บข้อมูลนี้ เพื่อประโยชน์ด้านอื่นที่อาจจะไม่เกี่ยว

กับการบริหารสินเชื่อโดยตรงนัก แต่ก็มีความสัมพันธ์กัน การกำหนดกลุ่มข้อมูลย่อยเพิ่มจะช่วยให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น ได้แก่

1) ระยะเวลาการให้สินเชื่อ (Term of Credit) หมายถึง การแบ่งสินเชื่อออกเป็นช่วงตามระยะเวลาที่ผู้กู้ต้องการผ่อนชำระหนี้

2) สภาพบัญชี (Accounts Status) หมายถึง สภาพหรือสถานะของบัญชีสินเชื่อบัญชีใดบัญชีหนึ่ง ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องวัด หรือพิจารณาการให้สินเชื่อของลูกค้าได้คร่าว ๆ

2. โครงสร้างกลุ่มข้อมูลพื้นฐานลูกค้า (Basic Information) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงถึงลักษณะของลูกค้า ลูกค้าสินเชื่อแต่ละรายจะมีข้อมูลประจำตัวที่เหมือนหรือแตกต่างกันได้ ข้อมูลนี้มีความสำคัญมากในการบริหารสินเชื่อในระดับสูง เพราะลักษณะประจำตัวลูกค้า เช่น การประกอบอาชีพหรือธุรกิจ หรือลักษณะความมั่นคงจะแสดงถึงรายได้ ซึ่งเป็นตัวกำหนดความสามารถในการชำระหนี้ของแต่ละบุคคล กลุ่มข้อมูลพื้นฐานลูกค้าประกอบด้วยโครงสร้างกลุ่มข้อมูลที่สำคัญ 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มข้อมูลทั่วไป (General Data) หมายถึง ข้อมูลที่แสดงลักษณะเฉพาะตัวลูกค้า ซึ่งมีข้อมูลที่สำคัญจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ เช่น กรณีบุคคลธรรมดา ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ บุคคลอ้างอิง ประวัติการติดต่อหรือกรณีนิติบุคคล ได้แก่ ชื่อ (ประเภทนิติบุคคล) ชื่อผู้จัดการ ผู้ถือหุ้นใหญ่ การจดทะเบียนพาณิชย์ เป็นต้น ข้อมูลทั่วไปนี้จะเป็นข้อมูลที่ใช้การติดต่อระหว่างธนาคาร กับลูกค้าเป็นสำคัญ

2.2 กลุ่มข้อมูลพื้นฐานและการประกอบธุรกิจ หมายถึง ลักษณะการประกอบอาชีพหรือธุรกิจของลูกค้า กลุ่มข้อมูลนี้จะเป็นตัวที่ใช้วัดความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าได้ เช่น อาชีพแพทย์ จะแสดงให้เห็นว่าผู้ที่อยู่ในอาชีพนี้จะมีระดับรายได้ค่อนข้างดีและมีความสามารถในการหารายได้ที่ค่อนข้างมั่นคง ถึงแม้จะไม่ร่ำรวยหรือมีรายได้เท่ากับผู้ประกอบการค้า แต่ก็มีฐานะเป็นที่ยอมรับได้ว่ามั่นคงพอสมควร สำหรับผู้ที่อยู่ในอาชีพอื่น เช่น ข้าราชการจะเป็นผู้ที่มีรายได้แน่นอนแต่ค่อนข้างต่ำ เป็นต้น ในทำนองเดียวกันการประกอบธุรกิจการค้า ความมั่นคงหรือแน่นอนทางรายได้ หรือความสามารถในการชำระหนี้จะมีผลกระทบมาจากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงมากกว่าการประกอบอาชีพของบุคคลธรรมดาค่อนข้างมาก

2.3 กลุ่มข้อมูลการจัดชั้นลูกหนี้ (Customer Performance Classification)

ในกลุ่มลูกค้าที่ใช้วงเงินสินเชื่ออยู่นั้น จะมีการเคลื่อนไหวในการใช้สินเชื่อ แต่ละรายไม่เหมือนกัน บางรายอาจจะมีการใช้วงเงินสินเชื่อที่ดี เช่น ใช้อยู่ในวงเงินที่กำหนด มีการชำระหนี้ตามเงื่อนไขที่กำหนด มีฐานะทางด้านการเงินดีขึ้น หรือฐานะทางด้านการเงินเลวลง ข้อมูลที่เคลื่อนไหวของลูกค้าแต่ละรายนี้ ผู้บริหารสินเชื่อจำเป็นต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการปล่อยสินเชื่อ หรือเพื่อให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นและหาทางแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่ ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละราย จะแสดงออกในรูปการติดต่อหรือการใช้สินเชื่อของลูกค้า ลูกค้าที่มีความสามารถในการชำระหนี้สูง จะมีประวัติหรือการใช้วงเงินสินเชื่อภายในเงื่อนไขที่กำหนด และลูกค้าที่มีความสามารถในการชำระหนี้ต่ำจะมีโอกาสที่จะผิดเงื่อนไขสินเชื่อที่กำหนด เช่น ชำระล่าช้า ค้างชำระ เป็นต้น

ในระบบคอมพิวเตอร์ การออกรายงานการจัดชั้นลูกหนี้หรือการจัดชั้นหนี้ ทำได้สะดวก รวดเร็วและได้ข้อมูลที่แน่นอน ถ้ามีการกำหนดมาตรฐานที่เปรียบเทียบได้ เช่น ค้างชำระกี่เดือน เกินวงเงิน เป็นต้น ระบบคอมพิวเตอร์จะจัดชั้นได้โดยอัตโนมัติ

3. โครงสร้างกลุ่มข้อมูลหลักประกัน หมายถึง ข้อมูลหรือกลุ่มข้อมูลประเภทหลักประกัน ที่ลูกค้าสินเชื่อนำมาเป็นหลักประกันในการใช้วงเงินสินเชื่อ ข้อมูลหลักประกันนอกจากจะใช้พิจารณาเฉพาะตัวลูกหนี้ที่ใช้สินเชื่อแล้ว การจัดกลุ่มหนี้ตามประเภทหลักประกันยังเป็นข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาคุณภาพของสินเชื่อโดยส่วนรวมได้ เพราะถ้าหากลูกหนี้ไม่มีทางชำระหนี้ก็อาจจะบังคับเอาจากหลักประกันที่มาค้ำประกันไว้

4. โครงสร้างสายควบคุมสินเชื่อ (Credit Control Line Structure) หมายถึง การจัดกลุ่มลูกค้าแยกตามสายการควบคุมสินเชื่อ เพื่อวัตถุประสงค์การออกรายงานข้อมูลแยกตามหน่วยงานหรือบุคคลที่ควบคุมดูแล วิธีการจัดโครงสร้างจะมีการกำหนดโครงสร้างสายควบคุมออกเป็น 2 โครงสร้าง ดังต่อไปนี้

4.1 โครงสร้างการควบคุมตามลักษณะการจัดองค์การ (Organization Control Structure) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการควบคุมลูกค้าสินเชื่อ วัตถุประสงค์ของการกำหนดโครงสร้างการควบคุมตามการจัดองค์การนี้ คือ

1) เพื่อใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการควบคุมสินเชื่อโดยการออกรายงาน ในระดับของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ในระดับหน่วย ส่วนหรือฝ่าย เป็นต้น

2) เพื่อใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการประเมินผลควบคุมดูแลการดำเนินการของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น คุณภาพของลูกค้า รายได้และปริมาณงานในแต่ละหน่วยงาน เป็นต้น

4.2 โครงสร้างการควบคุมตามสายการบังคับบัญชา (Management Line Structure) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างของสายการบังคับบัญชาตามความรับผิดชอบของบุคคล เนื่องจากบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เช่น การเปลี่ยนผู้จัดการสาขา สำหรับโครงสร้างของสาขาจะเปลี่ยนได้เมื่อมีการปรับปรุงองค์การใหม่ เช่น ยกกระดับสาขาเป็นสำนักงานเขต หรือยกระดับหน่วยงานเป็นส่วน เป็นต้น ดังนั้น การกำหนดโครงสร้างการควบคุมสินเชื่อ จึงจำเป็นต้องกำหนดโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชา และหน่วยที่ย่อยที่สุดหรือเล็กที่สุดก็คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อ (Loan officer) จะต้องมีการกำหนดรหัสประจำตัวพนักงานทุกท่าน

รหัสของเจ้าหน้าที่สินเชื่อเป็นรหัสที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นรหัสที่ใช้แทนบุคคลซึ่งจะไม่มีการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะได้มีการเลื่อนตำแหน่ง หรือเปลี่ยนตำแหน่ง แต่เมื่อมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่สินเชื่อที่ทำหน้าที่ควบคุมใหม่ จะต้องเปลี่ยนไปตามรหัสของเจ้าหน้าที่คนใหม่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บรรณวิทย์ บุญญรัตน์ (2519) ได้ทำการวิจัยเรื่องโครงสร้างระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร โดยใช้ธนาคารกรุงเทพเป็นต้นแบบ ผลจากการวิจัยได้จัดทำโครงสร้างข้อมูลของธนาคาร ประกอบด้วย ระบบข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการเงิน ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลภายนอก ประโยชน์ที่ได้รับ คือเป็นต้นแบบของระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานธนาคาร เป็นระบบข้อมูลที่ทันสมัย ฝ่ายจัดการสามารถนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์การตัดสินใจ เปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงนโยบายได้ทันที่

สมชาย พัวจินดาเนตร (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่องการออกแบบระบบข้อมูลสหภาพการผลิตสำหรับโรงงานผลิตเม็ดพลาสติก พีวีซี ผลการวิจัยได้สร้างระบบข้อมูลสหภาพการผลิต

ประกอบด้วย รายงานประเภทต่าง ๆ ข้อมูลสำหรับใช้ในการประมวลผล แหล่งข้อมูล และการนำเสนอรายงานข้อสนเทศ ประโยชน์ที่ได้รับ คือ เสนอแนะแนวทางในเชิงปฏิบัติการ ที่ทำให้โรงงานผลิตเม็ดพลาสติกมีข้อมูลสำหรับระบบการผลิตที่ดี ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล มีข้อมูลที่ต้องการ และทันต่อความต้องการ

นรินทร์ ปัญญานนทชัย (2529) ได้ทำการวิจัยเรื่องการออกแบบระบบข้อมูลเพื่อการบริหารงานในธุรกิจประกันภัยต่ออัคคีภัย ผลการวิจัยได้ โครงสร้างของระบบข้อมูลแบ่งเป็นระบบย่อย 3 ระบบ คือ ระบบข้อมูลในธุรกิจประกันภัยต่อแบบอัตราส่วน 5% แบบเฉพาะราย และแบบสัญญา ประโยชน์ที่ได้รับ คือ เสนอแนะแนวทางในการจัดระบบข้อมูลสำหรับบริษัทประกันภัยต่อที่สามารถควบคุมการดำเนินงาน และวิเคราะห์เพื่อการวางแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจประกันภัย

ประไพ กิตติวงศ์ไพศาล (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่องการออกแบบระบบสารสนเทศสำหรับงานบริหารของมหาวิทยาลัยเอกชนโดยหลักการฐานข้อมูล ผลจากการวิจัยได้สร้างต้นแบบของระบบสารสนเทศจำแนกเป็นฐานข้อมูลหลัก คือ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลทะเบียนนักศึกษาและรายวิชา ข้อมูลอาคารสถานที่และพัสดุ และข้อมูลการเงิน ประโยชน์ที่ได้รับ คือ โครงสร้างระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติการด้วยคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยเอกชน เป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

บุญเกรียง ธนาพันธสิน (2533) ได้ทำการวิจัยเรื่องระบบการเงินที่เหมาะสมต่อการจัดการด้านที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ทำให้ปัญหาทางด้านที่อยู่อาศัยมีสาเหตุมาจากรายได้ไม่เพียงพอในการผ่อนชำระค่าที่อยู่อาศัย และยังไม่มียุทธศาสตร์การเงินใดทำหน้าที่ให้การสนับสนุนผู้มีรายได้น้อย จึงเสนอให้จัดตั้งสถาบันการเงินขึ้นใหม่หรือปรับปรุงหน่วยงานที่มีอยู่แล้ว เพื่อทำหน้าที่สนับสนุนการเงินเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ผู้มีรายได้น้อย