

บทคัดย่อ

การให้สินเชื่อเป็นบริการหนึ่งของสถาบันการเงินที่มีกระบวนการที่ซับซ้อนต้องและการความคล่องตัวอย่างมาก ในการปรับตัวเพื่อเข้าสู่ตลาดภายใต้สภาพเศรษฐกิจที่ผันผวน การเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและกฎหมาย ความสามารถดังกล่าวทำให้สถาบันการเงินสามารถสร้างเสถียรภาพในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี งานวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและเทคโนโลยีสารสนเทศต่อสมรรถนะของกระบวนการให้สินเชื่อทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยนำกรอบแนวคิดความสอดคล้องของกระบวนการและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นการศึกษาความสอดคล้องในระดับกระบวนการซึ่งสามารถสร้างความเข้าใจที่ดีมากกว่าการศึกษาในระดับกลุ่มหรือระดับบุคคล

งานวิจัยนี้นำเสนอกรอบแนวคิดการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผสมผสานกับกรอบแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะของกระบวนการให้สินเชื่อ และทดสอบความสอดคล้องโดยการใช้เทคโนโลยีการจัดการกระบวนการทางธุรกิจ ที่ประกอบด้วยกลไกด้านกระบวนการที่เป็นไปอย่างอัตโนมัติ กลไกการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ ให้ออกมาให้รูปแบบของรายงาน กราฟ แผนภูมิ การจัดการกับข้อมูลและเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่รวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สินเชื่อของสถาบันการเงินในประเทศไทยจำนวน 283 ชุด ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการให้สินเชื่อในส่วนการจัดการใบสมัครและตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของลูกค้า การอนุมัติสินเชื่อ การตั้งวงเงิน และการใช้เงินสินเชื่อของลูกค้า และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สมการการถดถอยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อทดสอบกรอบแนวคิดและสมมติฐาน

ผลของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการให้สินเชื่อและเทคโนโลยีการจัดการกระบวนการธุรกิจส่งผลทางตรงและทางอ้อมต่อสมรรถนะในการให้สินเชื่อ โดยส่งผลทางอ้อมผ่านทางความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีและปริมาณการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ในด้านทฤษฎีทำให้ได้กรอบแนวคิดด้านการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างกระบวนการและเทคโนโลยีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้สินเชื่อได้ส่วนในแง่ธุรกิจทำให้สถาบันการเงินสามารถนำเทคโนโลยีการจัดการกระบวนการธุรกิจ มาใช้ในกระบวนการให้สินเชื่อเพื่อเพิ่มสมรรถนะของกระบวนการให้สินเชื่อในด้านด้านประสิทธิภาพการทำงาน ประสิทธิภาพผล ระยะเวลาการทำงานที่สั้นลง คุณภาพที่ดีของการให้สินเชื่อ และความสามารถให้สินเชื่อได้ทันเวลาและตรงความต้องการของลูกค้า

Abstract

One of core business process in banking industry is loan approval process which needs to be agile to support turbulent environments, market volatility, and adaptation to changing regulation related to loan origination tasks. Without these capabilities, banks are unable to compete effectively or to sustain their lending business. The fit between process and information technology and its impacts on business process performance is a process-level fit model that provides a greater understanding of business process than models focusing on group or task-level assessments.

This study proposed perceived process technology fit (PPTF) framework which incorporated technology acceptance model variables in predicting loan origination process performance. The highlight of this research is the importance of perceived fit between loan origination process and business process management technology composing of process engine, business analytics and contents management which impacts on business process performance. Questionnaires were administered to a convenience sample of 283 current employees working in commercial loan origination process in Thai commercial banks. Their responsibility is related to end-to-end lending process starting from application pre-qualification, application approval, account initiation and account activation. Regression analysis and factor analysis using principle axis factoring extraction and varimax rotation were used to test the research model and hypotheses.

This extant framework provides better understanding of independent variables having an impact on business process performance. The perceived process technology fit on loan origination process performance has both direct and indirect effects on business process performance. Based on the results of this study, executive is able to apply the business process management technology to enhance loan origination process performance with efficiency, effectiveness, productivity, timeliness, loan quality, shorter time to market and meet customer expectation.