

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสถาบันการเงิน เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ในประเทศไทย มีการแข่งขันทางธุรกิจที่ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นทั้งในด้านผลิตภัณฑ์และบริการทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ พยายามหากลยุทธ์ทางการตลาดทุกรูปแบบมาแข่งขันชิงความได้เปรียบในเชิงธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสโลกาภิวัตน์ เพราะปัจจุบันลูกค้ามักมีความต้องการชนิดที่เรียกว่า ปัจจุบันทันด่วน รวดเร็ว ง่าย สะดวก (เสริมยศ ชรรมรัมย์, 2550 : หน้า 2) ดังนั้นธุรกิจธนาคาร จึงต้องมีการปรับตัว เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ โดยมีการปรับเปลี่ยนด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น บุคลากร โครงสร้าง ภาระงาน และเทคโนโลยี ให้สอดคล้องกับสถานะการแข่งขันทางธุรกิจที่ซับซ้อนและรุนแรงและปัจจุบันเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของธุรกิจ ทั้งด้านการบริการลูกค้าและการบริหารงานในองค์กร จึงทำให้บรรดาธนาคารพาณิชย์ ต่างๆ มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีของตนเองอย่างจริงจัง ให้ทัดเทียมและเหนือกว่าองค์กรอื่นๆ ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นอีกหนึ่งตัวอย่าง ที่มีการกำหนดนโยบายในด้านการลงทุน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน เพื่อมาทดแทนบางระบบงาน ที่ยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถเชื่อมต่อข้อมูลกันได้ เช่น ระบบที่เกี่ยวข้องกับฐานข้อมูลลูกค้า ที่มีข้อมูลกระจายอยู่ในระบบงาน (Application) ต่างๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ได้รับความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหา และนำเสนอข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว (ฝ่ายบริหารโครงการ, 2550 : หน้า1) จึงมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์กับงานจัดเก็บข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าของธนาคารที่มีหลายประเภท คือลูกค้าบุคคล ลูกค้าธุรกิจ และลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ให้เป็นระบบฐานข้อมูลหลักของลูกค้าสำหรับทุกระบบของธนาคาร

ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) หรือเรียกว่า “ระบบ Relationship Management : RM” เป็นระบบสารสนเทศที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พัฒนาระบบขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ตั้งแต่วันที่ 25 พฤศจิกายน 2550 เพื่อเป็นฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคารทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อ ตลอดจนเชื่อมต่อระบบงาน (Application) ต่างๆ ให้ติดต่อสื่อสารกัน (Interface Application to Application) ทำให้การบริหารจัดการข้อมูลของลูกค้ามีประสิทธิภาพขึ้น และ

สามารถนำข้อมูลลูกค้าไปใช้งานด้านการตลาดและนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ได้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย คือ ลูกค้ารายย่อย ตามแนวทางและเป้าหมายของธนาคารที่วางไว้ คือ ก้าวสู่ความเป็นผู้นำด้านบริการทางการเงินแก่ลูกค้ารายย่อยภายใน 3-5 ปี (ต้น คอง คุณ , 2550 : หน้า 2) ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ใช้ระบบ (User ID) คือ พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบงานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ด้านบันทึก ปรับปรุงและสอบถามข้อมูลลูกค้า ประจำอยู่ฝ่ายงานต่างๆของธนาคาร ได้แก่ พนักงานในกลุ่มงานต่างๆภายในสำนักงานใหญ่และพนักงานสาขาทั่วประเทศ ที่ได้ใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) แล้ว ว่าระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) จะช่วยในการปฏิบัติงานด้านใดที่มากที่สุด และสามารถตอบสนองการใช้งานของพนักงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการดำเนินงานในภาพรวมของธนาคาร ได้หรือไม่ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างที่ใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ที่เกี่ยวกับการเรียกดูข้อมูลลูกค้าได้ยากและการเข้าสู่ระบบ (Log On) ไม่ได้ใช้เป็นปัญหาของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงหรือไม่ (ศูนย์บริการระบบเทคโนโลยี : 2551)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งในการศึกษาจะใช้กลุ่มตัวอย่างจาก พนักงานในกลุ่มงานต่างๆภายในสำนักงานใหญ่และพนักงานสาขาสังกัดภาคคนครหลวง 8 เป็นตัวแทนของผู้ใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) โดยจะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ประโยชน์กับธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ของการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ ที่มีต่อการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

2. ทราบปัญหาที่พบในการใช้งานระบบข้อมูลลูกค้า(CIS) ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

3. สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศภายในธนาคารให้สามารถรองรับการดำเนินงานมากขึ้น

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

พนักงาน หมายถึง บุคคลที่กำลังปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานและภาคนครหลวง 8

ปัญหา หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดจากการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) ในด้านการรับรู้ต่อประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ด้านการรับรู้ต่อความง่ายในการใช้ระบบข้อมูลลูกค้า (CIS) และด้านลักษณะของสารสนเทศที่ได้จากระบบข้อมูลลูกค้า (CIS)

ระบบข้อมูลลูกค้า (Customer Information System หรือ CIS) หมายถึง ระบบงานที่ออกแบบมาเพื่อลดปัญหาข้อมูลซ้ำซ้อนและข้อมูลลูกค้ากระจายอยู่ในระบบงาน (Application) ต่างๆ ของธนาคาร ที่เกิดจากการบันทึกข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ สัญชาติ เลขที่ประจำตัวประชาชน ของพนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการบันทึกและปรับปรุงข้อมูลลูกค้า ตามฝ่ายงานต่างๆ ของธนาคาร ให้เป็นระบบฐานข้อมูลหลักของลูกค้าสำหรับทุกระบบของธนาคาร โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับลูกค้า (Customer to Customer Relationship) และความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับบัญชีทุกบัญชีของลูกค้าที่มีกับธนาคาร (Customer to Account Relationship)