

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมของการแข่งขันทางธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง และขอบเขตที่แผ่ไปในวงกว้างอันเป็นผลจากกระแสโลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปิดเสรี เศรษฐกิจเกิดใหม่ (Emerging Economies) และการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ สร้างแรงกดดันต่อการปรับตัวของธุรกิจ องค์ประกอบส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้เป็นผลสืบเนื่องจากการพัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศ ธุรกิจในปัจจุบันได้นำระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเครือข่ายระหว่างประเทศ เข้ามาประสานการทำงานร่วมกันในการสร้างโอกาสการค้าเงินธุรกิจแบบใหม่สำหรับองค์กรทุกระดับ

เพื่อเสริมสร้างศักยภาพแห่งการแข่งขัน ในการบริหารองค์กรเพื่อความอยู่รอดในอนาคต แนวทางในการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ จึงเป็นแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ และนับวันจะมีความสำคัญมากขึ้นทุกที เพราะถือได้ว่าเป็นแนวทางการบริหารอย่างมีระบบ (Systemic Management) ซึ่งมีความยืดหยุ่นในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง ด้วยแนวคิดที่มองไปสู่อนาคต และจากการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันที่เปลี่ยนไป โดยเน้นการให้บริการด้านความรู้ และข่าวสาร ระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกัน ระบบสารสนเทศกลายเป็นความจำเป็นที่ทุกคนจะต้องทำความเข้าใจและสามารถนำมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการวางแผนด้านระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาความแตกต่างและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมเหล่านั้นด้วย

ทุกสถาบันหรือองค์กรก็ได้พยายามที่จะนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ให้มากที่สุด เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าผู้ใช้บริการสูงที่สุด ธนาคารพาณิชย์จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอด และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยพยายามลดต้นทุน และเพิ่มสัดส่วนลูกค้ารายใหม่ให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปล่อยและพิจารณาเครดิตอย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว โดยคิดดอกเบี้ยในอัตราที่จูงใจ หรือการเสนอรูปแบบบริการใหม่ๆ ที่ครอบคลุม

รายได้หลักของธนาคารพาณิชย์มาจากรายได้จากดอกเบี้ยรับ และรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย เช่น รายได้จากค่าธรรมเนียม รายได้จากการชำระค่าสาธารณูปโภคต่างๆ แต่เนื่องจากวิกฤตภาวะเศรษฐกิจที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงความเสี่ยงในการให้สินเชื่อที่มีค่อนข้างสูง ความเสียหายที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับจากลูกหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) ทำให้ธนาคารต้องกันเงินสำรองตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีผลกระทบกับกำไรของธนาคารค่อนข้างมาก ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ รวมทั้ง บมจ.ธนาคารกรุงไทย จึงหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างรายได้ให้กับธนาคารจากรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ยมากยิ่งขึ้น เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค การเพิ่มรายการให้บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM เป็นต้น ซึ่งนอกจากจะมีความเสี่ยงน้อยกว่าแล้ว ยังมีต้นทุนต่ำกว่าอีกด้วย

ในส่วนของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 มีสาขาที่อยู่ในความดูแลจำนวน 10 สาขา ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดแม่ฮ่องสอน ซึ่งสำนักงานเขตฯ มีหน้าที่บริหารจัดการ จัดสรรงบประมาณค่าใช้จ่ายต่างๆ กำลังคน รวมไปถึงการกำหนดเป้าหมายของแต่ละสาขาในสังกัด ซึ่งสาขาแต่ละแห่งจะมีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันไปตามสถานการณ์การแข่งขันในแต่ละพื้นที่ และจำนวนธนาคารคู่แข่ง ดังนั้น สำนักงานเขตฯ จึงต้องทราบลักษณะของสภาพแวดล้อมทั้งภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก และสถานการณ์การแข่งขัน เพื่อกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจ ประเมินและเลือกกลยุทธ์ที่เหมาะสม สามารถบรรลุเป้าหมายของสำนักงานเขตฯ และสามารถบริหารสาขาได้อย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบายโดยรวมของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เป็นหน่วยงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งวิสัยทัศน์ และเป้าหมายในแต่ละปี ได้ถูกกำหนดมาจากสำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาจึงต้องการวิเคราะห์และวางแผนสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ รวมไปถึงการตัดสินใจด้านระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เพื่อนำไปสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ สนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งควบคุมสาขาในจังหวัดเชียงใหม่ และแม่ฮ่องสอน รวมจำนวน 10 สาขา ให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่สำนักงานใหญ่กำหนดให้ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับในการศึกษา

- 1.3.1 ได้แผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 บมจ. ธนาคารกรุงไทย
- 1.3.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจของสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป
- 1.3.3 เป็นแนวทางในการวางแผน และพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับสำนักงานเขตอื่นๆ ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

1.4 คำนิยามศัพท์

- 1.4.1 สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการปรับแต่งให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
- 1.4.2 ระบบสารสนเทศ (Information System) ในทางเทคนิคหมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ
- 1.4.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่นำไปช่วยในการออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึงฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ระบบฐานข้อมูล (Database) การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) และระบบรับ-ให้บริการ (Client-Server System)
- 1.4.4 กลยุทธ์ (Strategies) คือ รูปแบบหรือแผนที่บูรณาการ เอาเป้าหมาย นโยบายและลำดับของกิจกรรมขององค์กรรวมเข้าเป็นหนึ่งเดียว
- 1.4.5 การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) คือ กระบวนการของการกำหนดทิศทางระยะยาว การกำหนดกลยุทธ์ การดำเนินกลยุทธ์ และการประเมินกลยุทธ์ขององค์กร

- 1.4.6 ระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic Information System) ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่นำไปใช้ในการวางแผนและการดำเนินการของธุรกิจเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)
- 1.4.7 การธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น (ก) ให้สินเชื่อ (ข) ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (ค) ซื้อขายเงินปรีวรรตต่างประเทศ
- ธนาคารพาณิชย์ หมายความว่า ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ และหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์
- นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ฉบับใหม่นี้ ยังกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ ทั้งหลายยกเว้นสาขาของธนาคารต่างประเทศ ต้องตั้งขึ้นในรูปบริษัทมหาชน โดยต้องปฏิบัติตาม กฎหมายว่าด้วยบริษัทมหาชน จำกัด ทั้งนี้ โดยมีจุดประสงค์ต้องการกระจายหุ้นของธนาคารไปสู่ มือประชาชนเพิ่มขึ้น เพื่อมิให้กลุ่มบุคคลใดถือครองหุ้นอยู่เพียงกลุ่มเดียว
- 1.4.8 สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 คือ สำนักงานงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการสาขาซึ่งให้บริการทางการเงินกับลูกค้าจำนวน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสาขาศรีนครพิงค์ สาขาท่าแพ สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาแม่สะเรียง สาขาขุนยวม สาขาสันป่าตอง สาขาจอมทอง สาขาถนนช้างคลาน สาขาหางดง สาขาสี่แยกสนามบินเชียงใหม่ ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของสำนักงานใหญ่
- 1.4.9 สินเชื่อ คือ การอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และกรให้คืนมาทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนดเวลา ประกอบด้วย O/D FixedLoan AVAL DLC L/G L/C T/R B/E P/N FX Boughr-Sold การจำนอง การจำนำ การค้ำประกัน การติดตามเพื่อนำเงินมาชำระทั้งเงินต้นและดอกเบี้ยตามเวลา
- 1.4.10 รายได้จากดอกเบี้ยรับ คือ รายได้ที่ได้มาจากการให้สินเชื่อกับลูกค้า
- 1.4.11 รายได้ที่มิใช่ดอกเบี้ย คือ รายได้ที่ได้มาจากการให้บริการทางการเงินกับลูกค้า ที่ไม่ใช่รายได้จากดอกเบี้ยรับ เช่น การเก็บค่าธรรมเนียมจากการรับฝาก-ถอนเงิน การเก็บค่าธรรมเนียมจากการรับชำระค่าสาธารณูปโภค การเก็บค่าธรรมเนียมรายปีจากการใช้บัตร ATM เป็นต้น