



แผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์
กรณีศึกษา ธนาคาร ซีไอที จำกัด (มหาชน)

โดย

นางสาวอารีรักษ์ อารักษ์วาณิช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการจัดการ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2555

บทสรุปผู้บริหาร

ผู้จัดทำได้รับเริ่มจัดทำโครงการแผนกลยุทธ์ทางด้านระบบสารสนเทศของธนาคาร ซีไอทีจำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันธนาคารประกอบธุรกิจด้านธนาคารพาณิชย์ให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ที่กฎหมายอนุญาตให้ดำเนินการได้ภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย (BOT) โดยมุ่งเน้นการนำนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดโดยให้บริการแก่ภาคธุรกิจ และประชาชนทั่วไป ทั้งทางด้านการรับฝากเงิน บริการสินเชื่อในรูปแบบต่างๆ บริการธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ บริการโอนเงิน และบริการด้านบริหารเงินตราต่างประเทศ

ธนาคารซีไอทีมุ่งเน้นไปที่รูปแบบธุรกิจที่จะขยายการบริการไปยังกลุ่มลูกค้ารายย่อยมากขึ้น และการเชื่อมต่อกับเครือข่ายของกลุ่มธนาคารซีไอทีทั่วโลกเข้ามาสนับสนุนในการพัฒนาการบริการ โดยสรุปออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. มุ่งเน้น ลูกค้าภายในประเทศ ที่เป็น Corporation, SME และจะเน้นลูกค้าเงินฝากรายย่อยมากขึ้น มีบริการทางการเงินที่หลากหลาย ให้กับลูกค้าทั่วไป เช่น Credit Card, Debit Card, ATM เป็นต้น

ส่วนที่ 2. มุ่งเน้นให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลาง ในการทำธุรกรรมระหว่างประเทศต่างๆ ในอาเซียน (ASEAN) รวมถึงเป็นศูนย์กลางสู่โอกาสทางธุรกิจระหว่างประเทศไทยและประเทศในกลุ่มแม่น้ำโขงอีกด้วย

จากการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจในการก้าวไปข้างหน้า ทางธนาคารจึงต้องการวางแผนการลงทุนระบบสารสนเทศเพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับธนาคารและสามารถแข่งขันกับธนาคารรายอื่นๆ ในประเทศไทยได้ ในการจัดทำแผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ผู้จัดทำได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของทางธนาคาร และภาพรวมของปัญหา รวมไปถึงปัญหาการใช้งานที่เกิดขึ้นของระบบสารสนเทศในปัจจุบันของธนาคาร ซึ่งได้ข้อมูลจากการเข้าสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานในธนาคาร ทางผู้จัดทำได้นำข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์สภาพการณ์แข่งขันและความรุนแรงในอุตสาหกรรม โดยใช้เครื่องมือ เช่น Five Forces Analysis, SWOT Analysis, PEST Analysis เพื่อให้ทราบถึงความต้องการทางด้านระบบสารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานซึ่งสอดคล้องกับทิศทางกลยุทธ์ขององค์กร วางแผนการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน และการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ โดยจากผลการวิเคราะห์ พบว่า ปัจจุบันธนาคารยังต้องเผชิญกับความท้าทายที่สำคัญต่อการขยายตัวของธุรกิจ ได้แก่ ภาวะการแข่งขันภายใน

อุตสาหกรรมที่รุนแรง เพราะคู่แข่งแต่ละรายถือว่ามีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในกลุ่มลูกค้า รายย่อยได้ดีกว่าทางธนาคาร ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน อำนาจต่อรองของลูกค้าและอุปสรรค จากสินค้าทดแทนของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายทางธุรกิจ สนับสนุนการทำงานระดับปฏิบัติการ และช่วยพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็น บุคลากรที่มีคุณภาพ

ผู้จัดทำได้เสนอการพัฒนาระบบ โดยใช้เงินลงทุน ทั้งหมด 3,449,290 บาท สำหรับ ผลตอบแทนด้านตัวเงินที่คาดว่าจะได้รับจากการลงทุนมีจำนวน 3,462,400 บาท ทั้งนี้ยังมี ผลตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ องค์กร พนักงานในองค์กรเกิดความเต็มใจในการทำงาน ซึ่งจะดำเนินการพัฒนาระบบไปแล้วเสร็จ ภายในเวลา 3-5 ปี โดยนำเสนอระบบสารสนเทศจำนวน 4 ระบบ ได้แก่ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ระบบธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) ระบบประชาสัมพันธ์องค์กร และระบบ การจัดการความรู้ (Knowledge Management) โดยการได้มาของระบบสารสนเทศที่นำเสนอ ทั้งหมดจะพัฒนาเองจากความสามารถของพนักงานภายในองค์กร