

แผนระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์หน่วยงานปฏิบัติการข้อมูลลูกค้า

ธนาคารสยามทรพย์สิน จำกัด (มหาชน)

โดย

นายอุดมศักดิ์ ปิ่นอมร

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

โครงการปริญญาโทสาขาวิชาสารสนเทศเพื่อการจัดการ

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พ.ศ. 2553

บทสรุปผู้บริหาร

ในปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัว และมีการแข่งขันกันอย่างสูง ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ จำนวนมากเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า มีการขยายสาขา และช่องทางการให้บริการออกไปอย่างกว้างขวาง แต่ละธนาคารมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างภายในองค์กร กระบวนการดำเนินธุรกิจ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เข้ามาใช้ดำเนินงาน เพื่อสร้างโอกาส และให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในสภาพธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น จะต้องมีการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว มีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ มีการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนการรักษาลูกค้าให้อยู่กับธนาคารอย่างเหนียวแน่น ลูกค้ามีความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการ โดยไม่หันไปใช้บริการกับธนาคารอื่นๆ

ธนาคารสยามทรัพย์สิน จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งหน่วยงานปฏิบัติการข้อมูลลูกค้าที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับฐานข้อมูลลูกค้าของธนาคาร เนื่องจากในปัจจุบันมีข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าจำนวนมาก เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ข้อมูลลูกค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดำเนินธุรกิจตามกลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ และปัจจัยสำคัญที่จะสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานปฏิบัติการข้อมูลลูกค้าให้สามารถดำเนินงานได้ลุล่วงตามเป้าหมายของหน่วยงานที่ธนาคารกำหนดไว้คือ ระบบสารสนเทศต่างๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เกี่ยวกับข้อมูลลูกค้าของธนาคารเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อที่หน่วยงานอื่นๆ ภายในธนาคารจะสามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นไปตามกลยุทธ์ หรือเป้าหมายที่วางเอาไว้

จากการศึกษาแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานปฏิบัติการข้อมูลลูกค้า ผู้จัดทำได้นำเสนอระบบสารสนเทศเรียงตามลำดับความสำคัญในการพัฒนาดังนี้ 1.ระบบจัดการข้อมูลจดหมายตีคืนจากการส่งเอกสารของธนาคารไปยังลูกค้า 2.ระบบเฝ้าสังเกต และตรวจสอบคุณภาพข้อมูลลูกค้า (Monitoring Customer Information Quality) 3.ระบบลงทะเบียนงาน บันทึกจำนวน และออกรายงานข้อมูลรายการการเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า และ 4.ระบบฐานความรู้การปฏิบัติการข้อมูลลูกค้า (Customer Information Operations Knowledge Based) โดยมีการวิเคราะห์แล้วว่าระบบสารสนเทศที่นำเสนอจะสามารถสนับสนุนกลยุทธ์หลักทั้ง 3 ของหน่วยงานได้

ในการจัดทำแผนกลยุทธ์สารสนเทศครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางในการได้มาซึ่งระบบสารสนเทศของหน่วยงานปฏิบัติการข้อมูลลูกค้า 2 แนวทางคือ การพัฒนาระบบโดยบุคลากร

ภายในองค์กร (In-house Development) คือให้หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารเป็นผู้พัฒนาระบบขึ้นมา และการพัฒนาระบบโดยผู้ใช้ (End-user Development) โดยให้พนักงานภายในทีมตรวจสอบคุณภาพข้อมูลลูกค้า เป็นผู้พัฒนาระบบขึ้นมาเอง

สำหรับการประมาณการทุนระบบสารสนเทศที่นำเสนอตามแผนระบบสารสนเทศรวมเป็นเงินลงทุนโดยประมาณทั้งสิ้น 1,779,440 บาท โดยเป็นแผนการลงทุนในช่วงระยะเวลา 3 ปี (2553-2555)



ชำนาญกหอสมุด