

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การแข่งขันที่มีมากขึ้นในยุคโลกาภิวัตน์ รวมกับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทอย่างมากในหลายธุรกิจ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในด้านการเข้าถึงหรือได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็วกว่าคู่แข่ง อันจะส่งผลต่อการเสริมสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กรมากขึ้น เพื่อรองรับการแข่งขันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์ได้ปรับปรุงระบบงานต่าง ๆ เพื่อให้มีความคล่องตัวมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาาระบบเทคโนโลยี และปรับปรุงระบบข้อมูลทางการเงิน รวมทั้งติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ และเลือกใช้ซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและในการให้บริการแก่ลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ไทยได้เริ่มนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วยการวางระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ เพื่อเชื่อมระบบและข้อมูลของสำนักงานใหญ่และทุกสาขาเข้าไว้ด้วยกัน การให้บริการทางการเงินหลายชนิดมีความจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติด้วยเครื่อง ATM และ/หรือเครื่อง ACD การให้บริการรับฝากเงินสดอัตโนมัติด้วยเครื่อง CDM การให้บริการบัตรเครดิตและบัตรเดบิต รวมทั้งการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (พรนพ พุกกะพันธ์, 2544: 32)

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการต่าง ๆ แก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้มีการวิวัฒนาการมาแล้วเป็นเวลาหลายสิบปี และในช่วงแรก ๆ นั้น ธนาคารต่าง ๆ ได้เสนอบริการใหม่ ๆ เป็นลำดับ ดังนี้ (อำนาจ ลียาทิพย์กุล, 2531: 7)

1. ปี 2513 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มให้บริการฝาก-ถอนต่างสาขาเป็นครั้งแรกของระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

2. ปี 2526 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ได้นำเอาเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) มาให้บริการเป็นครั้งแรกในประเทศไทย

3. ปี 2527 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ให้บริการโอนเงินข้ามเขตระหว่างกรุงเทพฯกับเชียงใหม่ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ผ่านดาวเทียม และบริการธนาคารในสำนักงาน (Office Banking) นอกจากนี้ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ได้ให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-Banking)

4. ปี 2528 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ให้บริการโอนเงิน ณ จุดขาย (EFT/POS) ในเวลาเดียวกัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ก็ได้ให้บริการเช่นเดียวกัน โดยเรียกชื่อว่า บริการโทรธนกิจ นอกจากนี้ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ธนาคารทหารไทย จำกัด และธนาคารสยาม จำกัด ได้ให้บริการเอทีเอ็มร่วมกันได้สำเร็จเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยต่อมาการดำเนินการให้บริการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เชื่อมโยงกันระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ได้เกิดขึ้น โดยมีธนาคารกรุงเทพ จำกัด ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด และธนาคารกสิกรไทย จำกัด เป็นแกนกลางและมีธนาคารขนาดกลาง และขนาดเล็กเข้าร่วมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

วิวัฒนาการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์มีความต่อเนื่องพอสมควร แต่เนื่องจากขนาดของธนาคารแต่ละแห่งไม่เท่ากัน เป้าหมายของแต่ละธนาคารไม่เหมือนกัน เพื่อให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนจึงควรแบ่งขนาดของธนาคารพาณิชย์ออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้ คือ (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ฝ่ายวิจัยธุรกิจ, 2551: 22)

1. ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ เป็นองค์กรที่มีการปรับตัว มีเงินทุน มีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีลักษณะการจัดการและการบริหารที่มีรูปแบบ มีโครงสร้าง แนวคิดในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารขนาดใหญ่จึงยังคงความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่

2. ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง มีลักษณะของธนาคารที่เป็นผู้ตาม โดยเลือกนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วน ๆ ที่เรียกว่า Department System มากกว่า Integrated Total System จะใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติงานเป็นหลัก

3. ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก มีลักษณะที่ค่อยเป็นค่อยไป ติดตามและพยายามนำเทคโนโลยีขนาดเล็ก ๆ ที่ตัวเองมีกำลังเพียงพอเข้ามาใช้

4. ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่เข้ามาเปิดสาขาในประเทศไทย ซึ่งในอนาคตมีแนวโน้มว่าจะสามารถเปิดสาขาของธนาคารต่างประเทศได้มากขึ้น ทำให้เกิดการเคลื่อนย้ายเอาเทคโนโลยีสารสนเทศจากบริษัทแม่เข้ามาสู่สาขาธนาคารต่างประเทศในประเทศไทยในลักษณะต่าง ๆ ได้มากกว่าทำให้เกิดสภาวะกดดันกับธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กและขนาดกลางในประเทศขึ้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการธนาคารพาณิชย์ไทยมากขึ้น

5. ธนาคารพาณิชย์รูปแบบใหม่ คือ ธนาคารไร้สาขา กับธนาคารไร้พนักงาน รวมถึงธนาคารเสมือนจริงในระบบเครือข่าย ซึ่งมีกิจการแข่งขันยังมีอีกมาก โดยบูรณาการทุกปัจจัยมาใช้ในการออกแบบระบบ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในโลกเศรษฐกิจใหม่ ที่ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอดของธนาคารพาณิชย์ในอนาคต

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ตลอดจนการให้บริการลูกค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต ในปัจจุบัน คงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปถึงความสำคัญของเทคโนโลยี

สารสนเทศ จึงไม่เป็นเรื่องแปลกที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องแข่งขันกันนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยธนาคารพาณิชย์ต้องทราบถึงแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นและที่กำลังจะเป็นไป เพราะผลของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ย่อมกระทบต่อสภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจการธนาคารพาณิชย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เป็นผลให้ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวเองตาม ภายใต้อิทธิพลของการแข่งขันทางธุรกิจที่เกิดขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั่นเอง (ชุตินา วัฒนาผาสุขกุล, 2550: 12)

ธนาคารออมสินถือเป็นสถาบันการเงินที่มีขนาดใหญ่เป็นอันดับ 5 เมื่อเทียบกับธนาคารพาณิชย์ทั้งหมดในประเทศไทย ให้บริการด้านการเงินที่หลากหลาย เช่น เงินฝาก สินเชื่อ สลากออมสิน สงเคราะห์ชีวิต โดยลูกค้าส่วนใหญ่เป็นรายย่อย จึงมีฐานลูกค้ามากกว่า 42 ล้านบัญชี (รายงานประจำปี 2555 ธนาคารออมสิน, 2555) ซึ่งนอกจากจะต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เข้าถึงลูกค้าทุกที่ ทุกระดับ และครอบคลุมทุกช่องทางให้บริการแล้ว ยังจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการวางแผน การกำหนดกลยุทธ์ในการดำเนินงานและการตัดสินใจของผู้บริหารด้วย ธนาคารออมสินจึงได้ดำเนินการพัฒนา ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ Loan Origination and Process System (LOPs) มาใช้เพื่อพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการบริหารหลักประกัน และกระบวนการติดตามการดำเนินการทางกฎหมายให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า รองรับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาลด้านการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจของประเทศ ลดอัตราความเสี่ยงด้านสินเชื่อแก่ธนาคาร และสร้างศักยภาพของธนาคารในการแข่งขันทางด้านธุรกิจ โดยได้เริ่มใช้ตั้งแต่ 3 กันยายน 2555 ซึ่งประกอบด้วย 3 ระบบงานย่อย ดังนี้ (คู่มือประกอบการฝึกอบรม โครงการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการสินเชื่อธนาคารออมสิน, 2555)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



รูปที่ 1.1 แสดงระบบงานย่อยของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
(Loan Origination and Process System : LOPs)

(ที่มา: ธนาคารออมสิน, 2555: คู่มือประกอบการฝึกอบรมโครงการพัฒนาระบบงานสนับสนุนกระบวนการสินเชื่อ)

1. Loan Origination System ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ หรือเรียกว่า ระบบ LOR โดยเป็นระบบที่จะอำนวยความสะดวกตั้งแต่ขั้นตอนการขอสินเชื่อ การอนุมัติ รวมถึงการพิมพ์สัญญา ซึ่งสามารถติดตามงานได้ว่าดำเนินการถึงขั้นตอนไหน และใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนนานเท่าไร นอกจากนี้ในแต่ละขั้นตอนยังมีตัวช่วยในการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้การอนุมัติสินเชื่อดำเนินการเร็วขึ้น

2. Collateral Management System ระบบบริหารหลักประกันสินเชื่อ หรือเรียกว่า ระบบ CMS เพื่อการบันทึกข้อมูล ทำให้การตรวจสอบและการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับหลักประกันแต่ละชั้นสะดวกรวดเร็วขึ้น

3. Litigation System ระบบติดตามกระบวนการทางกฎหมาย หรือเรียกว่า ระบบ LS เป็นระบบที่รองรับกระบวนการติดตามหนี้ หลังจากผู้กู้ผิดนัดชำระหนี้และธนาคารต้องการส่งดำเนินคดีทางกฎหมาย โดยมีกระบวนการทำงานในขั้นตอนการดำเนินคดีของธนาคาร ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดคดี จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลภายในธนาคารเพื่อติดตามการดำเนินคดีตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความเสียหายจากขั้นตอนการดำเนินคดีที่ไ้ระยะเวลานาน

โดยทั้ง 3 ระบบงาน จะเชื่อมโยงข้อมูล (Interface) กับระบบงานที่เกี่ยวข้องของแบบอัตโนมัติ ทำให้เพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น

ในการนำระบบดังกล่าวมาใช้งานนั้น ธนาคารออมสินได้เลือกธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครเป็นเขตนำร่อง เนื่องจากมีการดำเนินงานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อครบทั้งกระบวนการ

และไม่มีบริษัทภายนอกมาทำการจดจำนองแทน ทำให้ทราบถึงกระบวนการทำงานครบทุกขั้นตอน นอกจากนี้ในเขตดังกล่าวยังอยู่ใกล้ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ (470 ถนนพหลโยธิน สามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร) ซึ่งถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับระบบงานเกิดขึ้น พนักงานสารสนเทศจากสำนักงานใหญ่สามารถเดินทางมาให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (พนักงานสารสนเทศ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 2556. สัมภาษณ์. 27 ธันวาคม)

ธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร มีพื้นที่รับผิดชอบครอบคลุมจังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย 10 สาขา ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร สาขามหาชัย สาขากระทุ่มแบน สาขาบ้านแพ้ว สาขาโพธิ์แจ้ สาขาพันท้ายนรสิงห์ สาขาสมุทรสงคราม สาขาเพชรสมุทร สาขาอัมพวา และสาขาบางคนที ซึ่งในพื้นที่ดังกล่าวมีการเคลื่อนไหวของบัญชีเงินเชื่อตลอดเวลา โดยในปี 2556 บัญชีเงินเชื่อเพิ่มขึ้นจากปี 2555 รวมทั้งสิ้น 22.94 % (ธนาคารออมสินภาค 4, หน่วยแผนและพัฒนา สาขา, 2556)

อย่างไรก็ตามการใช้งานระบบดังกล่าวในระยะ 1 ปีที่ผ่านมาของธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ยังมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น ทั้งๆที่ได้มีการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติเงินเชื่อให้กับพนักงานที่ใช้งานระบบ และได้ทำการทดสอบระบบนอกเวลาทำการ เพื่อให้แน่ใจว่าระบบสามารถนำมาใช้ได้จริง โดยปัญหาด้านการใช้งานระบบที่พบส่วนใหญ่ได้แก่ การใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากต้องมีการสแกนเอกสารทั้งหมดเข้าระบบงาน การก๊อปปี้ข้อมูลต่างๆจากสาขาต้นเรื่อง เมื่อมีการก๊อปปี้ข้อมูลผิดพลาดต้องกลับไปแก้ไขที่สาขาต้นเรื่อง ผู้ที่รับงานต่อไม่สามารถแก้ไขได้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน การนำข้อมูลที่อยู่ในระบบเดิมมาใช้กับระบบใหม่ การแสดงผลที่ได้ไม่ครบถ้วน ความไม่เสถียรของระบบ ทำให้ไม่สามารถบันทึกงานในระบบได้ และอุปสรรคในการทำงาน เช่น คอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ ไม่เพียงพอ เป็นต้น (พนักงานเงินเชื่อ, ธนาคารออมสินสาขาสมุทรสาคร, 2556. สัมภาษณ์. 27 ธันวาคม) ซึ่งปัญหาดังกล่าวอาจส่งผลให้พนักงานผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติเงินเชื่อ มีความไม่พึงพอใจต่อระบบดังกล่าวเท่าที่ควร อันจะส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบดังกล่าวมาใช้งานได้

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานเงินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาครที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติเงินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการใช้งานระบบ รวมทั้งอุปสรรคต่างๆ และผู้ใช้งาน ให้มีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ของธนาคารและความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ ที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

1.3 ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

1.3.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานสินเชื่อในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร ที่มีต่อระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

1.3.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ที่มีผลต่อการใช้งานของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

1.3.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไขหรือสนับสนุนการทำงานของระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกส่วนบุคคลในด้านความพอใจหรือผิดหวัง ของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร จากการนำเอาระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อไปใช้หรือปฏิบัติงาน

พนักงานสินเชื่อ หมายถึง พนักงานทุกระดับที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อและเคยใช้ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 10 สาขา กับ 1 สำนักงานเขต

ธนาคารออมสินเขตสมุทรสาคร หมายถึง ธนาคารออมสิน 10 สาขา ได้แก่ สาขาสมุทรสาคร สาขามหาชัย สาขากระทุ่มแบน สาขาบ้านแพ้ว สาขาโพธิ์แก้ว สาขาพันท้ายนรสิงห์ สาขาสมุทรสงคราม สาขาเพชรสมุทร สาขาอัมพวา สาขาบางคนที และสำนักงานเขตสมุทรสาคร (ดูแลจังหวัดสมุทรสาครและจังหวัดสมุทรสงคราม)

ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination and Process System) หมายถึง ระบบพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารออมสิน ประกอบด้วย กระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กระบวนการบริหารหลักประกัน และกระบวนการติดตามการดำเนินการทางกฎหมาย