

กรณีศึกษา 5

ระบบ MIS ที่ท้าทายสำหรับธุรกิจธนาคาร

ปัจจุบันนี้รูปแบบธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลง โดยมีการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการด้านธุรกิจ จากแนวคิดนี้กลุ่มธนาคารก็ได้เพิ่มความตื่นตัวที่จะปรับตัวให้เข้าสู่สภาวะการณ์ใหม่เพื่อการแข่งขันเช่นกัน ระบบการบริหารและการจัดการโดยใช้สื่อเริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้น รวมทั้งการใช้อุปกรณ์เครื่องมือติดต่อสื่อสารระหว่างธนาคารก็มีความจำเป็นสำหรับธนาคารด้วย

ธนาคารชั้นนำส่วนใหญ่ เช่น ซิตีแบงก์ ธนาคารชาติ ได้ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง

ดังกล่าวโดยได้ทุ่มการลงทุนเป็นจำนวนมาก แต่หลายคนรู้สึกว่าการลงทุนใหญ่ยังคงใช้เทคโนโลยีแบบดั้งเดิมและไม่มีการเตรียมความพร้อมที่จะจัดการด้านตลาดสมัยใหม่ และยังมีปัญหาที่น่าวิตกอยู่หลายประการซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ธนาคารส่วนใหญ่มีการลงทุนในเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น ลงทุนในกระบวนการตรวจสอบอัตโนมัติ และระบบบัญชีในขณะที่ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นและถือเป็นข้อดีด้านผลประโยชน์ในการแข่งขัน

2. ได้มีการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์เกือบทั้งหมดในระบบธนาคารทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เช่น ธนาคารหลายแห่งได้สร้างระบบการกระจายศูนย์และมีเครือข่ายเชื่อมโยงไปยังสาขาย่อย รวมถึงการเปลี่ยนแปลงด้านการลงทุนจำนวนมาก ดังนั้นการนำระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้จึงนำไปสู่การแลกเปลี่ยนข้อมูลและเอกภาพในการบริหารงานมากขึ้น อย่างไรก็ตามธนาคารที่มีระบบใหญ่อยู่แล้วก็ยังคงพัฒนาตัวเองต่อไปอีกเพื่อการแข่งขันที่ไม่สิ้นสุด

3. ธนาคารท้องถิ่นซึ่งเคยมีอัตราการหมุนเวียนด้านการเงินดีที่สุดในปัจจุบันนี้ต้องต่อสู้แข่งขันกับธนาคารใหญ่ ๆ ที่อยู่ในเมือง ยิ่งไปกว่านั้นยังมีการรวมหุ้นของธนาคารเพิ่มมากขึ้น เพื่อต้องการที่จะแข่งขันกับต่างประเทศ โดยใช้ระบบเครือข่ายสื่อสารทางไกล ซึ่งจะสามารถช่วยลดความยุ่งยากในการลงทุนได้

4. ธนาคารมีการทำธุรกรรมและให้บริการลูกค้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้บัตรเดบิต

(Debit) หรือสมาร์ทการ์ด (Smart card) โดยสามารถตรวจสอบการใช้บัตรเหล่านี้ได้ในร้านต่าง ๆ

หรือใช้กับอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่บ้านก็ได้รวมทั้งสามารถตรวจสอบการใช้เงินได้ ซึ่งการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มมากขึ้นในแต่ละปี นอกจากนี้ธุรกรรมด้านเช็ค (Cheque) ได้เปลี่ยน

รูปแบบไปจากเดิมโดยสามารถทำการสแกนเช็คต่างๆ เข้าไว้เป็นฐานข้อมูลภาพลักษณ์ (Image database) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในด้านการใช้กระดาษลงได้มาก

ปัญหาและข้ออุปสรรค

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้จะมีผลกระทบต่อธนาคารในลักษณะใดบ้าง

ให้อธิบายอย่างน้อย 3 ประเด็น

2. การทำธุรกรรมเกี่ยวกับเช็ค (Cheque) เช่น ใช้ระบบการประมวลผลภาพลักษณ์

(Image database) นั้น นักศึกษาคิดว่าวิธีการอื่นอีกหรือไม่ที่มีผลดีสำหรับใช้ในการทำธุรกรรม

(Transaction) ด้านเช็ค

3. นักศึกษาคิดว่าการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มีข้อดีอย่างไร มีความน่าเชื่อถือได้มาก

น้อยแค่ไหน และมีผลกระทบต่อระบบธนาคารในปัจจุบันอย่างไร

4. เมื่อนักศึกษาอยู่ในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว

และรุนแรงนั้น นักศึกษาจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่นๆ ใน

ระดับโลก