

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลงานวิจัย

จากสถานการณ์การแข่งขันในการดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งและความได้เปรียบในการแข่งขันเพื่อให้การทำงานและการให้บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดต้นทุน เพิ่มความยืดหยุ่นในการทำงาน และพัฒนาระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินที่สูงขึ้น โดยเฉพาะการรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากบริษัทมายังธนาคาร เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างบริษัทและธนาคารมากขึ้น

ทางด้านธนาคารพาณิชย์เองก็พยายามที่จะเพิ่มขีดความสามารถ และทำการปรับปรุงระบบเครือข่ายให้สอดคล้องกับระบบการชำระเงินในปัจจุบันซึ่งต้องสอดคล้องกับกฎหมาย และกฎระเบียบตามข้อบังคับของธนาคารแห่งประเทศไทย

ในปัจจุบันการรับ-ส่งข้อมูลต่าง ๆ จะเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบการทำงานบนระบบเครือข่ายมากขึ้น หลากหลายธนาคารก็พยายามพัฒนาระบบที่สร้างความมั่นใจในการทำงานให้กับบริษัท ในเรื่องของการรับ-ส่งข้อมูลให้มีความปลอดภัย รวดเร็ว และถูกต้อง เพราะปัญหาหรือกระแสของการโจรกรรมข้อมูลทางระบบเครือข่ายต่างๆ ก็มีเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางการเงินของแต่ละบริษัทถือได้ว่าเป็นหัวใจในการดำเนินธุรกิจเช่นกัน

ทางผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการรับ-ส่งข้อมูลแบบ Host to Host ในการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารและบริษัท โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าในการลงทุนของธนาคาร ซึ่งจะวิเคราะห์จากแนวโน้มการทำธุรกรรมของบริษัทต่าง ๆ ที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขนาดของบริษัท ปริมาณรายการที่เกิดขึ้น และจำนวนเงินในการดำเนินธุรกรรมของแต่ละบริษัท พร้อมทั้งเทคโนโลยีที่แต่ละบริษัทใช้ในการบริหารจัดการของแต่ละที่ว่าเป็นแบบใดสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้โดยตรงกับเทคโนโลยีได้หรือไม่ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการศึกษาในครั้งนี้เพื่อศึกษาการพัฒนาการของเทคโนโลยีการรับ-ส่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตผ่าน

ระบบ Host to Host ระหว่างธนาคารและบริษัทไปใช้, ศึกษาแนวทางในการติดตั้งระบบ และความคุ้มค่าในการลงทุนระบบระหว่างธนาคาร และบริษัทที่สนใจใช้บริการ

รูปแบบการวิจัยเป็นการศึกษาวิจัย ทางผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความเข้าใจ และทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างธนาคารและบริษัท และข้อมูลทุติยภูมิ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต, หนังสือนิตยสาร และบทความ, รายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และต่างประเทศมาทำการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ จะวิเคราะห์ในด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี และการลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยี ทั้งในแง่ของต้นทุนการเปลี่ยนแปลงระบบ, บุคลากร และเวลาในการพัฒนาระบบ

สำหรับบริการการรับ-ส่งข้อมูลที่ให้บริการใช้สำหรับธุรกรรมประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. การบริหารบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable Management) จะใช้ในการจ่ายเงินเดือนพนักงาน, จ่ายเงินโอนให้ลูกค้า, การจ่ายเช็คให้กับลูกค้า โดยทางบริษัทต้องทำการส่งรายการมายังธนาคารเพื่อทำการโอนเงินไปยังปลายทางที่แจ้งไว้

2. การบริหารบัญชีลูกหนี้ (Account Receivable Management) จะใช้ในการตัดบัญชีปลายทางเพื่อรับเงินจากทางลูกค้า โดยทางบริษัทจะต้องส่งรายการในการตัดบัญชีมายังธนาคาร และเรียกดูรายงานหลังจากการทำงานเสร็จสิ้น

3. การบริหารสภาพคล่อง (Liquidity Management) จะใช้ในการโอนเงินระหว่างบัญชีบริษัทแบบอัตโนมัติ เมื่อจำนวนเงินที่ส่งจ่ายมากกว่าจำนวนเงินที่ในบัญชีมีอยู่ จึงต้องมีการใช้เงินเกินวงเงิน ระบบก็จะทำการโอนเงินให้อัตโนมัติ โดยทางบริษัทสามารถตรวจสอบรายการได้จากรายงานของทางธนาคาร

ซึ่งการทำงานของระบบจะสามารถรองรับธุรกรรมได้ทุกด้านเหมือนกับการส่งข้อมูลมายังเว็บไซต์ของธนาคาร แต่การรับ-ส่งข้อมูลจากเป็นการเชื่อมต่อกันระหว่างระบบของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งก่อนที่จะทำการเชื่อมต่อกันได้นั้นต้องพัฒนาระบบของทั้งในส่วนธนาคาร และบริษัท

การพัฒนาระบบในส่วนธนาคารก็จะทำการลงทุนในการวางระบบ Hardware และ Software เพื่อรองรับ Application ในรูปแบบ และ Version ต่าง ๆ โดยต้นทุนในการพัฒนาระบบคาดการณ์ว่าอยู่ที่ประมาณ 20 ล้านบาท ซึ่งในส่วนของบริษัทก็ต้องมีการวางระบบเพิ่มเติมในบางบริษัทที่ไม่มีระบบบริหารจัดการของ ERP แต่สำหรับบริษัทที่มีการทำงานผ่านระบบการบริหารจัดการของ ERP แล้วก็สามารถพัฒนาให้สามารถเชื่อมต่อกับระบบของธนาคารได้

ต้นทุนในการพัฒนาในส่วนของธนาคาร แม้จะเป็นการลงทุนจำนวนมาก แต่ผลที่คาดว่าจะสามารถสร้างความมั่นใจในระบบความปลอดภัยให้กับบริษัทในการรับ-ส่งข้อมูลจากบริษัทมายังธนาคาร, สามารถป้องกันการทุจริตทางการเงินภายในองค์กรได้ เนื่องจากระบบทำการส่งจาก System ของบริษัทมายังระบบของธนาคารโดยตรง ซึ่งไม่ต้องผ่านการทำข้อมูล หรือแปลงข้อมูลจากบุคคลอีกครั้ง เพราะหากมีการแก้ไขตัวเลขทางการเงินจะส่งผลกระทบต่อส่วนงานอื่น ๆ ในบริษัท เช่น ส่วนจัดซื้อ เป็นต้น และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ซึ่งถ้าเทียบระหว่างต้นทุน และรายได้จากค่าธรรมเนียมที่จะได้เข้ามาในระบบก็น่าจะใช้ระยะเวลาในการคืนทุนของระบบประมาณ 5.29 ปี ซึ่งถ้าธนาคารได้มีการพัฒนาระบบก่อนก็จะทำให้ธนาคารนั้นสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ

สำหรับบุคลากรที่จะใช้ในการพัฒนาระบบนี้ก็จะจะเป็นบุคคลที่ดูแลในด้านนี้อยู่ซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ความชำนาญทางด้านนี้อยู่แล้ว ซึ่งหากบุคลากรที่เข้ามาอยู่ในโครงการพัฒนาระบบนี้ อาจจะทำให้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบลดลงจากที่คาดการณ์ว่าใช้ระยะเวลา 3 เดือนถึง 1 ปี อาจจะช่วยลดระยะเวลาในการพัฒนาระบบ ส่งผลให้ระบบสามารถใช้งานจริงได้เร็วขึ้น ทำให้ระยะเวลาในการคืนทุนสั้นลง กล่าวคือ ระยะเวลาอาจจะขึ้นอยู่กับความรู้ และประสบการณ์ของบุคลากรในโครงการเช่นกัน

เมื่อระบบของธนาคารพัฒนาแล้วเสร็จก็จะสามารถช่วยลดการทำงานของบุคลากรในธนาคารลง จากเดิมอาจจะต้องใช้เจ้าหน้าที่ Monitor 5 – 10 คนในการคอย Run/Process ข้อมูลอาจลดลงเหลือเพียง 3 – 5 คนได้ เนื่องจากไม่ต้องใช้บุคลากรในการดำเนินงานอีกแล้ว เพราะระบบดำเนินการเองทั้งหมด เหลือเพียงเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่เพียงดูแลบางส่วน

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สร้างความมั่นใจในระบบความปลอดภัยให้กับบริษัทในการรับ-ส่งข้อมูลจากบริษัทมายังธนาคาร 2. สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ	1. เพิ่มต้นทุนในการพัฒนาระบบที่ค่อนข้างสูง 2. เพิ่มระยะเวลาในการเรียนรู้ระบบ, ขั้นตอนการทำงานของระบบ ซึ่งอาจจะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน – 1 ปี ขึ้นอยู่กับความรู้ และประสบการณ์ของทีมงาน

ในส่วนของบริษัทเองก็สามารถทำงานได้ง่าย ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ และปลอดภัยในการถ่ายโอนข้อมูล สามารถป้องกันการทุจริตทางการเงินภายในองค์กรได้ อีกทั้งทางบริษัทไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรเพื่อทำรายการ และดูแลระบบ เนื่องจากระบบก็ทำงานตามขั้นตอนเดิมและสามารถเชื่อมต่อการทำรายการต่าง ๆ มาที่ธนาคารได้โดยตรง เมื่อธนาคารดำเนินงานตามคำสั่งของทางบริษัทแล้วเสร็จก็จะตอบผลกลับมายังระบบของบริษัทเพื่อหักล้างข้อมูลต่าง ๆ เช่น ถ้าเป็นการส่งคำสั่งเพื่อส่งจ่ายเจ้าหนี้ เมื่อปลายทางได้รับจำนวนเงินตามที่ตกลงกันไว้ ทางธนาคารก็นำผลส่งกลับมาที่ระบบของบริษัท ระบบก็จะแสดงผลการชำระหนี้เรียบร้อยแล้ว ไม่ต้องมาเรียกรายงานเพื่อกรอกข้อมูลการตอบผลเอง

ระยะเวลาเริ่มต้นในการพัฒนาระบบสำหรับบริษัทที่มีระบบการบริหารจัดการ ERP อยู่แล้วก็จะใช้ระยะเวลาเพียง 3 – 6 เดือน ก็สามารถใช้งานได้ ซึ่งระยะเวลาในการพัฒนาในส่วนของบริษัทก็จะอยู่ที่ระยะเวลาในการ Reformat ข้อมูล และระยะเวลาในการเรียนรู้ระบบของพนักงาน เจ้าหน้าที่ของบริษัท เช่นกัน

ข้อดี	ข้อเสีย
1. สำหรับบริษัทที่มีระบบ ERP อยู่แล้วก็สามารถใช้งานได้ กล่าวคือเมื่อทางบริษัทมีทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีอยู่แล้วก็ทำให้ระบบทำงานได้เต็มประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 2. ลดระยะเวลาในการดำเนินงานในส่วนของการชำระเงิน โดยเลือกผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ไม่ต้องเดินทางมาทำรายการที่สาขา 3. สามารถทำงานได้สะดวกขึ้นในการทำงานผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งข้อมูลจากระบบที่ทำอยู่แล้วมา Process ที่ธนาคารได้โดยตรง 4. ไม่ต้องเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานในระบบใหม่ 5. สามารถป้องกันการทุจริตทางการเงินภายในองค์กรได้ เนื่องจากระบบทำการส่งจาก System ของบริษัทมายังระบบของธนาคารโดยตรง	1. เพิ่มต้นทุนในการพัฒนาระบบเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถส่งข้อมูลมายังธนาคาร เป็นบาง Software เท่านั้น 2. ต้องเพิ่มระยะเวลาในการเรียนรู้ระบบ, ขั้นตอนการทำงานของระบบ ระยะเวลาที่ใช้ประมาณ 3-6 เดือน

5.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยการรับ-ส่งข้อมูลแบบ Host to Host ทางผู้ศึกษาทำการศึกษาข้อมูลเฉพาะการทำธุรกรรมโอนเงินภายในประเทศเท่านั้น และการทำงานอยู่ภายใต้เงื่อนไขเวลาตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดเท่านั้น หากมีผู้สนใจศึกษาข้อมูลในส่วนนี้ต่อไปอาจจะสามารถศึกษาในส่วนของการรับ-ส่งข้อมูลการโอนเงินไปยังต่างประเทศ เพื่อรองรับธุรกรรมของบริษัทที่มีการค้าขายกับต่างประเทศทั้งในส่วนของการนำเข้า – ส่งออกของสินค้า (Import-Export) ซึ่งสามารถทำการโอนเงินได้หลากหลายสกุลเงิน อีกทั้งการทำงานที่เพิ่มข้อจำกัดของระยะเวลาได้ เช่น สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ซึ่งผลการศึกษาทำการสอบถามข้อมูลเฉพาะในส่วนของผู้ใช้บริการของธนาคารที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลเท่านั้น ในการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อเจาะกลุ่มเป้าหมายใหม่ในบริษัทในต่างจังหวัด โดยศึกษาในส่วนของการเชื่อมต่อระหว่างธนาคารและบริษัทต่อไป