

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามาช่วยให้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ซึ่งธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ก็ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น เพราะผู้บริหารของธนาคารพาณิชย์ย่อมมุ่งหวังถึงการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการดำเนินการ และการให้บริการลูกค้ามากขึ้น แต่ในทางกลับกันผู้บริหารของ ธนาคารพาณิชย์ก็คาดหวังที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยลดต้นทุนในการบริหารจัดการ และประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของธนาคารลงด้วยเช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าวนี้เอง ทำให้ธนาคาร พาณิชย์ต่าง ๆ เริ่มปรับตัวและเปลี่ยนแปลงการให้บริการต่าง ๆ มาอยู่ในรูปแบบของธนาคาร พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) เช่น การให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) การให้บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer) การ ให้บริการเครื่องเบิกถอนเงินสดอัตโนมัติ (ATMs) เป็นต้น

สำหรับประเทศไทย แม้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการในรูปแบบของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจนแทบจะกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นมีความสามารถเกือบจะทัดเทียมกับการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในต่างประเทศเลยทีเดียว แต่เมื่อได้มีการสำรวจถึงปริมาณการทำ ธุรกิจที่ผ่านระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยแล้ว กลับ พบว่าปริมาณการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ยังถือว่ามียังมีปริมาณ ที่น้อยมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับปริมาณการทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคารพาณิชย์

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ไม่มั่นใจในการ ทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร คือ (1) เรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมาตรฐานความปลอดภัยในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละธนาคาร และ (2) ผลทาง กฎหมายของการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าปัจจัยที่เกิดขึ้น ดังกล่าวนั้นส่วนหนึ่งเกิดมาจากการที่กฎหมายในปัจจุบันยังไม่มีเพียงพอที่จะสนับสนุนให้ลูกค้าเกิด ความเชื่อมั่นในการทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้เขียนมีความเห็นว่า ประเทศไทยควรจะเร่งนำแนวทางการร่างกฎหมายตามกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมการ การกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติให้คณะกรรมการเทคโนโลยี สารสนเทศแห่งชาติเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาและยกยกร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ 6 ฉบับ โดยเฉพาะในส่วนของกฎหมายที่ยังไม่สามารถตราออกมาบังคับใช้ได้ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law) และกฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (National Information Infrastructure Law)

นอกจากการเร่งตรากฎหมายตามแนวทางของ UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce แล้ว กฎหมายบางฉบับที่ได้ตราออกมาใช้บังคับแล้ว เช่น กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Law) กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signatures Law) แต่ในทางปฏิบัติ กฎหมายทั้งสองฉบับก็ยังไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง เนื่องจากยังขาดกฎหมายลำดับรองที่ควรตราออกมาให้สอดคล้องกับการทำธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้จริง ผู้เขียนขอเสนอว่าให้มีการร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ซึ่งร่างพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ จะทำให้ธุรกิจการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority: CA) สามารถเกิดขึ้นได้ และทำให้ลูกค้าของธนาคารมีความมั่นใจในการทำธุรกรรมผ่านทางระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วย

ทั้งนี้ ในส่วนของมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากการออกกฎหมายที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลแล้ว ผู้เขียนมีความเห็นว่า ประเทศไทยควรมีการพัฒนากระบวนการความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการทั้งระบบ เพื่อให้การพัฒนากระบวนการความปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกภาคส่วน โดยรัฐอาจจะมีการตรากฎหมายเกี่ยวกับกำหนดวิธีการเพื่อความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ซึ่งในระหว่างนี้ธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารแห่งประเทศไทยอาจจะมีกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยในการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ขึ้น โดยการนำมาตรฐานที่กำหนดและควบคุมโดยองค์การนานาชาติเพื่อระบบมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ในส่วนที่เกี่ยวกับการบริหารความปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ หรือ ISO 27001:2005 มาเป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานความปลอดภัยให้กับธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มาตรฐานดังกล่าวเป็นไปในแนวทางเดียวกันและได้รับการยอมรับจากนานาชาติรายประเทศ