

บทที่ 2

ความทั่วไปเกี่ยวกับการธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในบทนี้จะกล่าวถึงลักษณะทั่วไปและความหมายรวมถึงความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์และธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยกล่าวในภาพรวมเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเบื้องต้นก่อนที่จะเข้าสู่การวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ พร้อมทั้งบทสรุปและข้อเสนอแนะในบทต่อไป

2.1 ความทั่วไปเกี่ยวกับการธนาคารพาณิชย์

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของการธนาคารพาณิชย์

(1) ประวัติความเป็นมาในต่างประเทศ

คำว่า “ธนาคาร” หรือ “Bank” ในภาษาอังกฤษ มาจากคำว่า “Banco” ในภาษาอิตาลี ที่แปลว่า “ม้ายาว” เนื่องจากพ่อค้าและพ่อค้าธนาคารในยุคแรกใช้ม้ายาวเป็นที่กองเงินตรา เพื่อทำธุรกิจ แลกเปลี่ยนเงินตราและให้กู้ยืม ส่วนสถานที่ใช้ประกอบธุรกิจมักเป็นสถานที่ชุมนุมชน เช่น ตลาดหรือโรงสวด นอกจากนี้ คำว่า Bank ก็อาจมาจากคำว่า Banck ในภาษาเยอรมัน ซึ่งหมายถึง “กอง” ซึ่งชาวเยอรมัน ใช้บอกลักษณะของหนี้สาธารณะ¹ แต่ไม่ว่าคำว่า Bank จะมาจากภาษาใดก็ตาม ธนาคารก็เป็นสถาบันการเงินที่เป็นตัวกลางที่สำคัญต่อเศรษฐกิจทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต บทบาทของธนาคารในยุคสมัยต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกในการเงิน ทั้งการรับฝาก การให้กู้ยืม การแลกเปลี่ยนเงิน ให้แก่ลูกค้า ทำให้ภาวะการค้าและเศรษฐกิจของประเทศก้าวหน้าไปโดยไม่ติดขัดก็ยังคงดำเนินต่อไป โดยไม่เปลี่ยนแปลงและทั้งจะทวีความสำคัญมากขึ้นตามระยะเวลาที่ผ่านมา

ในสังคมสมัยโบราณ ประมาณ 3900 ปี ก่อนคริสต์ศักราช มีการดำเนินกิจการธนาคารในประเทศอียิปต์โบราณ โดยประชาชนนำวัวมาฝากและได้รับหลักฐานการฝากไว้ โดยที่วัวเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยน หลักฐานการฝากจึงเป็นสิ่งมีค่าและกลายเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนไปด้วย กิจกรรมเกี่ยวกับการเก็บรักษาทรัพย์สินและการให้กู้ยืมเช่นนี้มีการประกอบธุรกิจด้วยเช่นกันในแคว้นบาบิโลน (Babylone) ในอารามแดงแห่งอุรุก (Uruk) ซึ่งมีอายุประมาณ

¹ สืบค้นจาก <http://www.thaibankmuseum.or.th/museum201.php>.

3400 ปี ถึง 3200 ปี ก่อนคริสต์ศักราช² โดยที่อารามมีที่ดินกว้างขวาง นักบวชจึงให้เช่าที่ดินนั้นเพื่อทำการเกษตร นอกจากนี้ อารามยังมีสินทรัพย์จำนวนมากซึ่งมีผู้นำมาถวายอุทิศแก่เทพเจ้า นักบวชจึงนำออกหาผลประโยชน์อีกด้วย ต่อมาจึงมีการให้กู้ยืม เมล็ดพืชธัญญาหาร ให้ยืมปศุสัตว์ โดยมีการคิดค่าตอบแทน เมื่อกิจการธนาคารเจริญขึ้นมาก พ่อค้าสามารถฝากสินทรัพย์ไว้กับอารามและรับแผ่นดินเผา จารีตการที่ฝากไว้เป็นหลักฐาน เพื่อนำไปขอเบิกจ่ายสินทรัพย์ที่ฝากไว้นี้กับสาขาของอารามได้ หลังจากนั้นแล้วก็มีพวกฆราวาส มีที่ดินและฐานะดี ดำเนินธุรกิจธนาคารเช่นกัน กิจการธนาคารของแคว้นบาบิโลนเลิกไป เนื่องจากสงครามและอาณัติการแตกแยกกัน ต่อมาประมาณ 400 ปี ก่อนคริสต์ศักราช มีธนาคารเกิดขึ้นในกรุงเอเธนส์และโรม ซึ่งเป็นเมือง ที่มีความเจริญและร่ำรวยมากในขณะนั้น กิจการธนาคารยังคงเริ่มจากอารามเช่นกัน โดยมีนักบวชชายหญิงเป็นผู้ดำเนินการ การรับฝากเงินและของมีค่าส่วนใหญ่ กู้เพื่อความปลอดภัยจากความไม่สงบในเมือง หรือจากภัยสงคราม มีการรับแลกเงิน การให้กู้ การออกตั๋วเงินตามจำนวนเงินที่ฝากไว้ ตั๋วเงินพวกนี้ สามารถนำไปชำระหนี้หรือจ่ายเงินในเมืองอื่นได้ การที่มีกฎหมายบางอย่างควบคุมจึงทำให้ธุรกิจธนาคาร ดำเนินไปด้วยดี จึงมีผู้ประกอบการธุรกิจธนาคารเพิ่มขึ้นทั้งที่เป็นเอกชนและของผู้ปกครองรัฐ จนมีธนาคารตั้งอยู่เกือบทุกมณฑล จนเมื่ออาณาจักรโรมสลายตัวลง ภาพการณ์ค้าเลื่อมลง กิจการธนาคารจึงเลื่อมลงตามไปด้วย

ในสมัยกลาง อันเป็นระยะเวลาระหว่างคริสต์ศตวรรษที่ 4 จนถึง 14 นั้น เมื่ออำนาจการปกครองของอาณาจักรโรมันล่มสลาย ทวีปยุโรปจึงแตกแยกเป็นแคว้นต่าง ๆ อย่างมากมาย และเกิดการรบพุ่งขึ้น บรรดาผู้มีอำนาจและที่ดินต่างก็สร้างป้อมปราสาทและสะสมกำลังทหาร รวมทั้งอัศวินขึ้นทั่วไป สภาพที่กล่าวนี้ไม่เอื้ออำนวยต่อการค้าและการธนาคาร จนกระทั่งเกิดสงครามครูเสดขึ้น การส่งอัศวินและทหารไปรบ ทำให้บรรดาเจ้าผู้ครองแคว้นต้องการเงินเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการสะสมกำลังอาวุธ และเพื่อใช้ในสงคราม การให้กู้ยืมจึงเกิดขึ้น นอกจากนี้ บรรดาทหารที่ไปรบและถูกจับก็ต้องส่งเงินไปเป็นค่าไถ่ตัวก็ดี การส่งทรัพย์สินที่ยึดได้ในสงครามกลับประเทศก็ดี ทำให้เกิดมีการใช้บริการของธนาคารมากขึ้น กิจการธนาคารจึงฟื้นตัว หลังจากยุคนี้แล้วก็มี การส่งเงินและของมีค่าไปยังคริสตจักรแห่งโรมมากขึ้น ทำให้ธุรกิจการธนาคารของเอกชนในอิตาลีเจริญขึ้น ธนาคารที่มีชื่อเสียงได้แก่ ธนาคารแห่งเวนิส (Bank of Venice) ซึ่งตั้งขึ้นประมาณ ค.ศ. 1157 รัฐบาลให้รัฐบาลที่กู้จากประชาชน ธนาคารแห่งนี้จึงไม่มีการใช้เช็คหรือออกตั๋วสัญญาใช้เงิน แต่ใช้รายการที่บันทึกในบัญชีเงิน จนใน ค.ศ. 1587 จึงได้รับฝากเงิน

² Ibid.

นอกจากนี้ ก็มีธนาคารแห่งบาเซิลน่า ตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1400 ธนาคารแห่งเจนีว ตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1407 ธนาคารแห่งอัมสเตอร์ดัมตั้งขึ้นใน ค.ศ. 1609³ ธนาคารเหล่านี้ มีส่วนช่วยเหลือพ่อค้าในกิจการค้าทำให้เมืองต่าง ๆ ได้กลายเป็นศูนย์กลางของการค้า ในสมัยนั้น ธนาคารพวกนี้รับฝากเงินเหรียญ ทำการโอนเงินระหว่างบัญชีของธนาคาร หรือที่เจ้าของบัญชีออกคำสั่งจ่ายเงินจากบัญชีที่กล่าวได้ เป็นต้น

กิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษนั้น ดูเหมือนพวกยิวที่เข้าไปอยู่ในประเทศอังกฤษ ในยุคของพระเจ้าวิลเลียมผู้พิชิตเป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้กู้ยืม โดยมีที่ดิน เพชร พลอย ของมีค่าเป็นประกัน แต่คิดดอกเบี้ยสูงมาก เมื่อกษัตริย์และพวกขุนนางติดหนี้มากเข้าจึงขับไล่พวกยิวออกไป หลังจากนั้นช่วงทอง ชาวฟลอเรนซ์ เวนิส และเยนัว ได้เข้ามาดำเนินธุรกิจธนาคารแทนในคริสต์ศตวรรษที่ 14 รวมทั้งทำอาชีพช่วงทองและตั้งโรงจำนำด้วย โดยประกอบอาชีพอยู่ที่ถนนลอมบาต บริเวณนี้จึงกลายเป็นศูนย์กลางทางการเงินการธนาคารในเวลาต่อมา

ในคริสต์ศตวรรษที่ 17 ชาวลอมบาตทำธุรกิจเกี่ยวกับทองและของมีค่าอื่น ๆ มีที่เก็บเงินทองที่แข็งแรงมั่นคง จึงดำเนินธุรกิจรับฝากเงินทอง ของมีค่า และออกใบรับให้ เรียกว่า “Goldsmith's Note” ใบรับฝากนี้สามารถโอนกันได้ ด้วยการสลักหลังและส่งมอบ ต่อมาจึงได้กลายเป็นบัตรธนาคาร (Bank Note) ที่ใช้ชำระหนี้ได้ พวกช่วงทองมีประสบการณ์จากการดำเนินงานว่า เงินทองที่นำมาฝากนั้นก็เพื่อความปลอดภัยจึงไม่มีใครมีคนมาถอนคืน จึงต่างพากันเก็บบางส่วนไว้ สำหรับผู้ที่ต้องการจะถอนไปแล้วนำบางส่วนออกให้กู้และเรียกเก็บดอกเบี้ยโดยที่เป็นธุรกิจที่ดีมาก พวกนายช่วงทองมีความต้องการรับฝากเงินมากขึ้นจึงมีการเสนอให้ดอกเบี่ยเงินฝากด้วย ในที่สุดพวกช่วงทองก็เลิกอาชีพเป็นช่วง หันมาประกอบอาชีพเป็นนายธนาคารแทน ต่อมาเมื่อมีการปฏิวัติอุตสาหกรรมในคริสต์ศตวรรษที่ 18 ระบบธนาคารของประเทศอังกฤษจึงมีการพัฒนาวิธีการดำเนินงานและบริการด้านการเงินอย่างมากมาในยุคนั้น ในต้นคริสต์ศตวรรษที่ 19 ธุรกิจธนาคารได้เริ่มนำเอาวิธีการดำเนินงานบางอย่างเข้ามาดำเนินงาน จนถึงได้ว่าเป็นกำเนิดของเทคนิคการธนาคารที่สมบูรณ์ในเวลาต่อมา ได้แก่การรับฝากเงินประเภทต่าง ๆ การใช้เช็คสั่งจ่ายเงิน การออกตั๋วแลกเงินที่โอนกรรมสิทธิได้ การออกบัตรธนาคารที่เรียกกันว่าแบงก์ หรือธนบัตร ในปัจจุบัน การรับซื้อตั๋วเงินทางการค้า เป็นต้น ด้วยเครื่องมือในการดำเนินธุรกิจที่กล่าวประกอบเข้ากับระบบเศรษฐกิจแบบเปิด หรือเศรษฐกิจแบบทุนนิยมซึ่งทำให้นักธนาคารมีอิสระในการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ในกรอบของกฎหมายและระเบียบประเพณีของนายธนาคารที่ดีที่พึงปฏิบัติ จึงทำให้นักธนาคารเข้ามามีฐานะเป็นตัวกลางและเป็นแหล่งเงินทุนระยะสั้นที่สำคัญ การ

³ สืบค้นจาก http://www.thaibankmuseum.or.th/museum202_2.php.

พัฒนาเทคนิคการธนาคารของประเทศอังกฤษซึ่งได้ผลดี มีระเบียบการปฏิบัติและการควบคุม ก็ได้กลายเป็นแบบฉบับของการดำเนินงานธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบัน

(2) ประวัติความเป็นมาในประเทศไทย

สยามกับการเข้าสู่ระบบธนาคารรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว นั้นเป็นเวลาที่ชาวต่างประเทศจากทวีปยุโรปและอเมริกากำลังขยายเส้นทางการค้าขายมาทาง ตะวันออกอย่างรวดเร็ว และนับตั้งแต่ประเทศไทยทำสนธิสัญญาทางการค้ากับประเทศอังกฤษที่ เรียกว่า “สนธิสัญญาเบาว์ริง” ใน พ.ศ. 2398 แล้วก็มีการทำสัญญาการค้าเช่นเดียวกันนี้กับประเทศ ฝรั่งเศส โปรตุเกส เดนมาร์ก เนเธอร์แลนด์ และปรัสเซีย เป็นต้น⁴

หลังจากนั้นไม่นานก็มีเรือสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาซื้อสินค้าจากไทยมากขึ้น จาก เดิมปีละไม่กี่ลำเป็นปีละ 300 ถึง 400 ลำ บรรดาพ่อค้าชาวยุโรปต่างนำเหรียญเงินของประเทศตน มาชำระค่าสินค้าแต่ประชาชนไม่ยอมรับ จึงต้องนำเหรียญเงินไปแลกเงินพดด้วงที่พระคลังมหา สมบัติ แต่เงินพดด้วงผลิตด้วยมือจึงทำได้ช้า ไม่ทันต่อความต้องการ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้า เจ้าอยู่หัวจึงโปรดเกล้าฯ ให้สั่งซื้อเครื่องจักรทำเหรียญเงินจากประเทศอังกฤษเข้ามาผลิตเหรียญ เงินกลมแบนชนิดราคาต่าง ๆ ขึ้นใช้รวมทั้งเงินปลีกที่มีมูลค่าต่ำ การใช้เบี้ยหอยเป็นเงินตราใน ระบบเศรษฐกิจจึงลดลงและหายไปในที่สุด

นอกจากระบบการเงินที่เริ่มมีระเบียบตามแบบสากลแล้ว พระองค์ยังได้โปรดเกล้าฯ ให้ตัดถนน ขุดคลอง ปรับปรุงประเพณีโบราณต่าง ๆ ให้ทันสมัยขึ้น ครั้นมาในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงทะนุบำรุงบ้านเมืองให้เข้าสู่ความเจริญใน ทุกด้าน นับตั้งแต่การบริหารแผ่นดิน การสาธารณสุข การศึกษา การคมนาคม การศาลและ กฎหมาย การเลิกทาส การปรับปรุงระบบภาษีอากร การแยกพระราชทรัพย์ส่วนพระมหากษัตริย์ ออกจากทางการโดยเด็ดขาด การเปลี่ยนระบบเกณฑ์แรงงานเป็นการเกณฑ์ทหาร เป็นต้น จึงเป็น ผลให้เศรษฐกิจและการค้าของประเทศเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว ความต้องการเงินตราของประเทศ และสถาบันการเงินที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ธุรกิจการค้าทั้งในและต่างประเทศ ในด้านการ ให้กู้ยืม การโอนเงิน การจ่ายเงินตามคำสั่งจ่าย และตัวเงิน ก็เกิดขึ้น

เมื่อความต้องการสถาบันการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกมีสูงขึ้น จึงมีชาว ต่างประเทศมายื่นแสดงความประสงค์จะตั้งสถาบันการเงินขึ้นโดยใน พ.ศ. 2431 ชาวอังกฤษได้ขอ ตั้งธนาคารของรัฐขึ้นให้ชื่อว่า “แบงก์หลวงแห่งกรุงสยาม” (Royal Bank of Siam) ธนาคารที่กล่าว

⁴ สืบค้นจาก <http://www.thaibankmuseum.or.th/museum203.php>.

มีอำนาจในการดำเนินงานด้านการเงินแทนรัฐบาล เช่น จัดเก็บภาษี พิมพ์ธนบัตร ให้กู้ยืมแก่ องค์การต่าง ๆ และรัฐบาล

ต่อมาใน พ.ศ. 2440 นายพลดึก เดอ มารียอง ได้ยื่นข้อเสนอตั้ง “แบงก์หลวงแห่งรัฐสยาม” (Royal State Bank of Siam) และใน พ.ศ. 2441 ผู้บริหารธนาคารในกรุงโคเปนเฮเกน ประเทศเดนมาร์กก็ยื่นข้อเสนอขอตั้ง “แบงก์แห่งกรุงสยาม” ขึ้นเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้รับอนุญาตให้ตั้งขึ้นดำเนินการทั้งหมด

ในด้านที่เป็นธนาคารเอกชนหรือธนาคารพาณิชย์นั้นก็มีการยื่นขอเปิดดำเนินการเช่นกัน และโดยที่เป็นการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีได้เกี่ยวกับระบบการเงินของรัฐบาล แต่เป็นการขอตั้งขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การจ่ายเงินตามคำสั่งจ่ายเช็ค และตัวเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นการค้าระหว่างประเทศ การรับฝาก และให้กู้ยืมเงิน เป็นต้น

ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจึงได้รับอนุญาตให้เปิดสาขาขึ้นดำเนินงานในกรุงเทพมหานครได้ใน พ.ศ. 2431 พ.ศ. 2437 และ พ.ศ. 2440 ตามลำดับ

การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศในขณะนั้นโดยที่กิจการรวมทั้งการดำเนินงาน การบริหารธนาคารพาณิชย์ เป็นความรู้ของชาวต่างประเทศเท่านั้น เมื่อมีการนำกิจการธนาคารพาณิชย์เข้ามาดำเนินงานในประเทศไทยจึงยังไม่มีคนไทยผู้ใดสามารถที่จะเข้าใจและช่วยดำเนินการได้ ธุรกิจธนาคารพาณิชย์จึงเป็นกิจการงานของชาวต่างประเทศเท่านั้น แต่ชาวต่างประเทศก็ไม่ได้มีความเข้าใจในสภาพธุรกิจการค้า การประเมินราคาหลักทรัพย์ ขนบธรรมเนียมประเพณี ภาษา ตลอดจนบุคคลที่อยู่ในวงการค้าของประเทศไทย ดังนั้นจึงไม่อาจติดต่อกับลูกค้าที่เป็นชาวจีนและชาวไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพ สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศจึงใช้วิธีจ้างผู้ที่มีความชำนาญในเรื่องต่าง ๆ ที่ตนไม่ถนัดทำการแทนซึ่งส่วนใหญ่เป็นนักธุรกิจชาวจีนให้ทำหน้าที่เป็นผู้ติดต่อเจรจาวิเคราะห์สินเชื่อ ประเมินความเสี่ยงและเร่งรัดหนี้ เป็นต้น ผู้ที่ทำหน้าที่นี้มักจะเป็นผู้ที่รู้จักกันในหมู่นักธุรกิจ นักการค้า มีฐานะดีและมีเงินฝากที่ธนาคารที่ตนทำงานอยู่ ในบางครั้งตัวกลางเหล่านี้ยังต้องค้ำประกันการกู้ยืมของลูกค้า บางรายด้วยเงินฝากของตนในธนาคารอีกด้วย การทำหน้าที่ต่าง ๆ นี้ได้รับค่าตอบแทนบางส่วนเป็นเงินเดือนและค่านายหน้าที่คิดเป็นอัตราส่วนกับสินเชื่อเป็นการตอบแทน ระบบที่กล่าวนี้เรียกว่า “ระบบคอมปราโด”⁵ ระบบนี้มีส่วนช่วยให้นักธุรกิจ พ่อค้าชาวจีน และชาวไทยสามารถกู้ยืมจากสาขาธนาคารต่างประเทศได้พอควร แม้ว่าจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการกู้ยืมสูงขึ้นก็ตาม ซึ่งลูกค้า

⁵ Ibid.

มักต้องจ่ายอ้อมเนื่องจากในระบบการเงินขณะนั้นนอกจากโรงรับจำนำแล้ว ก็มีเพียงสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศเท่านั้นที่เปิดดำเนินการ

นอกจากจะนำระบบคอมปราโดเข้ามาแล้ว สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศยังได้นำระบบการหักบัญชีระหว่างธนาคารเข้ามาใช้ด้วย โดยใช้เวลาเย็นของวันทำการในการหักโอนกัน และในที่สุดเพื่ออำนวยความสะดวกกันในการชำระค่าสินค้าเป็นจำนวนเงินมาก ๆ ในขณะการเงินตราของไทยยังมีแต่เหรียญเงินชนิดต่าง ๆ เท่านั้น เพื่อแก้ไขความขาดแคลนเงินบาท สาขาธนาคารต่างประเทศต่างก็ทยอยพิมพ์ “บัตรธนาคาร” (Bank Note) ของตนขึ้นและนำออกใช้ โดยเริ่มนำออกใช้ตั้งแต่วันที่ 21 พฤษภาคม พ.ศ. 2432 เป็นต้นมา และเริ่มหมุนเวียนในมือพ่อค้าประชาชนแม้ว่าบัตรธนาคารจะหมุนเวียนอยู่ในวงแคบ แต่ก็ได้สร้างความคุ้นเคยให้กับประชาชนพอควรและพากันเรียก “บัตรธนาคาร” (Bank Note) ว่า “แบงค์” จนคำว่าแบงค์มีความหมายถึงเงินตราที่เป็นกระดาษ ถึงแม้ว่าเมื่อรัฐบาลได้นำ “ธนบัตร” ออกใช้ตั้งแต่ พ.ศ. 2445 แล้วก็ตาม ประชาชนก็ยังคงเรียกธนบัตรของรัฐบาลว่าแบงค์อยู่เช่นกันมาจนปัจจุบัน

กิจการของสาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศทั้ง 3 แห่งต่างดำเนินธุรกิจเรื่อยมา และสามารถควบคุมธุรกิจการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่เกิดจากการค้าต่างประเทศของไทยไว้ได้ทั้งหมด จนกระทั่งเมื่อเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ กรมหมื่นมหิศราชนนอุปถัมภ์ทรงพิจารณาเห็นว่าถึงเวลาที่ประเทศไทยควรมีสถาบันการเงินหรือธนาคารขึ้นเป็นของตนเองเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินนโยบายทางการเงินของประเทศ จึงได้ทดลองจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กขึ้นใน พ.ศ. 2447 จึงนับได้ว่าใน พ.ศ. ที่กล่าวนี้ประเทศไทยเริ่มมีสถาบันการเงินที่มีบทบาทต่อการเงินการค้าและธุรกิจต่าง ๆ ของประเทศขึ้นเป็นครั้งแรก แม้ว่าจะมีขนาดเล็กและเป็นการทดลองดำเนินงานก็ตาม

2.1.2 ความหมายของการธนาคารพาณิชย์

กิจการธนาคารนั้นเป็นกิจการที่อยู่คู่กับระบบเศรษฐกิจ โดยมีขอบเขตและหน้าที่การดำเนินการแตกต่างกันไปตามแต่ละระบบเศรษฐกิจของประเทศที่กิจการนั้นตั้งอยู่ อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาค้นคว้า ความหมายของคำว่าธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) นั้น จะพบว่ามีรากฐานมาจากความคิดการให้กู้เพื่อการพาณิชย์ (Commercial loan theory of banking) ที่ปรากฏในหนังสือ The Wealth of Nations ของ Adam Smith ซึ่งตามแนวคิดดังกล่าว การให้กู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ควรมีเพียงระยะสั้น โดยเป็นการสร้างให้เกิดเงินทุนชำระหนี้ค่าสินค้าระยะสั้น

และไม่เน้นที่การให้กู้ยืมระยะยาวเพื่อการลงทุน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดสภาพคล่อง (Liquidity) รายได้ (Income) และความมั่นคง (Solvency)⁶

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันนั้นความหมายของการธนาคารพาณิชย์นั้นเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมค่อนข้างมาก ซึ่งมีเหตุมาจากสภาพเศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป ดังนั้นหากจะให้ความหมายของธนาคารพาณิชย์นั้นอาจพิจารณาได้จากมุมมองต่าง ๆ ดังนี้

(1) ความหมายจากมุมมองของกฎหมาย

การพิจารณาตามกรอบของกฎหมายนั้นเป็นวิธีพิจารณาที่ง่ายในการจำแนกเนื่องจากสามารถที่จะทำได้โดยการพิจารณาที่ใบอนุญาตของกิจการ แต่การพิจารณาเพียงที่การได้รับใบอนุญาตนั้นยังคงแคบเกินไปที่จะอธิบายความหมายของคำว่าธนาคารได้ทั้งหมด เพราะถ้าสถาบันการเงินหรือกิจการอื่นดำเนินการในลักษณะเดียวกันกับธนาคารแต่ไม่มีใบอนุญาตก็อาจจะจัดให้กิจการดังกล่าวอยู่ในประเภทของกิจการธนาคารได้ ดังนั้นการพิจารณาว่ากิจการใดประกอบกิจการธนาคารพาณิชย์หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงกิจการที่ธนาคารพาณิชย์กระทำได้ประกอบกันไปด้วย โดยพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 นั้น นิยามความหมายของการธนาคารพาณิชย์ในมาตรา 4⁷ โดยสามารถพิจารณาความหมายของกิจการธนาคารพาณิชย์ได้ดังนี้

การธนาคารพาณิชย์หมายถึง การประกอบธุรกิจ

(1) รับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้

⁶เรศ อุปาดิก, เศรษฐศาสตร์การเงินและการธนาคาร, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541), น. 118.

⁷มาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551

“ธุรกิจธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า การประกอบธุรกิจรับฝากเงินหรือรับเงินจากประชาชนที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นโดยวิธีหนึ่งวิธีใด เช่น ให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ

“ธนาคารพาณิชย์” หมายความว่า บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และให้หมายความรวมถึงธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

(2) การใช้ประโยชน์จากเงินฝากโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เช่น การให้สินเชื่อ การซื้อขายตั๋วเงินหรือภาระผูกพัน การซื้อขายปริวรรตเงินตราต่างประเทศ

(3) การประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับ หรือเนื่องจากการธนาคารพาณิชย์ เช่น การค้าประกัน การรับเอาอ่าว์ตั๋วเงิน การออกเลตเตอร์ออฟเครดิต เป็นต้น

จากมุมมองของกฎหมายนั้น สถาบันการเงินใดจะจัดว่าเป็นธนาคารพาณิชย์หรือไม่ นั้น นอกจากจะแยกแยะโดยการพิจารณาจากใบอนุญาตที่มีอยู่แล้ว ยังสามารถพิจารณาได้จากกิจการของธนาคารพาณิชย์ด้วย หากกิจการใดดำเนินกิจการดูเดียวกับธนาคารพาณิชย์ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้อ (1) และ (2) ข้างต้น ย่อมถือได้ว่าเป็นการประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์โดยไม่ได้รับอนุญาตด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถนำกฎหมาย รวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ใช้กับการกำกับดูแลธนาคารพาณิชย์ไปใช้บังคับกับกิจการประเภทดังกล่าวได้ด้วย

(2) ความหมายโดยพิจารณาจากประเภทธุรกรรม

การพิจารณาจากประเภทของธุรกรรมนั้นเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะใช้ในการให้ความหมายกิจการธนาคารพาณิชย์ โดยธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์สามารถดำเนินการได้นั้นจะอยู่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายโดยสามารถที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้ได้

- การรับฝากเงินประเภทที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้
- การนำเงินฝากนั้นไปใช้ประโยชน์ เช่น การให้สินเชื่อ การซื้อขายแลกเปลี่ยนตั๋วเงินหรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด การซื้อขายเงินปริวรรตต่างประเทศ การก่อภาระผูกพันในทางที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารพาณิชย์

ซึ่งการรับฝากเงินจากประชาชนนั้นเป็นธุรกรรมที่เป็นจุดเด่นของธนาคารพาณิชย์ โดยประชาชนที่นำเงินไปฝากนั้นมุ่งที่จะได้ดอกเบี้ยตอบแทน การฝากเงินจึงเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งของประชาชน แต่การจำกัดความด้วยลักษณะของการบริการนั้นก็ยังคงไม่สมบูรณ์นักเพราะการลงทุนในลักษณะดังกล่าวนี้ประชาชนสามารถดำเนินการโดยใช้รูปแบบอื่นได้ เช่น การลงทุนในตราสารหนี้ต่าง ๆ เพราะเป็นการลงทุนที่จะได้รับเงินลงทุนเต็มตามจำนวนที่ลงทุนไปเช่นเดียวกับการฝากเงินกับธนาคาร กิจการต่าง ๆ ที่ออกตราสารหนี้ได้จึงอาจถูกมองว่าเป็นกิจการธนาคารไปด้วยถ้ามองจากแง่ของบริการรับฝากเงิน แม้ว่าการฝากเงินจะมีข้อดีที่เรื่องของความคล่องตัวก็ตาม เนื่องจากเงินฝากอยู่ในลักษณะของหนี้ที่สามารถเรียกคืนได้ และภายใต้การบริการของธนาคารเงินฝากยังสามารถใช้เป็นปัจจัยการชำระหนี้ได้อีกด้วย

(3) ความหมายโดยพิจารณาจากบทบาททางเศรษฐกิจ⁸

บทบาทในทางเศรษฐกิจของธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นบทบาทที่มีความสำคัญ และเป็นบทบาทที่มีความชัดเจนที่สุดในการนิยามความหมายของคำว่าธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นการให้ความหมายโดยพิจารณาจากบทบาทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อระบบเศรษฐกิจดังมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

(3.1) บทบาทในฐานะตัวกลางทางการเงิน (Financial Intermediation)

ตัวกลางทางการเงิน คือสถาบันซึ่งรับเงินจากผู้ลงทุนและรวบรวมเงินนั้นไปลงทุนในกิจการอื่น การที่เป็นสถาบันที่ทำหน้าที่อยู่ระหว่างผู้ลงทุนกับการลงทุนขั้นสุดท้ายจึงมีสถานะเป็นตัวกลาง ผู้ลงทุนสามารถที่จะเรียกร้องสิทธิของตนได้จากตัวกลางเท่านั้น โดยไม่อาจที่จะเรียกร้องจากกิจการที่ตัวกลางไปลงทุนได้โดยตรง หน้าที่ของตัวกลางนั้นมุ่งไปที่การลงทุนโดยเงินของผู้ลงทุนโดยตรง มิใช่การให้ความช่วยเหลือในการลงทุน ซึ่งเป็นข้อแตกต่างของตัวกลางทางการเงินกับกิจการนายหน้าต่าง ๆ เช่น บริษัทหลักทรัพย์ซึ่งเป็นเพียงนายหน้าขายหลักทรัพย์โดยให้ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ ในขณะที่ธนาคารซึ่งเป็นตัวกลางทางการเงินจะทำหน้าที่ดำเนินการลงทุนโดยการให้สินเชื่อหรือก่อภาระผูกพัน ในกิจการที่เห็นว่าเหมาะสมแทนผู้ลงทุนธนาคารพาณิชย์จึงเป็นสถาบันประเภทหนึ่งที่เป็นตัวกลางทางการเงินภายใต้ระบบตลาดการเงิน โดยทำหน้าที่รับฝากเงินจากประชาชนที่มีเงินเหลือจากการบริโภค^{*} และนำเงินฝากนั้นไปลงทุนในกิจการต่าง ๆ

แม้ว่าการดำเนินการของตัวกลางทางการเงินจะต้องมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดก็ตาม เช่น ค่าธรรมเนียมในการจัดการ ส่วนต่างระหว่างดอกเบี้ยเงินฝากกับดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืม หรือค่าตอบแทนที่มาในรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่จะตกแก่ผู้ลงทุน แต่ตัวกลางทางการเงินก็ยังคงมีความจำเป็นอยู่ด้วยเหตุที่

⁸Jonathan R. Macey and Geoffrey P. Miller, Banking Law and Regulation, 2nd ed. (New York: Aspen Law & Business, 1997), pp. 43-49.

^{*}“รายได้-การบริโภค = เงินออม หรือเงินลงทุน” จากสมการพื้นฐานทางเศรษฐศาสตร์ที่อธิบายวงจรเศรษฐกิจของประชาชน ทำให้ได้ข้อสรุปว่าเงินออมคือการลงทุนอย่างหนึ่งของประชาชนที่เลือกลงทุนผ่านระบบธนาคาร จาก Paul A. Samuelson and William D. Nordhaus, Economics, 15th ed. (New York: McGraw Hill, 1995), p. 448.

(1) ตัวกลางทางการเงินลงทุนได้หลากหลาย ทำให้เกิดการกระจายความเสี่ยงของการลงทุน ซึ่งผู้ลงทุนย่อมชอบที่จะกระจายความเสี่ยงจากการลงทุนของตนออกไปมากกว่าที่จะเสี่ยงลงทุนในกิจการใดกิจการหนึ่งเป็นการเฉพาะ การลงทุนที่หลากหลายจะนำมาซึ่งความเสี่ยงที่ลดลงเพราะผลเสียหายในกิจการใดกิจการหนึ่งย่อมจะต้องมีผลดีกับอีกกิจการหนึ่งในทางอ้อม การกระจายการลงทุนจึงช่วยลดความเสี่ยงได้ในระดับหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลงทุนในลักษณะรายบุคคล การลงทุนโดยผ่านตัวกลางซึ่งสามารถกระจายการลงทุนได้จะทำให้ต้นทุนในการกระจายความเสี่ยงของบุคคลนั้นลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับการดำเนินการด้วยตัวบุคคลนั่นเอง

(2) ตัวกลางทางการเงินนั้นเสนอการลงทุนที่ดำเนินการโดยผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการลงทุน ซึ่งเป็นผลดีกับผู้ลงทุนมากกว่าการที่ผู้ลงทุนจะดำเนินการวิเคราะห์กิจการเพื่อการลงทุนเอง ซึ่งตัวกลางทางการเงินที่ดำเนินการในลักษณะสถาบันจะทำให้การลงทุนนั้นมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงเมื่อเทียบกับการวิเคราะห์ข้อมูลโดยตัวผู้ลงทุนเอง และข้อมูลที่ตัวกลางทางการเงินสามารถที่จะเข้าถึงได้นั้นละเอียดกว่าข้อมูลที่ผู้ลงทุนจะทราบได้ เว้นแต่ผู้ลงทุนจะมีข้อมูลภายใน (Insider Information)

อาจกล่าวได้ว่านอกจากจะดำเนินการเป็นตัวกลางทางการเงิน ธนาคารยังมีบทบาทเป็นตัวกลางทางข้อมูลด้วย เพราะผู้ลงทุนไม่มีทางที่จะทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกิจการเพื่อที่จะใช้ในการประกอบการตัดสินใจลงทุนได้ดีกว่ากิจการนั้น ซึ่งเป็นไปตามหลักเรื่องความไม่เท่าเทียมของข้อมูล (Asymmetric Information) ในขณะที่ยการลงทุนของตัวกลางทางการเงินนั้นมีจำนวนมากพอที่จะใช้สร้างแรงจูงใจให้กับกิจการในการให้ข้อมูลแก่ตัวกลางเพื่อใช้ในการพิจารณาให้สินเชื่อ

การลงทุนผ่านตัวกลางจึงทำให้ผู้ลงทุนนั้นลดต้นทุนในการที่จะวิเคราะห์ตลาดเพื่อการลงทุน รวมถึงไม่จำเป็นต้องเฝ้าติดตามการลงทุนของตนเพราะเป็นเรื่องที่ตัวกลางจะดำเนินการแทน ซึ่งลดต้นทุนในการดูแลการลงทุน (Monitoring Cost) ลงด้วย

(3) การลงทุนโดยตัวกลางทางการเงินที่มีเงินลงทุนขนาดใหญ่ที่เกิดจากการรวบรวมเงินออมจากประชาชน ทำให้สามารถเข้าร่วมลงทุนในกิจการที่มีขนาดใหญ่ได้ ซึ่งโดยปกติกิจการที่มีขนาดใหญ่จะมีผลตอบแทนสูงเพราะหาแหล่งเงินจำนวนมากได้ยาก การลงทุนขนาดใหญ่ของตัวกลางทางการเงินนั้นเป็นข้อได้เปรียบการลงทุนส่วนบุคคล เพราะจำนวนเงินลงทุนของการลงทุนส่วนบุคคลนั้นไม่มีทางที่จะระดมเงินได้มากพอที่จะทำการให้กู้ยืมกับกิจการเช่นว่านั้นได้

(4) การลงทุนในด้านตัวกลางทางการเงินโดยเฉพาะธนาคารนั้น เป็นการลงทุนที่สามารถเปลี่ยนสภาพคล่องจากการลงทุนที่ไม่มีสภาพคล่องให้เป็นการลงทุนที่มีสภาพคล่องได้ทันที ดังจะเห็นได้จากการเปลี่ยนสิทธิในเงินฝากของผู้ฝากเงินเป็นเงินสดได้ตามต้องการ ซึ่งในการ

ลงทุนนั้นการเปลี่ยนสินทรัพย์ที่ลงทุนเป็นเงินสดได้รวดเร็วตามต้องการนั้น เป็นการลงทุนที่ผู้ลงทุนปรารถนามากที่สุด เนื่องด้วยผู้ลงทุนย่อมมีความไม่แน่นอนในสภาพทางการเงินอยู่เสมอ การที่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์กลับเป็นสภาพคล่อง (เงิน) ได้ทันทีย่อมทำให้ผู้ลงทุนสามารถที่จะบริหารการลงทุนได้สะดวก ในขณะที่เดียวกันตัวกลางทางการเงินก็ย่อมจะต้องเผื่อการลงทุนของตนให้พร้อมกับการแปรสภาพการลงทุนของผู้ลงทุนด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ตัวกลางทางการเงินยังคงมีความจำเป็นในระบบเศรษฐกิจอยู่ แม้ว่าการลงทุนผ่านตัวกลางทางการเงินจะมีต้นทุนอยู่บ้างก็ตาม แต่ขณะเดียวกันการลงทุนทางตรงก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ลงทุนเองว่าสามารถจะบริหารการลงทุนของตนได้หรือไม่ ในประเทศที่ระบบตลาดพัฒนาแล้วการลงทุนทางตรงจะมีความสำคัญมากและผู้ลงทุนส่วนใหญ่จะลงทุนเข้าสู่กิจการเองเพราะต้นทุนต่ำกว่าการลงทุนผ่านตัวกลางทางการเงิน ด้วยเหตุที่ระบบตลาดนั้นทำให้คุณค่าของความรู้ความชำนาญในการเลือกลงทุนที่มีอยู่ในตัวกลางทางการเงินลดน้อยลง ผู้ลงทุนสามารถที่จะดำเนินนโยบายการลงทุนไปตามสภาวะการณ์ของตลาดได้ การมีอยู่ของตัวกลางทางการเงินจึงมีความสัมพันธ์ที่ผกผันกับความเจริญของตลาดทุนโดยปริยาย

(3.2) บทบาทการให้บริการชำระเงินจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

ธนาคารในฐานะตัวกลางทางการเงินจะทำหน้าที่ให้บริการชำระเงินจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งเพื่อใช้เป็นกลไกในการโอนสินทรัพย์ซึ่งอาจเทียบได้กับการแลกเปลี่ยนในยุคโบราณ การบริการการชำระเงินจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งของธนาคารก็เสมือนเป็นการแลกเปลี่ยนเช่นกัน แต่สื่อที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนนั้นพัฒนาจากการใช้สิ่งของในการแลกเปลี่ยนเป็นการใช้สิทธิในเงินเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนแทน ธนาคารซึ่งรับฝากเงินจากประชาชนโดยให้ตราสารแสดงสิทธิ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนสถานะของกำลังซื้อเป็นการชั่วคราว ซึ่งธนาคารจะให้บริการนำสิทธิดังกล่าวนั้นแลกเปลี่ยนกับสินค้าหรือใช้ชำระราคาค่าบริการต่าง ๆ

การบริการลักษณะนี้เป็นสิ่งที่แยกธนาคารออกจากสถาบันการเงินประเภทอื่นอย่างชัดเจน เนื่องจากบริการดังกล่าวจะทำให้เกิดการเคลื่อนไหวของเงินซึ่งเป็นปัจจัยการชำระหนี้อย่างรวดเร็ว และเป็นบริการที่สถาบันการเงินอื่นไม่สามารถทำได้ ซึ่งการให้บริการการชำระเงินจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งนี้เป็นการดำเนินการที่เน้นไปเพื่อสนองตอบนโยบายทางเศรษฐกิจว่าด้วยนโยบายการเงิน ด้วยเหตุที่การทำธุรกรรมในลักษณะดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดกระแสเงินไหลเวียนในระบบเศรษฐกิจมากขึ้น หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการสร้างปริมาณเงินที่เพิ่มขึ้นให้กับ

ระบบเศรษฐกิจ ด้วยการจ่ายเงินจากธนาคารไปยังธนาคารผ่านการชำระบัญชี ซึ่งบทบาทดังกล่าวทำให้ธนาคารแตกต่างจากสถาบันการเงินอย่างเห็นได้ชัด

สำหรับประเทศไทยบทบาทในการให้บริการชำระดุลระหว่างบัญชีนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่แยกธนาคารพาณิชย์ออกจากสถาบันการเงินประเภทอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาถึงข้อจำกัดทางกฎหมายซึ่งกำหนดให้สื่อการชำระเงินบางประเภทสามารถดำเนินการได้โดยผ่านทางธนาคารพาณิชย์เท่านั้น เช่นการใช้เช็คเพื่อชำระราคาสินค้าและบริการต่าง ๆ⁹

2.2 ความทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนนี้จะอธิบายถึงความหมาย ประเภท และ ประวัติความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นความเข้าใจเบื้องต้น ก่อนที่จะพิจารณาถึงปัญหากฎหมายของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหามาจากต่างประเทศ และวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหในประเทศไทยต่อไป

2.2.1 ความหมายของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

คำว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Banking) ในปัจจุบันไม่ได้หมายถึงเฉพาะเครื่องฝาก-ถอนเงินสดเอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine - ATM) เท่านั้น แต่หมายถึงความรวมถึงการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินกิจการของธนาคาร อาจเป็นการนำมาใช้ทำงานภายในธนาคารเอง เช่น ใช้สำหรับการสื่อสารภายในธนาคารเอง ซึ่งบุคคลภายนอกอาจจะไม่รู้ หรือเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงานการบริหารให้มีความสะดวกมากขึ้น

ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการพัฒนาทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารซึ่งจะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้

สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการกิจการของธนาคารนั้น สามารถนำไปใช้ได้ 2 ทาง ถ้าเป็นการใช้ภายในกิจการของธนาคาร เรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ” (Office Automation) แต่หากนำไปใช้ภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้สำหรับให้บริการแก่ลูกค้า เรียกว่า “ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Banking - E-Banking)

⁹ มาตรา 900 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ในสายตาของคนทั่วไปนั้นมักเข้าใจว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)” นั้นมีความเหมือนหรือคล้ายกับคำว่า “ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) หรือ ธนาคารออนไลน์ (Online Banking)” ซึ่งนั่นเป็นความเข้าใจที่ผิด เพราะอันที่จริงแล้วคำว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” นั้นหมายความรวมถึงการให้บริการของธนาคารผ่านช่องทางหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ด้วย เช่น การให้บริการผ่านระบบโทรศัพท์มือถือ (Mobile Banking) การให้บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติ (Automated Machines) การให้บริการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money) เป็นต้น ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking)” แตกต่างกันไป เช่น

(1) Banking Dictionary บนเว็บไซต์ www.answers.com อธิบายว่า “เป็นรูปแบบหนึ่งของธนาคารที่ซึ่งเงินนั้นถูกโอนไปมาผ่านระบบสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสถาบันการเงินมากกว่าการแลกเปลี่ยนด้วยเงินสด เช็ค หรือ เอกสารสิทธิอื่น ๆ โดยเจ้าของเงิน และการโอนเงินผ่านสถาบันการเงินนั้นจะถูกบันทึกไว้บนระบบคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับสายโทรศัพท์”¹⁰

(2) เว็บไซต์ www.encyclopedia2.freedictionary.com อธิบายว่า “เป็นการใช้คอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ธนาคารสามารถทำธุรกรรมผ่านโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์มากกว่าการทำผ่านมนุษย์ โดยลักษณะสำคัญของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นรวมถึงการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อขายย่อย เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATMs) และเครื่องฝากเงินเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการอัตโนมัติ นอกจากนี้บางธนาคารยังได้เสนอบริการธนาคารที่บ้าน (Home Banking) โดยที่ลูกค้าซึ่งมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบการเชื่อมต่อโดยตรง หรือเชื่อมต่อผ่านเว็บไซต์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจะช่วยลดการใช้ธนบัตรและเหรียญกษาปณ์ในการโอนย้ายจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง หรือจากบุคคลไปยังอีกบุคคลหนึ่งลงเป็นจำนวนมากอีกด้วย”¹¹

¹⁰ “From of Banking where fund are transferred through an exchange of electronic signals between financial institutions, rather than an exchange of cash, check, or other negotiable instruments. The ownership of funds and transfers of fund between financial institutions are recorded on computer systems connected by telephone lines.”

¹¹ “Use of computer and telecommunications to enable banking transactions to be done by telephone or computer rather than through human interaction. Its features include electronic funds transfer for retail purchases, automatic teller machines (ATMs), and automatic payroll deposits and bill payments. Some banks offer home banking,

(3) ศาสตราจารย์นอร์เบิร์ต ฮอร์น (Pr. Norbert Horn) ศาสตราจารย์ด้านกฎหมาย แห่งมหาวิทยาลัยโคโลญจน์ (University of Cologne) ประเทศเยอรมัน ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็น ผู้อำนวยการศูนย์กฎหมายยุโรปและความร่วมมือระหว่างประเทศ (the Law Center for European and International Cooperation) ได้อธิบายคำว่า “ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” ว่า หมายถึง “การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ที่อาศัยเทคโนโลยีการสื่อสาร และอุปกรณ์การสื่อสาร”

(4) แต่คำจำกัดความที่ได้รับความนิยมและอ้างอิงถึงมากที่สุด คือ คำจำกัดความที่ Basel Committee on Banking Supervision อธิบายไว้ใน Risk Management Principles for Electronic Banking Policy เมื่อเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2546 (July 2003) ว่าให้หมายความรวมถึง บทบัญญัติที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการของธนาคารสำหรับลูกค้ารายย่อยที่ผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

2.2.2 วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

หากจะกล่าวถึงธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคแรก ๆ นั้น ก็คงจะต้องกล่าวถึง เครื่องเบิกถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) ที่ได้ถูกคิดค้นและพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกโดย Luther George Simjian ที่ได้ประดิษฐ์เครื่อง ATM นี้ให้กับ the City Bank of New York ในปี 1939 แต่ก็ใช้ได้เพียง แค่ 6 เดือนเท่านั้นก็ต้องยกเลิกไปเนื่องจากไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้า และได้หยุดการพัฒนาไป กว่า 25 ปี จนกระทั่ง De La Rue ได้พัฒนาเครื่อง ATM ขึ้นมาอีกครั้งและได้ทำการติดตั้งเป็นครั้งแรกที่ ณ กรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ เมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 1967 โดย Barclays Bank ซึ่งการ คิดค้นและประดิษฐ์เครื่อง ATM ดังกล่าวนี้อาจจะถือได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาระบบและ อุปกรณ์ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในยุคต่อ ๆ มาเลยทีเดียว

สำหรับกฎระเบียบที่ออกมาบังคับใช้กับธุรกิจของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น เริ่มมีขึ้นเป็นครั้งแรกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยคณะกรรมการกลางที่ทำหน้าที่ควบคุมธนาคาร พาณิชย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Board) ได้ออกแนวปฏิบัติสำหรับระบบการ

whereby a person with a personal computer can make transactions, either via a direct connection or by accessing a Web site. Electronic banking has vastly reduced the physical transfer of paper money and coinage from one place to another or even from one person to another.

ชำระเงินในการทำค่างานของการแทนที่การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเช็ค (the payments system in anticipation of the substitution of electronic payments for check) เมื่อปี 1971 และในปีเดียวกันนั้นเองคณะกรรมการกลางยังได้เพิ่มเติม Regulation Y ที่อนุญาตให้ธนาคารสามารถเสนอบริการจัดการข้อมูลแก่สาธารณะได้อีกด้วย และในปี 1977 the National Commission on Electronic Funds Transfer ก็ได้เสนอรายงานฉบับสุดท้าย “ETF in the United States: Policy Recommendations and the Public Interest” และในปีถัดมารัฐสภา (Congress) ของสหรัฐอเมริกาก็ได้ออกกฎหมาย the Electronic Funds Transfer Act เพื่อบังคับใช้กับการทำธุรกรรม Electronic Funds Transfer นอกจากนี้การประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกายังมี The Office of the Comptroller of the Currency (OCC) เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่คอยออกกฎระเบียบเพื่อควบคุมและกำกับดูแลอีกด้วย

(1) แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เกิดขึ้นจากวิวัฒนาการและการคิดค้นทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มีการนำคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารนำมาประยุกต์เข้ากับวิธีการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง รวมทั้งเป็นการก่อให้เกิดความประหยัดในระยะยาวต่อไป จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ทั้งธนาคารพาณิชย์และผู้ผลิตเครื่องมืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ให้ความสนใจ โดยพยายามพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าและการดำเนินงานภายในของธนาคาร เพื่อให้มีความได้เปรียบทางการแข่งขันจนเป็นผลผลักดันให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องเร่งเปลี่ยนแปลงและพัฒนาูปแบบการให้บริการที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่และสอดคล้องกับความต้องการของตลาดมากขึ้น ซึ่งทำให้ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทมากขึ้น

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาให้บริการแก่ลูกค้านั้น นอกจากจะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังเป็นการคำนึงถึงการเพิ่มคุณค่าในบริการที่ให้แก่ลูกค้า และดูเหมือนว่าจากนี้ไปจะเป็นก้าวสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์ไทยเพื่อไปสู่ระบบธนาคารพาณิชย์สมัยใหม่ในอนาคต

(2) ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

จากแนวคิดดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของธนาคารพาณิชย์แบบเดิมไปสู่ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้

1. ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

- 2.ปริมาณรายการและเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานสูงขึ้นมาก
- 3.ธนาคารจำเป็นต้องจัดหาพนักงานเพิ่มอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากปริมาณงานเพิ่มขึ้น มีผลทำให้ธนาคารต้องมีค่าใช้จ่ายเพื่อขยายสาขา หรือสร้างที่ทำการใหม่อยู่เสมอ
- 4.ธนาคารพาณิชย์ไทยกำลังประสบกับการแข่งขันจากธนาคารต่างชาติ ในด้านการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้บริการของธนาคาร
- 5.เนื่องจากการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารของธนาคารต้องให้ความสำคัญในการควบคุมและบริหารงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วแก่การตัดสินใจที่ทันต่อเหตุการณ์
- 6.จากสาเหตุที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดนั้น มีผลทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นทุกปี

(2.1) การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความท้าทายทางด้านธุรกิจ

การเปลี่ยนแปลงในทางเทคโนโลยีมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงในทางธุรกิจ การเงิน การธนาคาร และทำให้ธนาคารพาณิชย์ต้องหันมาปรับตัวเพื่อหาโอกาสในการทำธุรกิจ ขยายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้า และเผชิญหน้าต่อการแข่งขันที่ท้าทาย วิวัฒนาการของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบของบัตรเครดิต บัตรเงินสด หรือระบบการโอนเงิน ธนาคารอินเทอร์เน็ต การประมวลข้อมูลและการพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การให้บริการของธนาคารพาณิชย์แบบเดิม ๆ เปลี่ยนรูปแบบไปอย่างมากในสองทศวรรษที่ผ่านมา นำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ ในรูปแบบใหม่ ๆ ด้วยบริการหรือผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ซึ่งเป็นการทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำธุรกิจและยังเป็นความสะดวกของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ธนาคารพาณิชย์เองมีส่วนร่วมในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ในหลายระดับ ตั้งแต่การพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เอง การเป็นผู้ออกหรือให้บริการบัตรเครดิต หรือบัตรเงินสด การเป็นฝ่ายปฏิบัติการ (Back Office Operation) การเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล การให้บริการการ ตรวจสอบข้อมูล การตรวจสอบลายมือชื่อหรือความถูกต้องแท้จริงของผู้ทำรายการ หรือในฐานะของเจ้าของหรือผู้ลงทุนเองในฐานะหุ้นส่วน หรือการร่วมลงทุน หรือภายใต้การดำเนินการในรูปแบบผสมของรูปแบบข้างต้น

การปฏิวัติทางเทคโนโลยีนำมาสู่การให้บริการในตลาดการเงิน ทำให้ธนาคารต้องเข้าสู่ระบบการแข่งขันกับคู่แข่งรอบ ๆ ตัว ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ด้วยกันเอง ร้านสะดวกซื้อ (convenience store) ศูนย์การรับชำระหรือโอนเงินอิสระ หรือแม้กระทั่งที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข

ซึ่งมีความสามารถสูงขึ้นในการทำธุรกิจประเภทการรับชำระ หรือโอนเงิน หรือการถ่ายทอดข้อมูลทางการเงินที่เป็นข้อมูลความลับ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมบางบริษัทยังเข้ามามีส่วนร่วมในการเชื่อมเครือข่ายโทรคมนาคมระหว่างธนาคารกับลูกค้า เช่น ระบบโทรศัพท์มือถือ ซึ่งบริษัทเหล่านี้มีศักยภาพในการเสนอบริการ ทั้งยังมีระบบประมวลข้อมูลทางการเงินที่เป็นความลับ เช่น การจ่ายชำระค่าบริการโดยทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ บัตรเครดิต บัตรสมาร์ตการ์ด และเงินสดดิจิทัล แม้ว่าเทคโนโลยีของบริษัทที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์เองจะยังไม่อยู่ในรูปธุรกิจขนาดใหญ่ที่จะเข้าแข่งขันกับธนาคารในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ แต่บริษัทเหล่านี้ก็มีศักยภาพพอควรที่จะเข้ามาสู่ตลาด เพื่อแย่งลูกค้าบางส่วนไปจากธนาคารพาณิชย์ได้เช่นกัน

การที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลกันอย่างกว้างขวาง และการใช้อินเตอร์เน็ตของลูกค้าธนาคารยังเป็นเครื่องมือกระตุ้นธนาคาร ทำให้ลูกค้าของธนาคารเข้าสู่ระบบการใช้บริการทางการเงินที่เป็นทางเลือกอื่น ๆ และยังเป็นการลดบทบาทหน้าที่ของธนาคารในฐานะที่เป็นตัวกลาง ลูกค้าธนาคารสามารถจะเลือกหาบริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต ประกันชีวิต และบริการทางการเงินอื่น ๆ บนอินเตอร์เน็ตด้วยบริการการคำนวณอัตโนมัติ การค้นหาโดย search engine และบริการอื่น ๆ ลูกค้าสามารถที่จะหาอัตราการผ่อนชำระและการคำนวณทางการเงินอื่น ๆ ได้ด้วยตนเอง การขอรับคำปรึกษาทางการเงิน ชื่อหรือขายหลักทรัพย์ และซื้อประกันชีวิต ลูกค้าที่มีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ไม่มีความจำเป็นจะต้องใช้บริการของธนาคารเหมือนปกติเดิม ๆ แต่สามารถที่จะสลับสับเปลี่ยนใช้บริการทางการเงินไปธนาคารไหน ๆ ได้ง่ายขึ้น ซึ่งเป็นการลดความซื่อสัตย์จงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อธนาคารรายเดียวลงไป ซึ่งในการที่จะยังคงรักษาลูกค้าที่ต้องการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เอาไว้ในอนาคต ธนาคารเองจะต้องนำเสนอบริการใหม่ ๆ เติมรูปแบบเพิ่มขึ้นสำหรับบริการของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในขณะที่การปฏิวัติทางเทคโนโลยีได้เพิ่มประสิทธิภาพของการแข่งขันในตลาดการเงิน ก็ยังเป็นการเพิ่มความเข้มข้นในโครงสร้างของธนาคาร ต้นทุนที่สูงขึ้นของระบบคอมพิวเตอร์ ทั้ง hardware และ software ก็บีบบังคับให้ธนาคารต้องมีการลดต้นทุนโดยการร่วมมือกับธนาคารอื่น ๆ หรือสถาบันการเงิน หรือบริษัทที่เกี่ยวข้องทางด้านเทคโนโลยีในรูปแบบของการเข้าเป็นหุ้นส่วน ผู้ร่วมลงทุนในระบบเครือข่าย เพื่อที่จะแบ่งเบาภาระต้นทุนในการให้บริการ ธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ ATM Pool สำหรับบางธนาคารต้นทุนการจัดซื้อเทคโนโลยีรุ่นใหม่ ๆ จะสูงมาก ธนาคารเหล่านี้ก็จะควรรวมหรือถูกควรรวมโดยสถาบันธนาคารที่มีขนาดองค์กรใหญ่กว่า เช่น เมื่อมีการเตรียมระบบสำหรับ Year 2000 นั้น ทำให้มี

การเพิ่มปริมาณการรวบรวมกันในตลาดมากขึ้น การรวบรวมกันในธุรกิจธนาคารเมื่อสิบปีที่แล้วก็เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการให้บริการในเทคโนโลยีทางธนาคารสมัยใหม่ และความจำเป็นในการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพคอมพิวเตอร์ hardware และ software ก็ยังคงเป็นแรงกดดันให้มีการรวบรวมกิจการกันไปในอนาคต

(2.2) แนวความคิดเกี่ยวกับการเพิ่มโอกาสในการให้บริการลูกค้า

ธุรกรรมธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันและการนำเสนอบริการให้กับลูกค้า และเป็นการขยายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร ความก้าวหน้าในด้านอิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผลข้อมูลและการสื่อสาร ทำให้ธนาคารเสนอบริการให้กับลูกค้าเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นการเฉพาะเจาะจงมากขึ้น และเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายได้ และยังเสนอบริการแบบเบ็ดเสร็จ ทั้งยังคงไว้ถึงการเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าได้อย่างมั่นคง ลูกค้าของธนาคารมีความมั่นใจเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ กับระบบของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่มีการเผยแพร่การใช้เครื่อง ATMs บัตรเครดิต และการเพิ่มความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร และเพื่อการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ซึ่งเมื่อลูกค้ามีประสบการณ์ในด้านความสะดวกสบาย และความปลอดภัยของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ธนาคารก็จะมีโอกาสมากขึ้นเรื่อย ๆ ในการเสนอให้บริการโดยทางอิเล็กทรอนิกส์ เพราะการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการให้บริการอันเกิดมาจากเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้ธนาคารมากขึ้นในการกระตุ้นให้ลูกค้าของธนาคารหันมาใช้ระบบการธนาคารพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะลูกค้าของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรายงานว่าในกลุ่มลูกค้าที่ทำรายได้ให้ธนาคารเป็นอย่างมาก และเป็นกลุ่มลูกค้าที่จงรักภักดีต่อธนาคารมากกว่าลูกค้าโดยทั่วไปเสียอีก

(2.3) ปัจจัยส่งเสริมทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายหรือกฎระเบียบที่ใช้บังคับกับธนาคารพาณิชย์ปัจจุบันอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้หลากหลายรูปแบบ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเพิ่มรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์ นอกเหนือไปจากธุรกิจธนาคารแบบเดิม ๆ ในรูปของรับฝากเงินและการกู้ยืมเงิน อันเป็นการเพิ่ม มูลค่าให้กับผู้ถือหุ้น และเป็นการทำให้ธนาคารแต่ละแห่งมีความสามารถในการแข่งขันกันเองมากขึ้นในตลาด และในอนาคตของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ทำลายต่อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ

หน่วยงานของรัฐที่กำลังดูแลธนาคารพาณิชย์ต้องรับข้อเสนอมากมายจากธนาคารพาณิชย์ เพื่อขอให้บริการทางการเงินในรูปแบบที่ไม่เคยได้เจอมาก่อน โดยส่วนใหญ่แล้วธนาคารทั้งหลายจะมองว่า ธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นวิวัฒนาการในทางบวกและดีความกรอบของกฎระเบียบให้ค่อนข้างยืดหยุ่น เพื่อที่จะรองรับระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศให้กับธุรกิจธนาคาร หน่วยงานของรัฐยังอยู่ในกระบวนการพิจารณาธนาคารบนอินเทอร์เน็ต (โดยไม่ต้องมีที่ตั้งสำนักงานใหญ่หรือสาขา ซึ่งในต่างประเทศบางประเทศได้ดำเนินการไปบ้างแล้ว) และธนาคารโมบาย (โทรศัพท์มือถือ)

กรอบของกฎหมาย หรือกฎระเบียบของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันไม่ได้ร่างไว้เพื่อรองรับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เอาไว้มาก่อน อย่างไรก็ตาม แนวความคิดการตีความของกฎระเบียบของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันก็ได้ถูกนำไปใช้อย่างกว้าง ๆ กับระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สมัยใหม่ ซึ่งในการค้นคว้าวิจัยวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ก็จะเป็นการนำไปสู่การวิเคราะห์ว่า เครื่องมือทางกฎหมายหรือ กฎระเบียบแบบเก่าจะปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่โดยไม่เป็นการขัดขวางการเจริญเติบโตของการขยายธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้หรือไม่ อย่างไรก็ตาม มีอุปสรรคอย่างไรบ้างในการควบคุม กำกับดูแล หรือว่ากฎหมายกฎระเบียบทั้งหมด จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุง

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานของรัฐ ความท้าทายในทางกฎหมายก็คือ การหาวิธีการที่จะนำ กฎหมาย กฎระเบียบ และวิธีการควบคุมเข้าไปใช้ในธุรกรรมโดยไม่เป็นการขัดขวาง หรือทำให้วิวัฒนาการเติบโตล่าช้า หรือมีบทบาทที่ไม่เหมาะสม ความท้าทายของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมก็คือ การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการควบคุมโดยกฎระเบียบ ซึ่งก็คือการปล่อยให้เป็นที่ของภาคเอกชน ที่จะพัฒนาและควบคุมกันเอง ซึ่งเป็นเรื่องที่ภาครัฐและเอกชนจะต้องปรึกษาหารือและให้ความร่วมมือกันต่อไป

2.2.3 รูปแบบการให้บริการของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การประกอบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการของธนาคารพาณิชย์ที่ใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการสื่อสารที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการให้บริการทั้งในส่วนของการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารด้วยกันเอง (B2B) หรือในส่วนของการให้บริการต่อลูกค้าทั่วไป (B2C) ซึ่งทำให้การทำธุรกรรมหรือการให้บริการเหล่านั้นมีความรวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และยังช่วยให้ธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการทำธุรกรรมแบบเก่าที่มีค่าใช้จ่าย

ในการเก็บรักษาข้อมูลการทำธุรกรรมต่าง ๆ ที่ค่อนข้างสูง เนื่องจากต้องใช้กระดาษในการบันทึก และเก็บข้อมูลเหล่านั้นไว้เป็นพยานหลักฐาน

(1) บริการธนาคารสาขา (Bank Branch)

ธนาคารพาณิชย์ไทยมีการเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้บริการ โดยธนาคารเพิ่มการอำนวยความสะดวกและขอบเขตการให้บริการต่าง ๆ เช่น การขยายเวลาการให้บริการในบางสาขา หรือการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ โดยเปิดให้บริการ 9.00-15.00 น. บางสาขาเปิดให้บริการ 7 วันต่อสัปดาห์ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเปลี่ยนแปลงไป ในอดีตเมื่อลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาจะพบผู้จัดการสาขา เจ้าหน้าที่เปิดบัญชีใหม่ และพนักงานรับจ่ายเงินสด (Teller) แต่ปัจจุบันภาระหน้าที่พนักงานเปลี่ยนแปลงไป สาขาต่าง ๆ ของธนาคารเป็นเหมือนผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ ที่ปรึกษาการลงทุน ไม่เพียงเท่านั้น ในอนาคตอาจจะพบกับผู้ให้บริการประกันภัยและเจ้าหน้าที่ขายอสังหาริมทรัพย์ ภายในสาขาของธนาคาร

นอกจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้นแล้ว ที่ตั้งของสาขาได้มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยปกติสาขาของธนาคารส่วนใหญ่จะเป็นตึกหรืออาคาร การขยายบริการของสาขาเต็มรูปแบบเป็นสาขาที่ให้บริการทางการเงินจะปรากฏอยู่ตามซูเปอร์มาร์เก็ต ห้างสรรพสินค้า การให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารจะมุ่งในลักษณะเข้าหาลูกค้ามากกว่าที่จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สาขา

(2) บริการเงินด่วน เอ ที เอ็ม (ATM-Automatic Teller Machine)

ประวัติความเป็นมาของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ เริ่มต้นจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรป ได้เสนอบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine - ATM) โดยติดตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินไว้ในสาขาและนอกสาขา เช่น ห้างสรรพสินค้า และศูนย์การค้าขนาดใหญ่ การเสนอบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในต่างประเทศนั้น สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ไม่อาจมาติดต่อกับสาขาได้ในเวลาทำการของธนาคาร ลูกค้าของธนาคารก็นิยมใช้บริการดังกล่าวมาก จนธนาคารต่าง ๆ ต้องติดตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเพิ่มขึ้น เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด ความนิยมในบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติแพร่หลายไปยังประเทศต่าง ๆ ในแถบเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น ฮองกง ทั้งนี้เพราะลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว และความปลอดภัยอีกด้วย

สำหรับประเทศไทยนั้น เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า เครื่องเอทีเอ็มนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันในเมืองไทย เมื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้นำเครื่องเอทีเอ็มเครื่องแรกเข้ามาให้บริการในระบบออนไลน์ เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2526 ที่ต้องเน้นว่าเป็นการให้บริการในระบบออนไลน์ เพราะก่อนหน้านี้ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เคยนำเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Cash Dispensing Machine) มาให้บริการถอนเงินตั้งแต่ พ.ศ. 2516 แล้ว แต่ในครั้งนั้นการให้บริการมีลักษณะเป็นออฟไลน์ (Off Line) และยังไม่สามารถให้บริการฝากเงินและโอนเงินได้ จึงไม่ได้รับความนิยมมากนัก เพราะผู้ใช้บริการจะถูกหักเงินในบัญชีไปก่อนที่จะถอนเงินไปจากเครื่อง ซึ่งต่างกับการให้บริการในระบบออนไลน์ที่ลูกค้าจะถูกหักบัญชีก็ต่อเมื่อมีการถอนเงินไปจากเครื่องเท่านั้น

กล่าวได้ว่า เอทีเอ็มเป็นเพียงเครื่องคอมพิวเตอร์ประเภทหนึ่งที่เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์ลักษณะออนไลน์ โดยผ่านทางสายโทรศัพท์ ส่วนที่ต่างกับเทอร์มินอลโดยทั่วไปก็คือ เอทีเอ็มจะมีเครื่องพิมพ์ข้อความ เครื่องอ่านบัตร กล้องใส่เงิน และเครื่องนับจ่ายเงินสดรวมกันอยู่ภายในเครื่องด้วย เมื่อลูกค้าสอดบัตรประจำตัวที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้ และป้อนรหัสประจำตัวเข้าเครื่องแล้วเครื่องเอทีเอ็มจะตรวจสอบบัตรและรหัสนั้น หากบัตรและรหัสของผู้ใช้บริการถูกต้อง เครื่องเอทีเอ็มก็จะทำการรายการต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ ภายใต้ข้อจำกัดหรือบริการที่ธนาคารกำหนดให้เครื่องถอนเงินอัตโนมัติทำงาน จะเป็นได้ว่าผู้ใช้บริการสามารถได้รับบริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม โดยไม่มีพนักงานของธนาคารพาณิชย์มาเกี่ยวข้องในการให้บริการด้วยเลย

(2.1) ประเภทของรายการที่สามารถให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

ปัจจุบันบริการที่เครื่องเอทีเอ็มสามารถให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร แบ่งตามประเภทของรายการได้ ดังนี้

- 1.ด้านการถอนเงิน ซึ่งเป็นบริการหลักของการนำเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติมาใช้ประโยชน์ที่ได้รับ คือ ความรวดเร็ว การถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติจะใช้เวลาประมาณ 30 วินาที ในกรณีถอนเงินด่วนและประมาณ 1-2 นาทีในกรณีถอนเงินตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งเมื่อเทียบกับการไปถอนที่สาขาของธนาคารแล้วจะเห็นได้ว่า สะดวก รวดเร็วกว่ามาก นอกจากความสะดวก ความรวดเร็วแล้ว การถอนเงินจากเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติซึ่งจะสามารถถอนได้ตั้งแต่ 7.00 น. ถึง 22.00 น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด จากการที่สามารถถอนเงินได้ถึง 22.00 น. ทำให้ผู้ต้องการถอนเงินไม่ต้องเดือดร้อนในการที่จะต้องรีบไปธนาคารในระหว่างวันเวลาทำงาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องพะวงในการที่จะต้องถอนเงินไว้ใช้ในวันหยุด หรืออีกแห่งหนึ่ง

ก็คือจะถอนเงินมากก็ต่อเมื่อจำเป็นต้องใช้จริง ๆ เท่านั้น และเนื่องจากการนำเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติมาใช้ในระบบออนไลน์ เป็นการอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ผู้ใช้บริการอาจจะถอนเงินที่เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเครื่องไหนก็ได้ตามแต่จะสะดวก และวงเงินที่ถอนได้มีอัตราสูงสุดวันละไม่เกิน 10,000 บาท

2.ด้านการโอนเงิน การโอนเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่ง ซึ่งการโอนเงินจะจำกัดการโอนเงินระหว่างบัญชี เฉพาะบัญชีที่ถูกค้าได้แจ้งความจำนงค์ขอใช้บริการเท่านั้น แต่ในปัจจุบันเครื่องเอทีเอ็มสามารถให้บริการโอนเงินเพื่อบุคคลที่สาม (On Line Retail Fund Transfer - ORFT) ข้ามธนาคารได้

3.ด้านการชำระเงิน ลูกค้าสามารถใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ โดยธนาคารต่าง ๆ มีการกำหนดหมวดหมู่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

4.ด้านการสอบถามบัญชี เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ซึ่งแต่เดิมต้องไปสอบถามที่สาขาของธนาคารเท่านั้น

5.ด้านการขอรายละเอียดรายการเดินบัญชี (Statement) นอกจากสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชีแล้ว ยังสามารถขอรายละเอียดรายการเดินบัญชีได้จากเครื่องเอทีเอ็มโดยตรง

(3) บริการโอนเงิน ณ จุดขาย (EFTPOS-Electronic Fund Transfer at Point of Sale)

บริการโอนเงิน ณ จุดขาย หรือที่เรียกกันง่าย ๆ ว่า พีโอเอส (POS หรือ Point of Sale) นี้ เป็นบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบหนึ่งที่แพร่หลายในหลาย ๆ ประเทศ รวมทั้งในประเทศไทยด้วย ทั้งนี้เนื่องจากความสะดวก ความประหยัด ทำให้ผู้ใช้บริการนิยมใช้บริการมากขึ้น

ลักษณะของบริการโอนเงิน ณ จุดขาย คือ การชำระค่าสินค้า โดยวิธีการโอนเงินจากบัญชีลูกค้าไปเข้าบัญชีร้านค้าในทันที โดยส่งคำสั่งโอนเงินจากธนาคารของลูกค้าไปยังธนาคารของร้านค้า เครื่องบริการโอนเงิน ณ จุดขายนี้มักจะติดตั้งตามห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต หรือโรงพยาบาล ลักษณะของเครื่องโอนเงิน ณ จุดขายนั้น คล้ายกับเครื่องคิดเลข แต่มีอุปกรณ์สำหรับรูดบัตร และแป้นพิเศษให้ลูกค้ากรอรหัสประจำตัว

(3.1) ขั้นตอนการใช้บริการเครื่องโอนเงิน ณ จุดขาย

- 1.ลูกค้ามอบบัตรที่ธนาคารออกให้แก่ร้านค้า เมื่อต้องการชำระค่าสินค้าและบริการ
- 2.ร้านค้ากดจำนวนเงินค่าสินค้า และทำการรูดบัตรกับตัวเครื่อง
- 3.ลูกค้ากรอรหัสประจำตัวเพื่อยืนยัน

4.เครื่องจะทำการโอนเงินจากบัญชีลูกค้าผู้ถือบัตรไปเข้าบัญชีของร้านค้า เมื่อรหัส ถูกต้อง

ประโยชน์ของบริการโอนเงิน ณ จุดขาย คือ ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าได้โดยไม่ต้องถือเงินสด ส่วนร้านค้าก็ได้รับเงินเข้าบัญชีทันที

ในอดีตบริการโอนเงิน ณ จุดขายมีความเป็นไปได้สูงสุดที่จะสามารถเข้ามาแทนที่เช็ค และเงินสดได้ เนื่องจากเป็นบริการที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุดสำหรับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ ร้านค้า หรือผู้ใช้บริการ และเมื่อเทียบกับการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มแล้วพบว่า บริการโอนเงิน ณ จุดขายมีความได้เปรียบกว่าทางด้านต้นทุนค่าใช้จ่าย เนื่องจาก

1. ต้นทุนของอุปกรณ์ต่ำกว่า
2. ค่าติดตั้ง และบำรุงซ่อมแซมถูกกว่า
3. ค่าใช้จ่ายทางด้านโทรคมนาคมถูกกว่า
4. ค่าใช้จ่ายระหว่างธนาคารต่ำกว่าการให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

5. ในประเทศสหรัฐอเมริกา นั้น จากการประมาณการคาดว่าจะจํานวนรายการที่มีผู้ใช้ผ่านเครื่องเทอร์มินอลบริการโอนเงิน ณ จุดขายนั้นสูงกว่าจํานวนรายการที่มีผู้ใช้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มอย่างน้อย 10 เท่า

อย่างไรก็ตาม จนถึงปัจจุบันเครื่องบริการโอนเงิน ณ จุดขาย ก็ไม่ได้รับความนิยมจากผู้ให้บริการเท่าใด เนื่องจากความนิยมในการใช้บัตรเครดิตของผู้ใช้บริการมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์จึงพัฒนาเครื่องอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตอัตโนมัติ (ECD – Electronic Draft Capture) ที่มีลักษณะคล้ายกับเครื่องเทอร์มินอลบริการโอนเงิน ณ จุดขาย แต่ผู้ใช้บริการใช้วิธีการลงลายมือชื่อในเชลล์สลิป (Sale Slip) แทนการกดรหัสในการชำระเงินค่าสินค้า

(4) บริการธนาคารทางบ้าน / สำนักงาน (Home Banking/Office Banking)

บริการธนาคารทางบ้าน/สำนักงาน (Home Banking/Office Banking) เป็นบริการที่ลูกค้าสามารถใช้บริการโดยทำรายการทางการเงินได้จากที่บ้าน หรือสำนักงานของตนเอง นักการธนาคารคิดว่าลูกค้าจะสนใจใช้บริการธนาคารทางบ้าน/สำนักงาน ถ้ามีการประชาสัมพันธ์ แต่ก็มีปัจจัยหลาย ๆ อย่างที่ทำให้บริการนี้ไม่ประสบความสำเร็จ เช่น ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีและต้นทุนที่สูง เนื่องจากลูกค้าจำเป็นต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็ม (Modem – Modulator Demodulator) ซึ่งราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ในสมัยนั้นมีราคาสูงมาก

บริการธนาคารทางบ้าน/สำนักงาน เริ่มประสบความสำเร็จประมาณปลายปี พ.ศ. 2533 ลูกค้าเริ่มคุ้นเคยกับเทคโนโลยีมากขึ้น ประกอบกับความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจุบันลูกค้าสามารถใช้บริการได้ 24 ชม. โดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อที่สาขาของธนาคาร

บริการธนาคารที่จัดอยู่ในประเภทธนาคารทางบ้าน/สำนักงาน มีดังนี้

ก.บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking)

ข.บริการธนาคารทางจอภาพ (PC Banking)

ค.บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

ง.บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Banking)

(4.1) บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking)

บริการธนาคารทางโทรศัพท์ เป็นธนาคารทางด้านธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างจากบริการเงินด่วนเอทีเอ็ม ในลักษณะที่ว่าบริการธนาคารทางโทรศัพท์จัดอยู่ในประเภทของธนาคารทางบ้าน/สำนักงาน คือเป็นบริการธนาคารพาณิชย์ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้จากในบ้าน หรือสำนักงานของตนเอง

ขั้นตอนการทำงานของบริการธนาคารทางโทรศัพท์

1.ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จะต้องติดต่อขอสมัครใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์ที่ตนเองมีบัญชีเงินฝากอยู่ เพื่อขอใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะพิจารณาอนุมัติให้เฉพาะผู้ใช้บริการที่มีบัญชีเงินฝากตามประเภทที่ธนาคารกำหนด

2.ธนาคารพาณิชย์จะแจ้งหมายเลขโทรศัพท์และรหัสประจำตัวผู้ใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อใช้ในการติดต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์

3.ผู้ใช้บริการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์โดยใช้โทรศัพท์ชนิดกดปุ่มเครื่องใดก็ได้ จากนั้นระบบไอวีอาร์ (IVR – Interaction Voice Response) จะอธิบายขั้นตอนการใช้บริการให้ทราบ

4.ผู้ใช้บริการจะต้องกดรหัสต่าง ๆ ที่ธนาคารได้กำหนดให้ตามข้อแรก ให้ถูกต้องตามขั้นตอน จึงจะสามารถติดต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์กลางเพื่อขอใช้บริการต่าง ๆ ได้

5.ในการเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจะใช้วิธีกดปุ่มหมายเลขรหัสบริการตามที่ธนาคารกำหนด โดยไม่ต้องใช้คำพูดใด ๆ เลย

6.หากผู้ใช้บริการกดหมายเลขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกต้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางจะตอบข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้โดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์จะไม่เข้ามาเกี่ยวข้องรับรู้หรือรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น

มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการใช้บริการ

การใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์นี้ ผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องใช้บัตรใด ๆ เลย นอกจากรหัสลับที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดให้ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดมาตรการเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่รัดกุมเพียงพอ เพื่อป้องกันมิให้ผู้อื่นที่มีชื่อเจ้าของบัญชีทำรายการต่าง ๆ โดยมีขอบได้ กล่าวได้ว่าบริการธนาคารพาณิชย์นี้มีจุดอ่อนมากกว่าบริการเอทีเอ็ม และบริการโอนเงิน ณ จุดขาย เพราะหากใครก็ตามที่รู้รหัสผ่านสามารถทำรายการผ่านโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มเครื่องใดก็ได้ และการส่งข้อมูลผ่านสายโทรศัพท์ เช่น เลขที่บัญชี รหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการ ก็ไม่มีการแปลงรหัสข้อมูล (Data Encryption) มีเพียงแค่การส่งสัญญาณรบกวนเท่านั้น ทำให้การดักจับข้อมูลเป็นไปได้โดยง่าย ปัจจัยสำคัญของการให้บริการชนิดนี้จึงอยู่ที่มาตรการรักษาความปลอดภัยของธนาคารว่า จะสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการให้แก่ผู้ให้บริการได้มากน้อยเพียงใด

(4.2) บริการธนาคารทางจอภาพ (PC Banking)

บริการนี้เป็นบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ติดต่อไปยังศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารผ่านในอุปกรณ์สื่อสาร ที่เรียกว่า โมเด็ม (Modem – Modulator Demodulator) บริการที่ธนาคารเปิดให้ผู้ให้บริการสามารถสอบถามข้อมูลทางบัญชีคือ บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี (Balance Inquiry) บริการสอบถามรายการเดินบัญชีย้อนหลัง (Statement Inquiry) และข้อมูลอื่น ๆ รวมทั้งการโอนเงิน และชำระค่าสินค้าและบริการ

ความแตกต่างของบริการนี้กับบริการทางอินเทอร์เน็ต แตกต่างกันเพียงวิธีการติดต่อเท่านั้น โดยบริการธนาคารทางจอภาพนี้ ผู้ใช้บริการต้องติดต่อไปที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารโดยตรง แต่บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตนั้น ผู้ใช้บริการจะติดต่อไปยังผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet Service provider – ISO) ก่อน จากนั้นจึงเข้ามาใช้บริการที่เว็บไซต์ของธนาคาร

(4.3) บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศไทยเมื่อประมาณ พ.ศ. 2539 และเริ่มได้รับความนิยมประมาณ พ.ศ. 2541 ปัจจุบันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยยังคงได้รับความนิยมที่ดี และมีแนวโน้มที่จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตจะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ เริ่มให้ความสำคัญกับช่องทางให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้นเช่นกัน เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ต่างเล็งเห็นประโยชน์ในแง่ลดปริมาณรายการที่ผู้ให้บริการไปทำ

รายการที่สาขาของธนาคาร ซึ่งเท่ากับเป็นการลดต้นทุนและเป็นการแบ่งเบาภาระของพนักงานสาขา ซึ่งจะหันไปมุ่งเน้นที่งานด้านการตลาดและขายเป็นหลัก ดังนั้นในช่วง พ.ศ. 2543 จึงเกิดบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารแรกที่เป็นผู้นำในการให้บริการผ่านทางช่องทางนี้ ลักษณะบริการที่เสนอให้แก่ลูกค้า คือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และในปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ไทยอีกหลายแห่งที่ได้เริ่มเปิดให้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตแล้ว

อุปสรรคที่สำคัญของธนาคาร คือ การทำประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงข้อดีของการใช้บริการได้จากที่บ้านผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ปัจจัยที่ธนาคารควรคำนึงถึง คือ ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นปัญหาหลักของการใช้ หรือให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นระบบเปิด (Open System) มาตรฐานความปลอดภัยถูกกำหนดและออกแบบระบบโดยใช้การเข้ารหัสของข้อมูลการชำระเงิน เทคโนโลยีนี้จึงจะถูกนำไปใช้กับการให้บริการของธนาคาร

(4.4) บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (Mobile Phone Banking)

ธนาคารพาณิชย์ไทยที่เป็นผู้นำในการให้บริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ เช่น ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ โดยร่วมกับบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายหนึ่ง และใช้เทคโนโลยีเอสเอ็มเอส (Short Message Serviced – SMS) ในการให้บริการ เนื่องจากจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 70% ใช้โทรศัพท์ที่สนับสนุนเทคโนโลยีนี้ จากนั้นธนาคารอื่น ๆ จึงได้เปิดให้บริการในรูปแบบเดียวกัน

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์บางแห่งได้เปิดให้บริการนี้โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย (Wireless Application Protocol – WAP) แล้ว แต่เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สาย (WAP) นี้ยังไม่มีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่ดี ธนาคารอื่น ๆ จึงยังคงรอดูแนวโน้มต่อไป

(5) บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce – Electronic-Commerce)

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจะเป็นกลไกหนึ่งที่ผลักดันระบบเศรษฐกิจใหม่ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการค้าไปสู่ยุคการค้าแบบไร้พรมแดน หรือที่ในปัจจุบันนิยมเรียกว่าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ซึ่งเป็นรูปแบบการค้าที่ทำธุรกรรมระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายบนอินเทอร์เน็ต โดยที่ระบบการค้าออนไลน์นี้จะช่วยลดต้นทุนและลดขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจ นอกเหนือจากการสร้างความสะดวกและเพิ่มฐานลูกค้าโดยการเพิ่มช่องทางการขาย

(5.1) รูปแบบธุรกรรมของบริการพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะของบริการ คือ ธนาคารพาณิชย์จะทำหน้าที่เป็นตัวกลางรับชำระเงินระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) ซึ่งธนาคารพัฒนาช่องทางเพื่อให้สามารถชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Payment Gateway) ในระบบทันที (Real-time) โดยวิธีหักบัญชีที่เปิดไว้กับธนาคาร หรือตัดบัญชีจากบัตรเครดิตของผู้ซื้อทั้งบัตรเครดิตวีซ่า หรือมาสเตอร์การ์ด พร้อมบริการแจ้งผลให้ร้านค้าทราบทันที

การให้บริการชำระเงินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet Payment Gateway) ของแต่ละธนาคารจะมีลักษณะเหมือน ๆ กัน คือ ร้านค้าออนไลน์ที่จะขอใช้บริการจากทางธนาคารจะต้องมีเว็บไซต์เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้าอยู่แล้ว และร้านค้าจะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลเท่านั้น จึงจะสามารถสมัครเป็นร้านค้ารับบัตรเครดิตผ่านอินเทอร์เน็ตจากธนาคารได้ จากนั้นธนาคารก็จะอนุมัติให้เชื่อมต่อระบบกับธนาคาร ซึ่งเมื่อลูกค้าตัดสินใจเพื่อที่จะซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ของร้านค้า ลูกค้าเพียงแต่กรอกหมายเลขบัตรเครดิตและวันหมดอายุเพื่อชำระค่าสินค้า ซึ่งในขั้นตอนนี้ร้านค้าจะต้องใช้เทคโนโลยีในการเข้ารหัสของข้อมูล ที่เรียกว่า เอสเอสแอล (Secure Socket Layer – SSL) เพื่อเข้ารหัสข้อมูลหมายเลขบัตรเครดิตก่อนที่จะส่งไปยังระบบของธนาคาร เมื่อธนาคารได้รับข้อมูลของลูกค้าที่ถูกส่งมาจากร้านค้า ธนาคารก็จะใช้เวลาประมาณ 5-6 วินาที ในการตรวจสอบวงเงินบัตรเครดิตที่ใช้ได้ของลูกค้า จากนั้นจะแจ้งผลการหักบัตรเครดิตมาให้กับลูกค้าผู้ถือบัตรและร้านค้าทราบโดยทันที ส่วนทางร้านค้าจะได้รับเงินชำระค่าสินค้าเข้าบัญชีจากธนาคารอย่างช้าที่สุดคือวันรุ่งขึ้น

ขั้นตอนการซื้อขายสินค้าผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- 1.ลูกค้าเลือกซื้อสินค้าและบริการที่ลูกค้าสนใจจากเว็บไซต์ของร้านค้า โดยเลือกชำระเงินค่าสินค้าด้วยบัตรเครดิต
- 2.รายการสั่งซื้อของลูกค้าส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเข้าสู่ระบบการพิจารณาอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตนั้น ๆ ของธนาคาร
- 3.ลูกค้ากรอกข้อมูลบัตรเครดิต เพื่อพิจารณาขออนุมัติวงเงินกับทางธนาคาร
- 4.ธนาคารดำเนินการตรวจเช็ควงเงิน พร้อมอนุมัติวงเงินบัตรเครดิตด้วยระบบออนไลน์ พร้อมแจ้งผลให้แก่ร้านค้าทันที (Real Time)
- 5.ร้านขายยืนยันรายการสั่งซื้อและจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้าที่สั่งซื้อ จากนั้นทำการสรุปยอดรายการ (Settlement) ผ่านระบบของธนาคาร ระบบของธนาคารจะดำเนินการโอนเงินเข้าบัญชีให้ร้านค้า

(5.2) รูปแบบของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน

สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้

1.พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B E-Commerce)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับธุรกิจ (B2B E-Commerce) คือ การทำธุรกรรมระหว่างองค์กรธุรกิจแห่งหนึ่งกับองค์กรธุรกิจอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งธุรกรรมอาจจะสิ้นสุดเพียงแค่ 2 องค์กร หรืออาจจะเป็นไปในลักษณะของ “ห่วงโซ่ธุรกิจ” (Supply Chain) ปัจจุบันในประเทศไทย ธุรกิจขนาดใหญ่ ได้แก่ เครือเจริญโภคภัณฑ์ เครือปูนซิเมนต์ไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ฯลฯ ได้มีการรวมตัวกันเพื่อดำเนินธุรกรรมในลักษณะนี้แล้ว ภายใต้ชื่อ “พันธมิตร”

2.พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C E-Commerce)

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบบธุรกิจกับผู้บริโภค (B2C E-Commerce) คือ การทำธุรกรรมระหว่างธุรกิจและบุคคล ปัจจุบันรูปแบบที่เป็นที่นิยมและสามารถพบเห็นกันได้ คือ การจ่ายชำระค่าสินค้าและบริการโดยกรอกหมายเลขบัตรเครดิตผ่านทางเว็บไซต์

(6) บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (CDM-Cash Deposit Machine)

เครื่องฝากเงินอัตโนมัติหรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า “ซีดีเอ็ม” (Cash Deposit Machine – CDM) นี้ คือพัฒนาการให้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยมุ่งที่การลดต้นทุนของธนาคาร เนื่องจากราคาเครื่องเอทีเอ็มที่สามารถให้บริการได้ทั้งฝากและถอนเงินในเครื่องเดียวกันนั้นมีราคาที่สูงกว่ามาก อีกทั้งแนวคิดการให้บริการโดยสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อที่ไม่ต้องการให้ผู้ใช้บริการรอคิวเพื่อใช้บริการนานเกินไป เพราะจำนวนรายการที่ถูกค้าใช้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มมีจำนวนสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ และรายการที่ถูกค้าใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการถอนเงินสด

อีกเหตุผลหนึ่ง คือ การลดต้นทุนการให้บริการของธนาคารในการให้บริการที่สาขา และเป็นการสร้างรากฐานในการให้บริการธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์โดยสมบูรณ์ จากเหตุผลดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จึงได้พัฒนาบริการเครื่องฝากเงินสดอัตโนมัติขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกในการใช้บริการให้แก่ผู้ใช้บริการ

(7) บริการเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ (Self Service Passbook Update)

เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ เป็นบริการที่ธนาคารจัดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าสามารถพิมพ์รายการฝาก-ถอนเงินที่เกิดขึ้นลงในสมุดคู่ฝากได้ด้วยตนเอง (Self Service) โดยใช้เครื่องปรับ

สมุดเงินฝากอัตโนมัติ บริการนี้เป็นบริการที่ธนาคารไม่คิดค่าบริการใดในการใช้บริการ อีกทั้งบริการนี้ลูกค้าไม่จำเป็นต้องสมัครเพื่อให้บริการก่อนก็สามารถให้บริการและทำรายการได้ด้วยตนเอง เครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัตินี้เป็นบริการที่ธนาคารเสนอร่วมกับบัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ที่มีสมุดคู่ฝาก บางธนาคารให้บริการร่วมกับบัญชีเงินฝากประจำด้วย

(8) บริการธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์ (Self Service Banking)

แนวคิดเรื่องสาขาอิเล็กทรอนิกส์นี้ ในต่างประเทศเริ่มมาประมาณ 25 ปีที่แล้ว ทั้งนี้เนื่องจากวิวัฒนาการของระบบคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาไปมากจนสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับบริการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง นอกจากนั้น ปัญหาเรื่องการลงทุนเพื่อตั้งสาขา รวมทั้งปัญหาเรื่องค่าจ้างแรงงาน ล้วนเป็นเหตุให้เกิดแนวคิดนี้ทั้งสิ้น

สำหรับประเทศไทยประมาณ 22 ปีที่แล้ว ธนาคารไทยเริ่มมีการพูดถึงบริการสาขาอิเล็กทรอนิกส์กันอยู่บ้าง บางแห่งก็เริ่มทดลองให้บริการประมาณเดือนมีนาคม 2530 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สามารถเปิดเป็นสาขาที่ให้บริการแบบลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเองที่สมบูรณ์แบบได้สำเร็จ และเปิดบริการในชื่อของ “สาขาอิเล็กทรอนิกส์” โดยใช้พื้นที่ราว 82 ตารางเมตร ในมุมหนึ่งของสาขารามาธิบดี มิติใหม่ของระบบธนาคารสาขาจึงถูกตั้งขึ้น เป็นสาขาอิเล็กทรอนิกส์แห่งแรกของระบบธนาคารไทย

การจัดตั้งสาขาในรูปแบบดังกล่าวข้างต้นนั้น เป็นการมุ่งนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ มารวมไว้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าในจุดเดียวกัน นอกจากนี้ ข้อจำกัดเกี่ยวกับการขยายจุดให้บริการโดยมุ่งเน้นเฉพาะการตั้งสาขาในเขตชุมชนเมืองนั้นเป็นการลงทุนที่สูงและมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการมาก แต่ถ้าสาขาสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ในเนื้อที่ขนาดเล็กกว่า และลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้พนักงานของธนาคารคอยให้บริการทั้งในและนอกเวลาทำการ และที่ทำการของธนาคารคงจะไม่พ่นสาขาที่มีแต่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ

ปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ไทยหลายแห่งได้เปิดบริการสาขาอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบบริการตนเอง (Self Service Banking) ซึ่งในปัจจุบันนิยมเรียกว่า “คีย์ออส” (KIOSK) โดยปลายปี พ.ศ. 2543 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดบริการบนสถานีรถไฟฟ้ามวลชน (BTS)

(8.1) รูปแบบของธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์

ในสาขาธนาคารแบบสาขาอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะเป็นแหล่งรวมเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ รูปแบบต่าง ๆ ที่สมบูรณ์แบบที่สูงสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ภายในสาขานั้นจะมีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ ได้แก่

- เทคโนโลยีข้อมูล (Data Technology)
- เทคโนโลยีเสียง (Voice Technology)
- เทคโนโลยีข้อความ (Text Technology)
- เทคโนโลยีกราฟฟิก (Graphic Technology)
- เทคโนโลยีภาพ (Image Technology)
- เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Communication Technology)

บริการต่าง ๆ ในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีหัวใจอยู่ที่คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารโทรคมนาคม เทคโนโลยีทั้งสองประเภทนี้จึงมีบทบาทสำคัญที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเทคโนโลยีดังกล่าวมาแล้ว บริการที่ธนาคารต่าง ๆ จะเสนอให้แก่ลูกค้า มีดังนี้

- บริการเงินด่วนเอทีเอ็ม
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์
- บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต
- บริการเครื่องปรับสมุดเงินฝากอัตโนมัติ
- บริการเครื่องฝากเงินอัตโนมัติ

(8.2) อนาคตของธนาคารสาขาอิเล็กทรอนิกส์

แม้ว่าปัจจุบันสาขาอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นเพียงส่วนหนึ่งของสาขาธนาคารที่มีอยู่เดิม แต่ในอนาคตจำนวนการขยายสาขาในเขตชุมชนเมืองมีขีดจำกัด และการให้บริการในวันหยุดธนาคารยังเป็นต้นทุนที่สูง ตลอดจนเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมมีการพัฒนาจนสามารถขยายการให้บริการได้อย่างกว้างขวางขึ้น สาขาอิเล็กทรอนิกส์จึงน่าจะเป็นคำตอบที่ดีที่สุดสำหรับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างลงตัว¹²

¹² สถาบันคีนันแห่งเอเซีย, คู่มือการเงินการธนาคารสำหรับนักการธนาคารไทย, (กรุงเทพมหานคร: สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2546), น. 331.

สิ่งที่มีอยู่ในสาขาอิเล็กทรอนิกส์เวลานี้เป็นเพียงการเริ่มต้น ซึ่งธนาคารกำลังพัฒนาบริการใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นมาอีก เพื่อให้สาขาอิเล็กทรอนิกส์เป็นจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแบบสาขาอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ และกำลังจะสร้างมิติใหม่แห่งบริการทางการเงินที่เวลาและสถานที่ไม่เป็นข้อจำกัดอีกต่อไป

2.2.4 ลักษณะการทำธุรกรรมของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

(1) ระบบการชำระเงินและหักบัญชี (Payment Systems)

ระบบการชำระเงินและหักบัญชี (Payment Systems) เป็นวิธีการในการทำธุรกรรมทางการเงินระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายสินค้าหรือบริการวิธีหนึ่ง ซึ่งได้เริ่มใช้กันที่ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีการโอนย้ายมูลค่าของเงินและข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับไหลเวียนของธุรกิจ โดยสมาคมธนาคารสหรัฐอเมริกาได้กล่าวว่า ระบบการชำระเงินและหักบัญชี (Payment Systems) นี้ ถือว่าเป็น “เส้นเลือดใหญ่ของเศรษฐกิจประเทศสหรัฐอเมริกา (life-blood of our economy)” เลยทีเดียว

การเข้าสู่ระบบการชำระเงินและหักบัญชี (Payment Systems) ได้รับความคุ้มครองอย่าง ะมัดระวังอย่างดีจากคณะกรรมการกลางที่ทำหน้าที่ควบคุมธนาคารพาณิชย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Board) ซึ่งคอยสังเกตความมั่นคงของระบบการชำระเงินและหักบัญชีที่เกี่ยวข้องกับเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ และจากอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเฝ้าสังเกตการชำระเงินและหักบัญชีที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งการแข่งขันในอุตสาหกรรมบริการทางการเงิน

สมาคมธนาคารสหรัฐอเมริกา (The American Bankers Association) และที่ประชุมนายธนาคารสหรัฐอเมริกา (The Bankers Roundtable) ได้ร่วมกลุ่มพูดคุยกันเกี่ยวกับปัญหาของระบบการชำระเงินและหักบัญชี และได้สร้างความมั่นใจถึงบทบาทการมีอิทธิพล สำหรับธนาคารในระบบการชำระเงินและหักบัญชีในอนาคต นอกจากนี้ The Internet Council ยังได้จัดตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับระบบการชำระเงินและหักบัญชี (a Payment Systems Work Group) ในลักษณะที่คล้ายกับการจัดตั้งกลุ่มของสมาคมธนาคารสหรัฐอเมริกากับที่ประชุมนายธนาคารสหรัฐอเมริกา แต่คณะกรรมการที่ตั้งขึ้นนี้จะทำหน้าที่ติดตามและตรวจสอบรูปแบบธุรกิจสำหรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งให้อิทธิพลทางการเงินแก่โครงสร้างพื้นฐานของระบบการชำระเงินและหักบัญชีแบบเก่า เพื่อที่จะสนับสนุนการพาณิชย์ทางอินเทอร์เน็ตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

คณะกรรมการกลางที่ทำหน้าที่ควบคุมธนาคารพาณิชย์ของประเทศสหรัฐอเมริกา (Federal Reserve Board) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชี (The Payments System Development Committee) ขึ้นเพื่อให้คำแนะนำทั้งระยะกลางและระยะยาวเกี่ยวกับแนวปฏิบัติโดยทั่วไปสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาในระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีสำหรับผู้บริโภครายย่อย โดยคณะกรรมการนี้จะคอยให้บริการในลักษณะที่คล้ายกับการประชุมเพื่อวิเคราะห์เกี่ยวกับเทคโนโลยีและแนวโน้มของตลาด รวมทั้งจัดหาวิธีการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้และผู้ให้บริการของระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชี รวมทั้งให้คำแนะนำแก่คณะกรรมการกลางตามที่คณะกรรมการได้ร้องขอมา

สำหรับระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชี (Payment Systems) ในประเทศสหรัฐอเมริกาที่ใช้กันอยู่นั้นมีอยู่ด้วยกันหลายวิธี ซึ่งในแต่ละรัฐอาจจะมีการนำมาใช้ไม่เหมือนกัน โดยขึ้นอยู่กับภาระงานและการโต้แย้งเกี่ยวกับกฎระเบียบและวิธีการต่าง ๆ ซึ่งระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีที่สำคัญและเป็นที่ยอมรับใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกามีอยู่ด้วยกัน 4 วิธี คือ

(1.1) ระบบ ACH Network

ระบบ ACH Network เป็นกลุ่มวิธีปฏิบัติของระบบการประมวลผลจัดเก็บและส่งต่อ โดยธุรกรรมที่ได้รับจากสถาบันการเงินในแต่ละวันจะถูกจัดเก็บและประมวลผลในรูปของ batch mode หลังจากการส่งการชำระเงินในแต่ละส่วนออกไป ธุรกรรม ACH จะถูกจัดเก็บและสะสมที่ปลายทางเพื่อการกระจายออกไปในช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ ระบบ ACH Network นี้มักนำไปใช้ในการจ่ายเงินเดือนให้แก่ลูกจ้าง การชำระเงินของลูกค้า เช่น ค่าธรรมเนียมจำนอง และค่าธรรมเนียมประกันภัย การจ่ายภาษีของบริษัท และการจ่ายสวัสดิการของรัฐ เป็นต้น ซึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกามีผู้ให้บริการระบบ ACH Network อยู่ 4 แห่ง คือ the Federal Reserve System, the American Clearing House Association, New York Automated Clearing House และ VISA Net ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของ the National Automated Clearing House Association แต่ส่วนใหญ่กว่าร้อยละ 80 จะใช้บริการของ the Federal Reserve System

การที่ระบบ ACH Networks มีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจอย่างมาก เนื่องจากการประมวลผลด้วย ACH Networks จะมีความรวดเร็วกว่าการประมวลผลแบบเดิมที่ต้องใช้เช็คกระดาษ ซึ่งต้องเสียเวลาในการจัดเก็บเป็นอย่างมาก ทำให้ ACH Networks นี้ถูกใช้โดยสถาบันการเงินกว่า 20,000 แห่ง และผู้ประกอบการธุรกิจกว่า 500,000 แห่ง แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าระบบ ACH Networks จะได้รับการยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายในประเทศสหรัฐอเมริกา แต่การประมวลผลด้วยเช็คก็ยังมีปริมาณมากกว่าการใช้ ACH Networks ถึง 15 เท่าในแต่ละปีเลยทีเดียว

(1.2) ระบบ Fedwire and CHIPS

ระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีแบบ Fedwire และ CHIPS เป็นระบบเบื้องต้นของการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีเป็นจำนวนมากในกระบวนการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีที่มีมูลค่าสูงที่สร้างขึ้นโดยธนาคารและบริษัทขนาดใหญ่

ระบบ Fedwire นี้เกิดจากระบบการธนาคารของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาที่อยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการส่วนกลาง (Federal Reserve System) โดย Fedwire ได้อนุญาตให้สถาบันรับฝากเงินใด ๆ สามารถโอนย้ายเงินจากบัญชีของตนไปยังบัญชีของคณะกรรมการส่วนกลาง (The Federal Reserve account) ซึ่ง Fedwire มีหน้าที่ในการจัดการเกี่ยวกับการทำธุรกรรมเหล่านี้ซึ่งมีมูลค่าเฉลี่ยกว่า 3 ล้านเหรียญในแต่ละวัน หรือรวมแล้วมีมูลค่าสูงถึง 989 พันล้านเหรียญในปี ค.ศ. 1996 และภายใต้ Regulation J ซึ่งควบคุมการโอนย้ายของ Fedwire โดยการโอนย้ายแต่ละครั้งถือว่าเป็นที่สิ้นสุดและไม่สามารถเพิกถอนธุรกรรมนั้นได้อีก ทำให้ Fedwire ต้องเปิดเผยข้อมูลสินเชื่อที่ควรหลีกเลี่ยงแก่คู่สัญญา ทั้งนี้ธนาคารกลางสหรัฐอเมริกาจัดหาข้อมูลเครดิตในแต่ละวันที่จำเป็นสำหรับวัตถุประสงค์ดังกล่าว และถูกเปิดเผยถึงความเสี่ยงที่สถาบันรับฝากเงินอาจจะไม่ได้กองทุนที่น่าพอใจในบัญชีสำรองเมื่อสิ้นสุดแต่ละวันหากพบว่ามีหนี้สินเกิดขึ้นในระหว่างวันการเบิกเงินเกินบัญชี (overdrafts) ผ่าน Fedwire จะต้องถูกจับตาอย่างระมัดระวังและถูกจำกัดโดยคณะกรรมการส่วนกลาง

ส่วน The Clearing House Interbank Payments System หรือที่รู้จักกันดีว่า CHIPS นั้นถูกตั้งขึ้นและดำเนินงานโดยองค์กรของธนาคารขนาดใหญ่ใน New York โดยในแต่ละวัน CHIPS จะจัดการธุรกรรมที่มีมูลค่าเฉลี่ยกว่า 6.2 ล้านเหรียญ หรือรวมแล้วมีมูลค่าถึง 1.3 หมื่นล้านเหรียญในปี ค.ศ. 1996 ซึ่งได้มีการเปิดเผยว่าการเบิกเงินเกินบัญชีในแต่ละวันของ CHIPS เกิดจากธนาคารต่าง ๆ มากกว่าเกิดจากคณะกรรมการส่วนกลาง

ทั้งนี้ระบบการจ่ายชำระและหักบัญชีผ่าน Fedwire นั้นโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมในประเทศสหรัฐอเมริกา ในขณะที่ระบบการจ่ายชำระและหักบัญชีของ CHIPS นั้นโดยทั่วไปจะมีส่วนร่วมในธุรกรรมระหว่างประเทศและการลงทุนของธุรกรรมแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศ

(1.3) ระบบ SWIFT

ระบบการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีแบบ SWIFT หรือ “Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication” คือ ธุริกิจที่เกิดจากความร่วมมือในการหาความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานในบริการรับส่งข้อความและติดต่อประสานงานระหว่างซอฟต์แวร์ของ

สถาบันการเงินเกือบ ๆ 8,100 แห่งในประเทศและดินแดนกว่า 207 แห่ง สมาชิกของ SWIFT ประกอบด้วย ธนาคารพาณิชย์ ตัวแทนนายหน้า (Broker – Dealer) และผู้จัดการกองทุน (Investment Managers) ซึ่งการขยายตัวของสมาชิก SWIFT เกิดจากความร่วมมือกันเป็นอย่างดีของโครงสร้างพื้นฐานของตลาดในจ่ายชำระและหักบัญชีการค้าและการลงทุน ซึ่ง 10 ปีที่ผ่านมา ราคาการส่งข้อความของ SWIFT ได้ลดลงกว่า 80 เปอร์เซ็นต์ รวมทั้งระบบก็ได้รับความเชื่อมั่นเกือบ ๆ 99.999 เปอร์เซ็นต์ในเวลาอีกด้วย

(1.4) ระบบ Check Clearing

ประเทศสหรัฐอเมริกามีการดำเนินการจ่ายชำระเงินและหักบัญชีด้วยเช็คประมาณ 64 พันล้านฉบับ ในแต่ละปีโดยมีมูลค่ารวมสูงถึง 75 ล้านล้านดอลลาร์สหรัฐ (\$ 75 trillion) ซึ่งระบบ Check Clearing นี้ได้ดำเนินการโดยระบบการธนาคารของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาที่อยู่ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการส่วนกลาง (Federal Reserve System) ซึ่งสามารถจัดการเช็คได้ประมาณ 15.5 พันล้านฉบับในปี ค.ศ. 1995 และมี Check Clearing House เอกชนอีกประมาณ 150 แห่งที่เกิดขึ้นเพื่อรองรับสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมายในประเทศ เช่น New York Clearing House Association ซึ่งมีสถาบันการเงินให้บริการกว่า 140 แห่งและมีปริมาณเช็คสูงถึง 336 ล้านฉบับในปี ค.ศ. 1995 หรือที่ Chicago Clearing House Association ซึ่งมีสถาบันการเงินให้บริการมากกว่า 260 แห่ง และมีปริมาณเช็คสูงกว่า 563 ล้านฉบับในปีเดียวกันนั่นเอง

(1.5) ระบบบาทเน็ต (BAHTNET)

ระบบบาทเน็ต (BAHTNET: Bank of Thailand Automated High value Transfer Network) เป็นเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้ในการรับส่งข้อความระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับสถาบันการเงินและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารแห่งประเทศไทยเพื่อประโยชน์สำหรับการโอนเงินรายใหญ่ ซึ่งมีผลการชำระบัญชีสมบูรณ์ทันทีที่ละรายการ (On-Line Real Time Gross Settlement (On-Line RTGS) ทั้งนี้ เพื่อลดความเสี่ยงในระบบการชำระเงินและทำให้การดำเนินธุรกรรมทางการเงินเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย¹³

¹³ สืบค้นจาก

เดิมการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงินจะใช้เช็คเป็นสื่อการชำระเงินซึ่งผู้รับเช็คไม่สามารถได้รับเงินโดยทันที ทั้งนี้เนื่องจากการชำระเงินด้วยเช็คจะต้องผ่านกระบวนการเรียกเก็บเงินและการชำระเงินระหว่างธนาคารผู้ส่งจ่ายเช็คและธนาคารผู้รับเงินโดยดำเนินการผ่านศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งทำหน้าที่คำนวณดุลสุทธิจากรายการหรือธุรกรรมทั้งหมด แล้วจึงชำระดุลด้วยยอดสุทธิโดยการหักเงินจากบัญชีของธนาคารที่เสียดุลและนำเงินเข้าบัญชีของธนาคารที่ได้ดุล โดยกระบวนการดังกล่าวจะสมบูรณ์เมื่อการชำระดุลระหว่างธนาคารในรอบเช็คคืนเสร็จสิ้นในวันทำการถัดไป จากลักษณะของการชำระเงินโดยวิธีการใช้เช็คดังกล่าว นอกจากผู้รับเช็คจะได้รับเงินล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนแล้วยังก่อให้เกิดความเสี่ยงแก่ผู้รับเช็คเนื่องจากไม่ได้รับเงินที่มีผลสิ้นสุดในทันทีซึ่งอาจขยายผลให้เกิดความเสี่ยงต่อระบบการเงินโดยรวมได้

ด้วยเหตุดังกล่าวธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้พัฒนาระบบบาทเน็ต (BAHTNET) ขึ้นใน ปี พ.ศ. 2538 โดยมุ่งหวังให้เป็นสาธารณูปโภคทางการเงินสำหรับการโอนเงินระหว่างสถาบันการเงิน (Interbank Funds Transfer) รวมถึงส่วนราชการที่มีบัญชีเงินฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย และการโอนเงินเพื่อลูกค้าหรือบุคคลที่สาม (Third Party Funds Transfer) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถส่งโอนเงินผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานของตนโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางนำเช็คมาที่ศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์หรือนำเช็คไปฝากที่ธนาคารแห่งประเทศไทย อีกทั้งผู้รับเงินก็จะได้รับเงินเข้าบัญชีของตนในทันทีด้วย ซึ่งจะช่วยลดความเสี่ยงและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบการชำระเงินได้

(1.6) ระบบการโอนเงินรายย่อย (SMART)

ระบบการโอนเงินรายย่อยหรือ SMART ย่อมาจาก System for Managing Automated Retail Funds Transfer ซึ่งเป็นการให้บริการชำระเงินหรือโอนเงินของธนาคารพาณิชย์ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้พัฒนาและนำมาใช้แทนระบบการโอนเงินรายย่อยระหว่างธนาคาร Media Clearing ซึ่งเป็นระบบที่รับส่งข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบ Offline โดยระบบการโอนเงินรายย่อยแบบ SMART นี้ถูกการพัฒนาการรับส่งข้อมูลให้สามารถดำเนินการผ่านระบบ Online File Transfer ได้อีกทางหนึ่ง ทำให้ระบบ SMART เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการโอนเงินที่มีข้อตกลงล่วงหน้า มีงวดการชำระเงินที่แน่นอนและมีปริมาณรายการมาก

โดยศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ธนาคารแห่งประเทศไทยจะเป็นตัวกลางในการรับส่งข้อมูลโอนเงิน คัดแยกและคำนวณดุลเพื่อหักบัญชีระหว่างธนาคารสมาชิก¹⁴

ระบบ SMART เป็นระบบที่รองรับรายการชำระเงินหรือโอนเงินที่มีจำนวนเงินไม่สูง แต่มีปริมาณรายการมาก และมีรอบการชำระเงินที่แน่นอน โดยบริการผ่านระบบ SMART ประกอบด้วย

1. บริการด้าน Credit Transfer เป็นการโอนเงินจากลูกค้าของธนาคารหนึ่งไปเข้าบัญชีของลูกค้าอีกธนาคารหนึ่ง เช่น

- จ่ายเงินเดือน ค่าจ้าง บำนาญ เข้าบัญชีพนักงานหรือลูกจ้าง
- จ่ายเงินปันผลของบริษัทเข้าบัญชีผู้ถือหุ้น
- จ่ายคืนภาษีของกรมสรรพากร
- จ่ายดอกเบี้ยตราสารต่าง ๆ

2. บริการด้าน Debit Transfer เป็นการโอนเงินที่ลูกค้าจัดทำข้อตกลงล่วงหน้า (Pre-authorized) ให้ธนาคารหักเงินจากบัญชีของตนเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้รับชำระเงิน เป็นการเรียกเก็บเงินจากผู้จ่ายเงินที่ธนาคารอื่นเพื่อนำมาเข้าบัญชีของผู้เรียกเก็บ เช่น

- ชำระค่างวดหรือเงินผ่อนตามสัญญาซื้อขายหรือเช่าซื้อ
- ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต และประกันภัย
- ชำระค่าสมาชิกและบริการของสโมสรต่าง ๆ
- ชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เคเบิลทีวี วิทยุติดตามตัว ฯลฯ
- ชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า และโทรศัพท์

(2) ระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money)

ในการทำการค้ายุคแรกของมนุษย์นั้น เราใช้ระบบการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือที่เรียกว่า Barter system และต่อมาก็ได้มีการพัฒนาโดยการนำเอาวัตถุ เช่น เปลือกหอย ข้าวสาร มาเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนและก็ได้มีการพัฒนาในยุคต่อมา โดยการนำเอาโลหะที่มีค่า เช่น เงิน ทองแดง หรือทองมาใช้แทน ซึ่งต่อมาก็ได้มีการนำเอากระดาษมาใช้พิมพ์เป็นพันธบัตรหรือเช็ค และมาถึงในยุคปัจจุบันที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งหลายได้เข้ามามีบทบาทต่อสังคม

¹⁴ สืบค้นจาก

เศรษฐกิจรวมถึงชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และทำให้เงินได้ถูกพัฒนามาในรูปของเงินอิเล็กทรอนิกส์เช่นเดียวกัน

การที่เงินถูกพัฒนามาขึ้นมาให้อยู่ในรูปแบบของเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นก็เนื่องจาก เงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีต้นทุนที่ถูก สามารถนำไปใช้งานได้สะดวกสบาย รวมทั้งมีความปลอดภัยมากกว่าเงินที่ทำขึ้นจากกระดาษ แต่ก็มีคนประเมินค่าของเงินที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ว่ามีความแตกต่างจากเงินที่อยู่ในรูปของกระดาษเนื่องจากวัตถุประสงค์ในการใช้โดยปกติ แต่ถึงจะมีคนตั้งคำถามเกี่ยวกับลักษณะของ “เงินอิเล็กทรอนิกส์” ว่าแท้จริงแล้วธรรมชาติของเงินนั้นควรจะเป็นอย่างไร แต่ก็ต้องยอมรับว่าในปัจจุบันนี้เงินอิเล็กทรอนิกส์นี้ได้เข้ามามีบทบาทกับชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้นแล้ว ซึ่งประเภทของเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีดังต่อไปนี้

(2.1) Electronic Cash

Electronic Cash หรือที่รู้จักกันดีว่า “e-cash” ถูกให้คำนิยามไว้ว่า เป็นการเก็บสะสมมูลค่าไว้ในรูปแบบของดิจิทัลซึ่งมันสามารถนำไปใช้กับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, ตู้ ATM, การเชื่อมต่อกับระบบเคเบิลทีวี, โทรศัพท์ระบบเติมเงิน หรือการติดต่อสื่อสารอื่น ๆ ซึ่งมันอาจจะใช้ถูกนำไปใช้ในรูปแบบของ Store Value Card หรือ Smart Card ก็ได้ โดย e-cash นี้ถูกออกแบบให้เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในเบื้องต้นสำหรับการทำธุรกรรมผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต หรือการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e-commerce

e-cash นั้นเกือบจะไม่ถูกจัดว่าเป็นเงินอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจาก e-cash มีความแตกต่างจาก wire transfer หรือ automatic debit devices เช่น เดบิตการ์ด ซึ่งสามารถย้ายเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่งได้ แต่ในขณะที่ e-cash นั้นถูกนำเสนอในรูปแบบของมูลค่าทางเศรษฐกิจตามความเป็นจริง และมีหน้าที่เหมือนกับเงินสดธรรมดาเท่านั้น e-cash ไม่มีลักษณะทางกายภาพให้เห็น ไม่สามารถนำออกมาจับได้ และมันก็ไม่สามารถเก็บรักษามูลค่าของเงินเอาไว้ได้ แต่อย่างไรก็ตาม e-cash นั้นถูกยอมรับว่ามีค่าทางการเงินบนความรับผิดชอบที่ถูกสนับสนุนโดยผู้ขาย

ขณะที่ e-cash จะเข้ามาเป็นตัวแทนของธนบัตร แต่ขณะเดียวกัน e-cash ก็ยังต้องขึ้นอยู่กับธนบัตรปกติ เนื่องจากโดยทั่วไปแล้ว e-cash จะถูกซื้อโดยธนบัตรปกติ แต่สิ่งที่ e-cash ไม่เหมือนกับธนบัตรก็คือ มันไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีก จนกว่ามันจะถูกออกแบบให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้อีกภายใต้ระบบอื่น ๆ

(2.2) Stored Value Cards

Stored Value Card เป็นพลาสติกการ์ด (plastic card) มีลักษณะคล้ายกับบัตรเครดิต แต่มันสามารถฝังแผงวงจรหรือชิพเพื่อใส่มูลค่าที่จะสามารถนำไปใช้จ่ายโดยการโอนย้ายมูลค่าจากบัตรไปยังเครื่องรับ ซึ่งผู้ถือบัตรสามารถนำ Stored Value Card นี้ไปใช้ในการชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการในร้านค้าทั่วไปได้เช่นเดียวกับการใช้เงินปกติ

Stored Value Card บางแบบยังสามารถเพิ่มวงเงินโดยการใส่ฟังก์ชันคล้ายกับไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถเก็บรักษาและจัดการข้อมูลหรือโปรแกรมได้ เมื่อกล่าวถึง Smart card แล้วบางใบยังสามารถบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าได้ เช่น ข้อมูลการทำธุรกรรมที่คล้ายกับการสะสมไมล์, ข้อมูลการรักษาพยาบาล หรือข้อมูลส่วนบุคคลอื่น ๆ

แม้ว่าบางหน้าที่ของ Store value card จะคล้ายกับเงินสด แต่ธุรกรรมโดยปกติของมันจะมีความซับซ้อนกว่าระบบการชำระเงินปกติ บัตรโอนย้ายสิทธิหรือหน้าที่ได้โดยง่ายจากผู้ถือบัตรไปยังผู้รับเงิน ซึ่ง Store value card นี้จะถูกใช้ในการเชื่อมต่อกับระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ระบบ Mondex system เป็นต้น

ระบบของ Store value card นี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาด้วยกัน 2 ระบบ คือ ระบบปิด (Close systems) และ ระบบเปิด (Open systems) ซึ่งธนาคารและบริษัทที่ถือหุ้นของธนาคารสามารถเลือกใช้ระบบใดก็ได้

ตัวอย่างของระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money Systems)

1) DigiCash Coin

Digicash เป็นบริษัทสัญชาติฮอลแลนด์ ได้พัฒนาระบบที่อนุญาตให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์สามารถซื้อเหรียญดิจิทัล (Digital Coins) ซึ่งมีมูลค่าตามจำนวนที่ระบุไว้จากธนาคาร หลังจากนั้นเหรียญอิเล็กทรอนิกส์นี้จะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ของลูกค้า และลูกค้าสามารถนำเหรียญนี้ไปใช้กับพ่อค้าในการซื้อขายผ่านระบบออนไลน์ได้ และเมื่อลูกค้าได้ทำธุรกรรมผ่านระบบนี้ มูลค่าของเหรียญก็จะถูกโอนไปยังพ่อค้า ซึ่งโปรแกรมของพ่อค้าก็จะโอนเหรียญนี้ต่อไปยังธนาคารผู้ออกเหรียญ (the issuer bank) แล้วหลังจากนั้นธนาคารก็จะหักมูลค่าของเหรียญตามรายการที่ลูกค้าได้ทำธุรกรรมไว้นั่นเอง

2) Cybercash

บริษัท CyberCash, Inc., ได้พัฒนา Cybercash ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดย cybercash นี้จะทำให้ลูกค้าสามารถโหลดเหรียญดิจิทัลจากบัญชีธนาคาร หรือบัญชีบัตรเครดิตมายังคอมพิวเตอร์ของตน แล้วระบบ Cybercash ก็จะสามารถอนุญาตให้

ลูกค้าสามารถทำการซื้อสินค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางระบบรักษาความปลอดภัย ซึ่งคล้ายกับระบบของ DigiCash

3) Mondex Money

ระบบ Mondex นี้ถูกคิดค้นโดย National Westminster Bank PLC. ของประเทศสหรัฐอเมริกา โดย Mondex เป็นระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ที่ขึ้นอยู่กับการรักษามูลค่าที่เก็บไว้ใน an electronic purse และสามารถใช้งานผ่าน smart card และอุปกรณ์อื่นๆ ระบบนี้ถูกออกแบบเพื่อการทำธุรกรรมนั้นมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ระหว่างผู้ถือบัตรกับพ่อค้าที่ใช้ Mondex หรือ Mondex money ซึ่งระบบอนุญาตให้ผู้ถือบัตรสามารถใช้ Mondex money ได้ด้วยตนเอง

4) Visa Cash Cards

Visa Cash เป็นระบบการใช้ chip บัตรเติมเงินที่สามารถเก็บสะสมมูลค่าไว้ในบัตร โดยสามารถนำไปใช้แทนเงินสดได้ บัตร Visa cash นี้สามารถออกได้โดยสถาบันการเงินที่เป็นสมาชิกในระบบ Visa ทั้งนี้บัตร Visa cash สามารถเติมเงินได้ และไม่จำเป็นต้องใช้ รหัส (PIN), ลายเซ็น หรือ การอนุญาตให้ใช้อีก ผู้ออกบัตรแต่ละแห่งจะต้องรับผิดชอบในการจัดการสำหรับธุรกรรมที่เกิดจากบัตรที่ตนออกด้วย

Visa cash นี้เป็นที่รู้จักครั้งแรกในการแข่งขันกีฬาโอลิมปิกที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1996 โดย First Union, Wachovia และ NationsBank ซึ่งในเดือนกุมภาพันธ์ปี ค.ศ. 1997 มีการออกบัตร Visa Cash ประมาณ 3.7 ล้านใบ และที่การทำธุรกรรมผ่านบัตร 1.9 ล้านครั้ง มูลค่ารวมประมาณ 8.5 ล้านดอลลาร์

5) Visa Travel Money

Visa Travel Money เป็นบัตรเติมเงินที่สามารถเก็บสะสมมูลค่าไว้ในบัตร ซึ่งสามารถมีทั้งประเภทที่สามารถเติมได้อีก หรือประเภทที่ใช้ได้ครั้งเดียว ซึ่งบัตร Visa Travel Money นี้ต้องใช้ PIN ในเข้าสู่ระบบ ซึ่งผู้ถือบัตร Visa Travel Money นี้สามารถนำบัตรไปใช้ถอนเงินจากตู้ ATMs ของ Visa ได้ทั่วโลก

6) Citibank Electronic Money System

ธนาคาร Citibank ได้ออกแบบระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Money System: EMS) ซึ่งมีความปลอดภัยและสามารถทำธุรกรรมแบบ real-time ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งระบบ EMS นี้สามารถตรวจสอบการทำธุรกรรมต่างได้ แต่จะไม่เปิดเผยชื่อของผู้ที่ทำธุรกรรมนั้น ๆ

(3) ระบบเครื่องอัตโนมัติ (Automated Banking Facilities)

(3.1) เครื่อง ATMs- Automatic Teller Machine

Automated teller machines หรือ ATMs เป็นเครื่องจ่ายชำระเงินและหักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริโภคเครื่องแรกที่ถูกใช้อย่างแพร่หลายในธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีการประมาณการว่าในเดือนกุมภาพันธ์ปี ค.ศ. 1997 มีเครื่อง ATMs ประมาณ 119,000 เครื่องที่ติดตั้งโดยธนาคาร 8,600 แห่งทั่วสหรัฐอเมริกา

ปัจจุบันเครื่อง ATMs สามารถให้บริการลูกค้าที่หลากหลาย เช่น การถอนเงิน, โอนเงินระหว่างบัญชี, ขอสินเชื่อและเบิกเงินจากบัตรเครดิต, ตรวจสอบวงเงินสินเชื่อ หรือทำธุรกรรมทางการเงินอื่น ๆ ได้อีกมากมาย ซึ่งข้อได้เปรียบของเครื่อง ATMs เมื่อเทียบกับการใช้พนักงานของธนาคารก็คือ ต้นทุนในการทำธุรกรรมที่ถูกกว่า โดยธุรกรรม 1 อย่างที่ทำผ่านเครื่อง ATMs มีค่าใช้จ่ายเพียง 0.25 เหรียญสหรัฐ ในขณะที่ธุรกรรมที่ให้พนักงานของธนาคารทำนั้นมีต้นทุนสูงถึง 1 เหรียญสหรัฐเลยทีเดียว

(3.2) บริการผ่านเครื่องอัตโนมัติอื่นๆ

1) Automated Loan Machines

เครื่อง Automated Loan Machines หรือ AML เป็นเครื่องบริการเงินกู้ที่ธนาคารสามารถควบคุมจากระยะไกล โดยลูกค้าสามารถขออนุมัติและรับเงินกู้จากธนาคารผ่านเครื่อง AML นี้ได้ และปกติแล้วเครื่อง AML นี้จะอนุมัติวงเงินกู้ในจำนวนค่อนข้างต่ำ ในประเทศสหรัฐอเมริกา เครื่อง AML ถูกมองว่าเป็นเครื่อง ATM หรือหน่วยบริการที่ควบคุมจากระยะไกล (remote service unit) เพื่อวัตถุประสงค์ทางกฎหมาย ซึ่งทำให้เครื่อง AML นี้ได้รับการยกเว้นไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเหมือนสาขาของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีข้อจำกัดและกฎระเบียบที่เคร่งครัดกว่า

2) Automated Financial Receiving Stations

Automated Financial Receiving Stations หรือ AFRS เป็นเครื่องอำนวยความสะดวกอัตโนมัติซึ่งสามารถให้บริการฝากเงินหรือเช็คเข้าบัญชีของลูกค้าที่มีอยู่กับธนาคารได้ โดยการใช้บัตร code card เพื่อบันทึกการทำธุรกรรมของลูกค้า และ AFRS ก็ถูกมองว่าเป็นเครื่อง ATM เช่นเดียวกันกับเครื่อง AML ซึ่งทำให้ AFRS นี้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เคร่งครัดเหมือนกับสาขาของธนาคารพาณิชย์เช่นเดียวกัน

(4) ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet Banking Services)

จากผลการวิจัยของ The Office of the Comptroller of the Currency หรือ OCC ของประเทศสหรัฐอเมริกาพบว่าเว็บไซต์ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet banking Web site) ออกให้บริการแก่ลูกค้าโตขึ้นจาก 103 เว็บไซต์ ในปี ค.ศ. 1997 เป็น 258 เว็บไซต์ในเดือนมิถุนายน ค.ศ. 1998 และในเดือนกันยายน ค.ศ. 1999 ในรายงานของ OCC พบว่ามีเว็บไซต์ของธนาคารต่าง ๆ ที่ให้บริการธุรกรรมทางการเงินถึง 541 เว็บไซต์ ซึ่งลูกค้าของธนาคารสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ เช่น การตรวจสอบยอดเงินในบัญชี ทำการโอนเงินไปยังบัญชีอื่น หรือชำระเงิน เป็นต้น ผ่านทางเว็บไซต์เหล่านี้ได้

ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกาได้แบ่งประเภทของธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking) เป็น 3 ประเภท โดยแต่ละประเภทก็มีกฎระเบียบที่ควบคุมแตกต่างกันออกไป ดังนี้

- PC Banking PC Banking คือ ธนาคารที่ลูกค้าสามารถเข้าไปยังบัญชีธนาคารของลูกค้าผ่านทางคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computers: PC) ซึ่งบางครั้ง PC Banking นี้ก็ถูกเรียกว่า Home Banking หรือ Online Banking ซึ่ง PC Banking นี้ลูกค้าสามารถเข้าไปเช็คยอดเงินในบัญชีจากที่บ้าน หรือจะทำธุรกรรมอื่นผ่านทางระบบ online banking ก็ได้ เช่น ชำระเงิน, ตัดเงินจากบัญชี หรือโอนเงินไปยังบัญชีอื่น ๆ โดยลูกค้าจะต้องรักษาสัญญาธนาคารที่สามารถให้บริการ PC Banking ได้ เพื่อที่จะไม่ต้องเดินทางไปยังสาขาของธนาคารด้วยตัวเอง

ในขณะที่ PC Banking บางรูปแบบจะสามารถดำเนินการบนระบบที่ลูกค้าจะต้องเชื่อมต่อไปยังระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร (the bank's computer network) แต่ก็มี PC Banking อีกหลายรูปแบบที่ลูกค้าสามารถใช้บริการผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ธนาคารกลางของสหรัฐอเมริกาได้พิจารณาว่า PC Banking สามารถนำรูปแบบการบริการของธนาคารไปใช้ได้ และอนุญาตให้ธนาคารสามารถจัดหาบริการเพื่อที่จะช่วยเหลือสถาบันการเงินอื่นก็ได้

- Internet Bank ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Bank) หรือบางครั้งก็ถูกเรียกว่าธนาคารเสมือนจริง (Virtual Bank) เป็นสถาบันการเงินที่ให้บริการเบื้องต้นของธนาคารผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหมายถึงการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือระบบสื่อสารช่องทางอื่น ๆ แต่จะไม่มีสถานที่ตั้งของธนาคาร สำหรับที่จะให้ลูกค้าไปเข้าไปติดต่อทำธุรกรรม โดยลูกค้าสามารถทำธุรกรรมปกติของธนาคารได้ผ่านทางเครื่อง ATMs, เว็บไซต์หรือผ่านทางคู่มืออัตโนมัติผ่านทางโทรศัพท์ ธนาคารสามารถว่าจ้างบุคคลภายนอกในการให้บริการที่จำเป็นแทนธนาคารได้ เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์แก่ลูกค้า การจัดทำรูปแบบธนาคารอินเทอร์เน็ต การประมวลผลข้อมูล

บริการเก็บชำระเงิน การบริการเกี่ยวกับบัตร หรือเช็ค การติดตามทวงถามลูกหนี้ที่ผิดนัด รวมทั้ง การตรวจสอบภายในของธนาคารเองด้วย

- Internet Credit Cards ในปี ค.ศ. 1999 The Office of the Comptroller of the Currency หรือ OCC ได้อนุญาตให้มีการจัดตั้งธนาคารออนไลน์เพื่อให้บริการและทำธุรกรรมเกี่ยวกับบัตรเครดิตโดยเฉพาะ โดยธนาคารได้เสนอบริการผ่านทางเว็บไซต์ที่มีชื่อว่า “First True Internet VISA card” ซึ่งให้บริการธุรกรรมออนไลน์เบื้องต้น ผู้ถือบัตรสามารถเข้าสู่ระบบจัดการบัญชีบนฐานข้อมูลอินเทอร์เน็ต (an Internet-based account management system) และไปแจ้งยอดบัญชีออนไลน์ (online account statements) หรือใช้บริการดึงข้อมูลการทำธุรกรรมเข้ามาเก็บไว้ในโปรแกรมจัดการทางการเงินส่วนบุคคลของตน นอกจากนี้ผู้ถือบัตรยังสามารถได้รับบริการหลังการขายผ่านทางระบบออนไลน์อีกด้วย หรือ ผู้ถือบัตรอาจจะซื้อสินค้าและสะสมคะแนนผ่านทางระบบออนไลน์ก็ได้

(5) ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (ICAS – Imaged Cheque Clearing and Archive System)

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System – ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง โดยระบบ ICAS ประกอบด้วย 2 ส่วน โดยส่วนแรกทำหน้าที่ในการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคาร และส่วนที่ 2 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้การค้นหาข้อมูลและภาพเช็คทำได้สะดวกและรวดเร็ว

ปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทย ได้พัฒนาระบบ ICAS ภายใต้นโยบาย One-day Clearing; One Cheque Clearing System; และ One Clearing House กล่าวคือ

- One-day Clearing ด้วยการที่ระบบ ICAS เป็นระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คด้วยภาพ ซึ่งไม่มีการขนส่งตัวเช็คในกระบวนการเรียกเก็บ จึงทำให้ระบบ ICAS สามารถลดระยะเวลาในการเรียกเก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือเพียง 1 วันทำการได้

- One Cheque Clearing System เมื่อใช้งานระบบ ICAS แล้ว จะทำให้ประเทศไทยสามารถรวมระบบการหักบัญชีเช็คจากปัจจุบันที่มี 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบการหักบัญชีเช็คเรียกเก็บระหว่างธนาคารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ระบบ ECS) ระบบการหักบัญชีเช็คในต่างจังหวัด และระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ให้เหลือเพียงระบบเดียว คือ ระบบ ICAS

- One Clearing House การเรียกเก็บเงินตามเช็คด้วยระบบ ICAS ทำให้สามารถใช้ ศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่กรุงเทพฯ เพียงแห่งเดียว ในการทำหน้าที่หักบัญชีระหว่าง ธนาคารทั่วประเทศได้ เปรียบเทียบกับปัจจุบันที่ต้องใช้สำนักหักบัญชีกว่า 80 แห่งทั่วประเทศในการดำเนินการที่กล่าว

(5.1) กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS

เริ่มจากลูกค้านำเช็คเข้าฝากที่ธนาคาร ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะกราด (Scan) ภาพเช็คทั้งด้านหน้าและด้านหลัง พร้อมทั้งจัดทำข้อมูลของเช็คฉบับดังกล่าว ส่ง Online มาที่ศูนย์หักบัญชีของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อคัดแยกภาพเช็คและข้อมูลส่งต่อไปธนาคารผู้จ่าย เพื่อตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินตามเช็คต่อไป

ในกรณีที่เช็คฉบับนั้นถูกปฏิเสธการจ่าย ธนาคารผู้จ่ายจะแจ้งผลเช็คคืนทาง Online ส่งไปยังศูนย์หักบัญชีเพื่อแจ้งต่อไปยังธนาคารผู้เรียกเก็บ หลังจากนั้นธนาคารผู้เรียกเก็บจะนำส่งตัวเช็คคืนเป็นตัวเช็คจริงพร้อมแนบใบแจ้งผลการคืนเช็คให้แก่ลูกค้าต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลและภาพเช็คที่ส่งเข้าเรียกเก็บดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ในระบบ ICAS ที่ศูนย์หักบัญชีธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมายและกระบวนการทางศาลแทนตัวเช็คจริงต่อไป

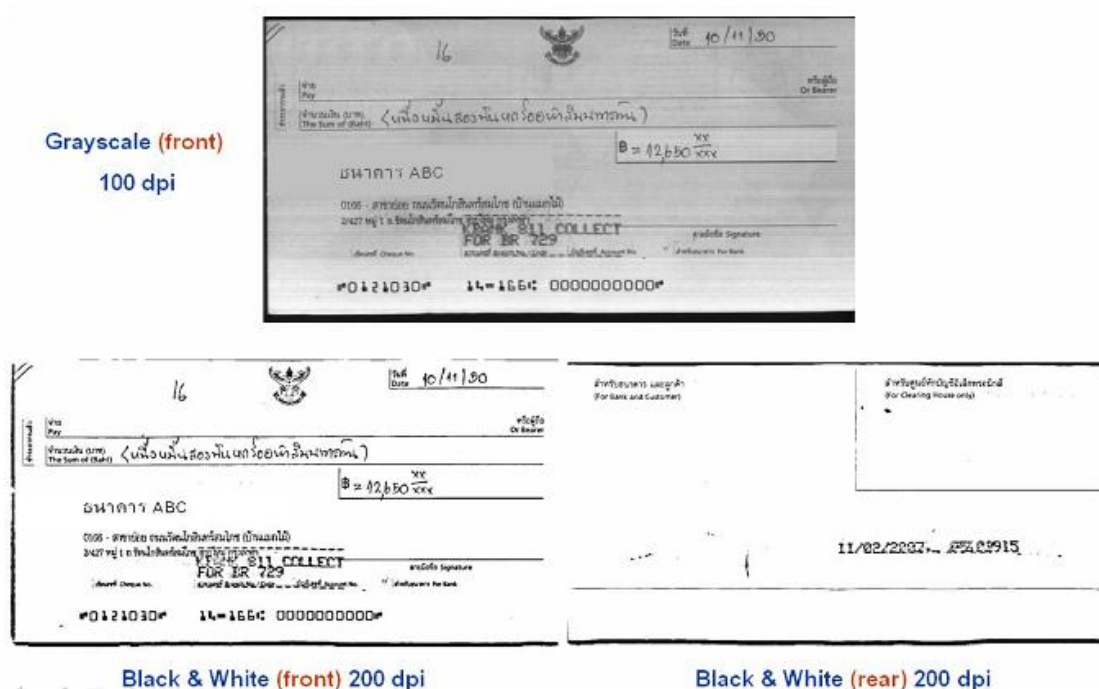


แผนภาพแสดงกระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS

ทั้งนี้ ภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS ต้องมีคุณสมบัติที่เอื้อให้ธนาคารผู้จ่าย สามารถตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คและลายมือชื่อผู้ส่งจ่ายจากภาพเช็คได้อย่างชัดเจน

รวมทั้งต้องมีขนาดของ File ภาพที่ไม่ใหญ่เกินไปเพื่อให้สามารถส่งผ่านระบบ Online ได้อย่างรวดเร็ว

โดยธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้เช็คที่จะส่งเข้าเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS แต่ละฉบับ ต้องจัดทำเป็นภาพเช็คจำนวน 3 ภาพ คือ ภาพที่ 1 เป็นภาพ Grayscale ด้านหน้าของเช็ค และภาพที่ 2 และ 3 เป็นภาพ Black & White ด้านหน้าและด้านหลังของเช็ค



ตัวอย่างภาพเช็คตามมาตรฐานภาพเช็คของระบบ ICAS

2.2.5 ความแตกต่างระหว่างธนาคารพาณิชย์แบบเดิมและธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการในรูปแบบเดิมของธนาคารมีความแตกต่างจากธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ใน 3 ประเด็น ดังนี้

(1) การขยายขอบเขตการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์แบบเดิมจะดำเนินการขยายบริการโดยการเปิดสาขาใหม่ เพื่อระดับเงินฝากให้กระจายออกไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ที่เป็นสถานที่ตั้งของลูกค้าทั่วประเทศ ส่วนธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมุ่งเน้นการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการประเภทฝาก ถอน หรือ

โอนเงิน ทั้งในสถานที่ทำการและนอกสถานที่ทำการไปพร้อม ๆ กัน โดยสามารถให้บริการได้ทั้งในและนอกเวลาทำการของธนาคาร

(2) ลักษณะของบริการ

รูปแบบลักษณะของบริการของธนาคารพาณิชย์แบบเดิม บริการที่ให้แก่ลูกค้าของแต่ละธนาคารมีความคล้ายคลึงกันและสามารถทดแทนกันได้ค่อนข้างสมบูรณ์ ความจงรักภักดีของลูกค้าต่อธนาคารใดธนาคารหนึ่ง (Brand Loyalty) จึงไม่ค่อยเกิดขึ้น ปัจจุบันบริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เริ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละธนาคาร แต่จุดใหญ่ยังคงเน้นที่ความสะดวกสบายของการใช้บริการและประหยัดเวลา

(3) การบันทึกข้อมูล

ในอดีตวิธีการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์แบบเดิม โดยส่วนใหญ่จะเป็นการใช้งานกระดาษ หรืองานเอกสารในการบันทึกข้อมูล ทำสัญญา และการให้บริการต่าง ๆ เป็นหัวใจของการทำงาน ขอบเขตของการให้บริการที่เป็นธนาคารแบบใช้เอกสารในการทำงานเป็นหลัก ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม และการให้บริการแก่กิจการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนบริการอื่น ๆ ได้แก่ การเช่าตู้নির্যয় บริการโอนเงิน บริการชำระค่าสินค้าและบริการ (ค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์) การฝากเงินมีอยู่ 3 ประเภท คือ เงินฝากกระแสรายวัน ออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ หากเป็นระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะไม่ค่อยมีงานด้านเอกสารให้เห็น เพราะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูลเกือบทั้งหมด ทั้งในด้านข้อมูลภายในและข้อมูลในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งช่วยลดปริมาณเอกสารและสลิป (slip) ลงได้อย่างมาก