บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การที่ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในกิจการของธนาคารยุคแรก ๆ นั้น เป็นการนำมาใช้เพื่อช่วยลดการปฏิบัติงานของพนักงานขั้นพื้นฐาน โดยการพัฒนาระบบฝาก-ถอนผ่านคอมพิวเตอร์ออนไลน์ และระบบบัญชีที่ทำให้ธนาคารสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการลงบัญชีต่าง ๆ

ในยุคแรกนี้ ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรง คือ ธนาคารและพนักงานธนาคาร ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการไม่ได้ผลประโยชน์เท่าใด ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานยังคงอยู่ในลักษณะเดิมที่อิงอยู่กับสื่อบันทึกข้อมูลแบบเดิม (Traditional Media) บริการที่สามารถจะเรียกได้ว่าเป็นบริการใหม่ในยุคนี้ คือการเบิกถอนต่างสาขาเฉพาะบัญชีเงินฝากประเภทมีสมุดคู่ฝาก เนื่องจากธนาคารสามารถตรวจสอบยอดคงเหลือผ่านระบบออนไลน์ และมีการเปลี่ยนสมุดคู่ฝากใหม่ เพื่อให้มีตัวอย่างลายเซ็นของบัญชีอยู่ด้านหลัง จึงสามารถกล่าวได้ว่า ยุคนี้เป็นยุคของการสร้างโครงสร้างพื้นฐานของระบบ และบริการใหม่นี้เป็นอีกวิธีหนึ่งที่เป็นจุดขายของธนาคาร คือ บริการที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ด้วยตนเอง โดยทำการโต้ตอบกับเครื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แทนพนักงาน การบริการส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการทำรายการพื้นฐาน (Routine Banking) ที่ลูกค้าสามารถใช้ได้โดยมีความสะดวก ประหยัด และรวดเร็วกว่าการติดต่อกับพนักงานของธนาคาร แต่สำหรับในส่วนของธนาคารและพนักงานแล้วนั้น เครื่องในระบบบริการด้วยตนเอง (Self Service) สามารถทดแทนการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนของการให้บริการรายการง่าย ๆ ที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัว ทำให้พนักงานสามารถเสนอบริการให้แก่ลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษหรือซับซ้อนกว่าได้ นอกจากนี้พนักงานของธนาคารยังสามารถทำหน้าที่แนะนำ หรือเป็นผู้ขายบริการของธนาคารในรูปแบบต่าง ๆ ให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างกว้างขวางขึ้น

1. บทสรุป

ปัจจัยหลัก ๆ ที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์นำบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรงและใช้ในงานของธนาคารเพื่อให้ระบบแก่ลูกค้านั้น สามารถสรุปได้ ดังนี้

- ภาวะการแข่งขัน (Competitive Pressure)
- ปรัชญาของผู้บริหาร (Philosophy)

- ความเป็นไปได้ของเทคโนโลยี (Technological Availability)

- สภาพการณ์ทางเศรษฐกิจ (Economic Situation)

ประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับจากการนำธนาคารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ สามารถวิเคราะห์ได้ 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานบริการ (Service Benefits)

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามามีบทบาทในการให้บริการแก่ลูกค้านั้น เนื่องจากธนาคารมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการว่า ลูกค้าต้องการความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการใช้บริการ ผลประโยชน์ในส่วนนี้ก็คือ การที่ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา เพื่อเป็นการเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีของธนาคารต่อลูกค้า

2. การลดค่าใช้จ่าย (Cost Benefits)

นอกจากตัวลูกค้าผู้ใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่จะได้รับประโยชน์แล้ว ในแง่ของธนาคาร บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีส่วนช่วยในการปรับปรุงงานของธนาคาร อาทิ การเปลี่ยนแปลงจากระบบการใช้เอกสาร (Paper-Based) มาเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Base) ทำให้ธนาคารสามารถลดค่าใช้จ่ายในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านค่าจ้างแรงงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตลอดจนถึงค่าใช้จ่ายด้านวัสดุต่าง ๆ เช่น กระดาษ เป็นต้น

ในด้านการลงทุนนั้น บริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นการลงทุนที่ต้องใช้เงินค่อนข้างสูง เช่น เงินลงทุนในส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware Cost) และในส่วนของซอฟต์แวร์ (Software Cost) เป็นต้น ดังนั้น บรรดาธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ จึงคาดหวังจะได้รับประโยชน์จากการให้บริการมากกว่า เนื่องจากจะเห็นผลเร็วกว่าการคาดหวังจากการลดต้นทุนที่ค่อนข้างจะเป็นเรื่องระยะยาว ดังนั้น ในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือบริการใด ๆ นั้น จากเหตุผลข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า การลดต้นทุนอาจจะไม่เป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวผลักดันให้มีบริการนั้น ๆ

นอกจากในเรื่องของเทคโนโลยีทั้งหลายที่เป็นส่วนช่วยในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ธุรกิจการให้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สามารถเจริญเติบโตได้อย่างรวดเร็วแล้วนั้น อีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยในการสนับสนุนส่งเสริมก็คือ การมีกฎหมายที่ช่วยส่งเสริมและสอดรับกับการพัฒนาของเทคโนโลยี โดยกฎหมายจะต้องสามารถสร้างความมั่นใจให้ลูกค้าของธนาคารได้ว่าเมื่อไหร่ที่เข้ามาใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแล้ว ลูกค้าจะได้รับความมั่นใจในความปลอดภัย การมีผลบังคับใช้ได้ตามกฎหมาย รวมถึงการได้รับความคุ้มครองตามสิทธิ

ของผู้บริโภคด้วยนั้นเอง ซึ่งสภาพปัญหาของการให้บริการธุรกิจธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมี ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องการสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคในการใช้บริการและการทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ในเรื่องความมั่นใจของผู้บริโภคนั้น นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของเจริญเติบโตของธุรกิจการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เลยทีเดียว เพราะถ้าลูกค้าไม่มีความมั่นใจในการใช้บริการหรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับธนาคารแล้ว การที่จะโน้มน้าวให้ลูกค้าหันมาใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ก็เห็นจะเป็นเรื่องยาก เพราะแม้ว่าธนาคารจะได้ลงทุนปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีต่าง ๆ หรือปรับปรุงให้ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย น่าใช้สักเพียงใด แต่ถ้าลูกค้าขาดความเชื่อถือหรือไม่มั่นใจแล้ว การลงทุนของธนาคารนั้นก็แทบจะเป็นอันสูญเปล่าเลยทีเดียว

ทั้งนี้ ปัญหาใหญ่ที่ทำให้ผู้บริโภคขาดความมั่นใจในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีอยู่ด้วยกัน 2 ประการ คือ ความไม่มั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลและความไม่มั่นใจในเรื่องผลผูกพันทางกฎหมายของการเข้าใช้บริการหรือทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคาร

ในส่วนของปัญหาประการแรกนั้น ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทุกคนย่อมคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นสำคัญ เพราะจากกรณีข่าวตามหน้าหนังสือพิมพ์ที่ออกมาบ่อย ๆ เกี่ยวกับโจรกรรมข้อมูลของลูกค้าไปใช้ ซึ่งทำให้ลูกค้าหลายรายต้องสูญเสียทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก หรือถูกนำเอาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าไปแอบอ้างใช้ในทางที่มิชอบด้วยกฎหมายโดยที่ตัวเองไม่ได้มีส่วนรู้เห็นใด ๆ ด้วยเลยนั้น ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่กลัวที่จะเข้าใช้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์และชอบที่จะไปใช้บริการที่ธนาคารหรือสาขาของธนาคารมากกว่า

โดยเมื่อเราพิจารณาถึงกฎหมายที่จะสามารถช่วยคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่มีบังคับใช้อยู่ในปัจจุบันจะพบว่ามีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่ด้วยกัน 3 ฉบับ คือ

1) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 กฎหมายฉบับนี้เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ให้หน่วยงานราชการจัดเก็บข้อมูลมูลส่วนบุคคลของประชาชนไว้เป็นความลับ แต่มีเงื่อนไขบางประการที่อาจจะสามารถนำไปใช้ต่อ หรือเผยแพร่ได้ เช่น ได้รับการร้องขอจากศาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ

2) พระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจข้อมูลเครดิต พ.ศ. 2545 กฎหมายฉบับนี้กำหนดลักษณะของข้อมูลเครดิตที่สถาบันการเงินจะจัดเก็บได้ รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการจัดเก็บและการนำข้อมูลใช้ของสถาบันการเงินต่าง ๆ ที่ให้บริการสินเชื่อแก่ลูกค้า

3) พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 กฎหมายฉบับนี้เป็นการกำหนดโทษทางอาญาแก่ผู้ที่ทำด้วยวิธีการใด ๆ เข้าล่วงรู้ข้อมูล แก้ไข หรือทำลายข้อมูลของบุคคลอื่นในระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ หรือใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จเพื่อหลอกลวงเอาข้อมูลของบุคคลอื่นไป

พบว่ากฎหมายทั้งสามฉบับนั้นไม่ครอบคลุมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในทุกกรณี เช่น ในกรณีที่ธนาคารนำข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าที่มิได้เป็นลูกค้าสินเชื่อของธนาคารไปให้บริษัทประกันในเครือโทรมาเสนอขายประกันต่อลูกค้า ซึ่งแม้จะไม่ได้เป็นการทำให้ลูกค้าเสียหายใด ๆ แต่ก็อาจจะทำให้ลูกค้าหลายคนเกิดความรำคาญจากการโทรมาของบริษัทเหล่านั้นก็เป็นได้ ซึ่งในประเด็นปัญหานี้ในแนวทางการกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) ก็เสนอให้แต่ละประเทศมีการออกกฎหมายที่เกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Act) เอาไว้ด้วย ซึ่งในประเทศไทยก็ได้นำเอาแนวทางของร่างนี้มาใช้โดยคณะรัฐมนตรีได้รับหลักการและผ่านความเห็นชอบแล้วตั้งแต่ปี 2544 แต่ในปัจจุบันกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวก็ยังคงเป็นแค่ร่างอยู่

ปัญหาอีกประการที่สำคัญ ก็คือความไม่มั่นใจในผลผูกพันทางกฎหมาย ซึ่งแม้ว่าพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 7 – 8 จะห้ามปฏิเสธผลผูกพันทางกฎหมายเช่นเดียวกันกับกฎหมายแม่แบบของคณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) ก็ตาม โดยให้ถือว่าข้อมูลที่จัดทำอยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลเช่นกันกับการทำเป็นหนังสือ หรือมีหลักฐานเป็นหนังสือเช่นเดียวกันกับกรณีปกติ รวมทั้งยังได้รับรองการลงลายมือชื่อด้วยอิเล็กทรอนิกส์เอาไว้ด้วยก็ตาม แต่สิ่งที่เป็นปัญหาในทางปฏิบัติก็คือ คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า หรือ ธนาคาร ก็ไม่เคยมีการฟ้องร้องกันในเกี่ยวกันตามพระราชบัญญัติฉบับนี้เลย ซึ่งเมื่อได้เข้าประชุมสัมมนากับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วพบว่า กรณีปัญหาคือการพิสูจน์หลักฐานของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้ทำได้ยาก เพราะตามกฎหมายฉบับนี้คู่กรณีจะต้องนำสืบให้ได้ว่าลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความน่าเชื่อ และในบทบัญญัติของกฎหมายฉบับนี้ก็พูดถึงเรื่ององค์กรที่จะสามารถออกใบรับรองเพื่อสนับสนุนลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นี้เอาไว้ในมาตรา 29

แต่ประเด็นปัญหาคือ แล้วเงื่อนไขผู้ประกอบการแบบใดบ้างที่จะสามารถออกใบรองการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority: CA) ได้ และมีหน่วยงานที่จะกำกับดูแล

ผู้ให้บริการเหล่านี้หรือไม่ เพียงใด ซึ่งในระดับสากลนั้น ผู้ที่จะให้บริการออกใบรับรองการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องขออนุญาตจากหน่วยงานที่กำกับดูแลเสียก่อน และส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานที่จะมีหน้าที่กำกับดูแลนั้นจะเป็นหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแลของรัฐบาล ซึ่งในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีการจัดตั้งหน่วยงานที่จะมาสนับสนุนการออกใบรับรองดังกล่าวเลย แม้ว่าทุกฝ่ายจะทราบปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ดี โดยคณะกรรมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ก็ได้มีการผลักดันร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัญหาก็คือความล่าช้าในการผลักดันให้ร่างฉบับนี้มีผลบังคับใช้ทางกฎหมายโดยเร็ว

2. ปัญหาเรื่องมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมที่เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สิ่งสำคัญอีกประการในการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ก็คือมาตรฐานความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดควรจะต้องผ่านการรับรองมาตรฐานที่มีความเป็นสากลเสียก่อนที่จะให้บริการได้ เนื่องจากการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นผู้ใช้บริการมีความหลากหลายมาก โดยอาจอยู่คนละประเทศกันก็ได้ ดังนั้นมาตรฐานที่เป็นสากลจะช่วยสร้างความมั่นใจในตัวองค์กรได้เป็นอย่างดี ซึ่งในปัจจุบันมาตรฐานสากล ในการบริหารความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศที่องค์กรชั้นนำหลายประเทศให้การยอมรับและใช้กันอยู่ ก็คือ มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่มีปัจจัยหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1) ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลสำคัญขององค์กร เป็นมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยด้านข้อมูลไม่ให้ถูกขโมย ลักลอบนำไปใช้ ดัดแปลง หรือทำให้เกิดข้อผิดพลาดอื่นใด ซึ่งสำหรับหลายหน่วยงานอาจเป็นอันตรายระดับวิกฤติได้ ซึ่งข้อมูลนี้ไม่เพียงเฉพาะข้อมูลสำคัญขององค์กรแต่ยังรวมถึงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าหรือบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ด้วย

2) การบริหารความเสี่ยงจากเหตุการณ์และปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันมีการคำนึงถึงการตั้งเว็บไซต์สำรอง ในลักษณะของศูนย์สำรองข้อมูลและดำเนินการกู้คืนระบบภายหลังภัยพิบัติหรือ Disaster Recovery Center (DRC) ซึ่งมีความสำคัญมากในหลายธุรกิจเช่น ธุรกิจการเงิน หรือบริการด้านสุขภาพ เพราะข้อมูลเหล่านั้นมีความสำคัญยิ่งยวดต่อความสามารถในการดำเนินธุรกิจให้ต่อเนื่องต่อไปได้ (Business continuity)

3) บริหารระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการให้รายละเอียดการบริหารระบบเพื่อป้องกันความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งหัวข้อนี้นับเป็นหนึ่งในรายละเอียดหลักของเนื้อหาในร่างมาตรฐาน ISO 27000 ทั้งหมดก็ว่าได้ โดยครอบคลุมตั้งแต่นโยบาย แผน กลยุทธ์ การตรวจวัด การบริหาร และการควบคุมการปฏิบัติการ

สำหรับประเทศไทยแล้วปัญหาเรื่องมาตรฐานความมั่นคงลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ก็ไม่สามารถทำเฉพาะภาคส่วนหรือเฉพาะหน่วยงานบางแห่งได้ เพราะระบบสารสนเทศนั้นมีความเชื่อมโยงถึงกันทั้งหมด ซึ่งรวมถึงธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญโครงสร้างพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการการชำระเงินในปัจจุบัน ดังนั้นธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งที่ต้องการจะให้บริการทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ควรจะผ่านการรับรองจากหน่วยงานของรัฐที่ได้นำเอามาตรฐานสากลมาปรับใช้แล้ว เช่น มาตรฐาน ISO/IEC 27001:2005 โดยการนำมาใช้นั้นรัฐจะต้องเป็นผู้นำเสียก่อนและต้องเป็นการใช้แบบบูรณาการทั้งระบบ ซึ่งในปัจจุบันก็ได้มีการร่างกฎหมายในส่วนนี้อยู่แล้ว แต่ยังไม่สามารถออกมาบังคับใช้ได้ คือ ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดวิธีการแบบ (มั่นคง) ปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้หากกฎหมายฉบับนี้มีผลบังคับใช้เมื่อไหร่ธนาคารพาณิชย์ผู้ให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดก็จะต้องถูกบังคับใช้และปฏิบัติเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับมาตรฐานความปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

3. ปัญหาเรื่องการจัดสรรความเสี่ยง (Allocation of Risk) ระหว่าง ผู้บริโภค กับผู้ประกอบการ ในการประกอบธุรกรรมที่เกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับปัญหาในเรื่องการจัดสรรความเสี่ยง (Allocation of Risk) ระหว่างผู้บริโภคกับธนาคารพาณิชย์ในการใช้บริการหรือทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น ในปัจจุบันธนาคารมักจะผลักภาระความเสี่ยงเกือบทั้งหมดให้มาตกแก่ผู้บริโภค เนื่องจากอำนาจต่อรองในทางเศรษฐกิจนั้นธนาคารมีเหนือกว่าผู้บริโภคอยู่ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับความเป็นธรรม แม้ว่าบางครั้ง ธนาคารเองก็อาจจะไม่ได้รับความเป็นธรรมจากกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่สันนิษฐานในทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่นั้นก็เป็นเพียงส่วนน้อย

ดังนั้นปัญหาในการจัดสรรความเสี่ยงภัยที่ผู้บริโภคและธนาคารพาณิชย์จะต้องรับไปในขณะที่เข้าใช้บริการหรือทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์นั้น จะต้องมีการกำหนดให้ชัดเจน และภาระจะต้องไม่ตกอยู่กับผู้บริโภคมากจนเกินไป เช่น ถ้าเกิดกรณีขึ้นในปัจจุบัน หากผู้บริโภคต้องการจะฟ้องร้องธนาคารเกี่ยวกับความไม่ถูกต้องของข้อมูลที่ทำผ่านบริการทางอิเล็กทรอนิกส์

ของธนาคารนั้น ผู้บริโภคก็จะต้องมีภาระนำการนำสืบตามหลักการทั่วไปของประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ซึ่งกำหนดให้ผู้ที่กล่าวอ้างต้องเป็นผู้นำสืบนั้นเอง ทำให้ในกรณีเช่นนี้ผู้บริโภคก็จะตกเป็นฝ่ายเสียเปรียบเป็นอย่างมาก ซึ่งการที่จะแก้ปัญหาเหล่านี้หน่วยงานของรัฐจะต้องมีความชัดเจนเกี่ยวกับแนวทางการคุ้มครองผู้บริโภคในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาจจะนำแนวทางคุ้มครองผู้บริโภคในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของ OECD (OECD Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce) ซึ่งเป็นแนวทางสากลที่ใช้กันอยู่มาปรับใช้กับการให้บริการในประเทศไทยได้ รวมทั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคอาจจะออกประกาศเกี่ยวกับควบคุมการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงินเพื่อเป็นการช่วยเหลือและคุ้มครองผู้บริโภคในอีกทางหนึ่งก็ได้ และก็อาจจะเป็นผลดีของธนาคารพาณิชย์เองด้วยที่จะได้มีกำหนดหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน และหากเมื่อได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว ธนาคารก็จะได้ไม่ต้องรับผิดในผลเสียหายอื่น ๆ อีกต่อไป

4. ปัญหาทางกฎหมายในแง่ของการสนับสนุนหรือขัดขวางการให้บริการและการทำธุรกรรมเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาประการสุดท้ายที่จะต้องพิจารณาก็คือ การสนับสนุนหรือขัดขวางของกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งเมื่อเราพิจารณาถึงการพัฒนาของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วจะพบว่าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 คณะรัฐมนตรีได้มีมติให้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติเป็น ผู้ดำเนินการโครงการพัฒนากฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น โครงการดังกล่าวประกอบด้วยการศึกษาและยกร่างกฎหมาย 6 ฉบับ ได้แก่

1) กฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transactions Law)

2) กฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signatures Law)

3) กฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Funds Transfer Law)

4) กฎหมายว่าด้วยอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ (Computer Crime Law)

5) กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law)

6) กฎหมายเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (กฎหมายลำดับรองของรัฐธรรมนูญมาตรา 78) (National Information Infrastructure Law)

พบว่าในปัจจุบันที่ผ่านมาแล้วกว่า 10 ปี มีกฎหมายที่ได้ออกมาบังคับใช้อยู่เพียง 4 ฉบับเท่านั้นเอง คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 ซึ่งรวมกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และกฎหมายลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ไว้ด้วยกัน โดยมีผลบังคับ

ใช้เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2545, พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ โดยมีผลบังคับใช้ในวันที่ 19 กรกฎาคม 2550 และฉบับสุดท้ายที่พึ่งเมื่อผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2552 คือ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2551

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอุปสรรคสำคัญทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องการให้บริการหรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นก็คือความล่าช้าในการยกร่างกฎหมายต่าง ๆ เห็นได้จากตลอด 10 ปีที่ผ่านมา แม้คณะรัฐมนตรีจะได้ให้ความเห็นชอบกับหลักการทั้งหมดแล้วแต่กว่ากฎหมายจะออกได้ฉบับแรกก็ต้องรอกว่า 3 ปี ซึ่งหลังจากนั้นก็ต้องรอไปอีกกว่า 6 ปีด้วยกัน และเมื่อสำรวจร่างกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องการธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แล้วจะเห็นกฎหมายที่ยังคงเป็นแค่ร่างอยู่อีกหลายฉบับ เช่น ร่างพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, ร่างพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการกำกับดูแลธุรกิจบริการการให้บริการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์, ร่างพระราชกฤษฎีกากำหนดวิธีการแบบ (มั่นคง) ปลอดภัยในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

นอกจากอุปสรรคในเรื่องของการยกร่างกฎหมายแล้ว ปัญหาอีกอย่างที่เป็นอุปสรรคก็คือ ความไม่ชัดเจนและความไม่เป็นเอกภาพของหน่วยงานที่จะเข้ามากำกับดูแลธุรกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ โดยปัจจุบันหน่วยงานต่าง ๆ ก็มีความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไป หรือบางครั้งก็มีความทับซ้อนของหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่มีหน่วยงานใดที่ทำหน้าเป็นหลักในการดูแล เห็นได้จากหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ได้แก่ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 36, ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (เนคเทค) ซึ่งเคยเป็นหลักทำหน้าที่ในการวิจัยและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นกระทรวงที่พึ่งตั้งมาไม่นาน และควรจะมีบทบาทเป็นเป็นหลักในการพัฒนากฎหมายต่าง ๆ แต่ก็มีปัญหาในเรื่องของการได้รับจัดสรรงบประมาณในเรื่องนี้ค่อนข้างน้อยมาก เมื่อเทียบกับความจำเป็นที่จะต้องพัฒนากฎหมายอย่างยิ่งจริงจัง

2. ข้อเสนอแนะ

การให้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้นั้น ทำให้ธนาคารพาณิชย์สามารถเสนอบริการแปลก ๆ ใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารในเมืองไทยให้บริการในระบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และเพื่อรักษาสถานภาพของการแข่งขันด้วย

ในส่วนของการบริหาร ตรวจสอบ และควบคุมการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้น ในอนาคตอาจมีการสร้างระบบออนไลน์ระหว่างธนาคารแห่งประเทศไทยกับธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคาร เพื่อให้ทางการสามารถตรวจสอบข้อมูลทางการเงินที่ต้องการออกมาดูได้อย่างทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้นอกจากจะเป็นประโยชน์ในแง่การควบคุมแล้ว ยังจะเป็นการลดภาระในการจัดทำรายงานต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ด้วย

ด้านธนาคารพาณิชย์เอง การให้บริการในรูปแบบของการรวมกลุ่มนั้น จะเป็นวิธีที่ประหยัดที่สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้มาตรการกำกับและควบคุมของทางการจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะมีผลในการเร่งหรือชะลอการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ได้ ดังนั้น ทางการอาจสนับสนุนการพัฒนาบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ได้ โดยใช้วิธีกำหนดนโยบายหลักแล้วปล่อยให้ธนาคารพาณิชย์พัฒนาบริการใหม่ ๆ เหล่านี้ได้อย่างเสรีภายใต้กรอบที่ได้วางแนวทางไว้ โดยทางการคอยสอดส่องดูแลว่าผู้ใช้บริการได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอ และไม่ให้ธนาคารพาณิชย์เองเกิดความเสี่ยงจากการเสนอบริการใหม่ ๆ มากเกินไป

ปัจจัยของความสำเร็จของบริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สำหรับทิศทางในการให้บริการและความสำเร็จของธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสามารถวิเคราะห์โดยพื้นฐานได้ ดังนี้

1. ค่านิยมและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

ด้วยหลักการตลาดที่ว่าบริการใดที่ลูกค้านิยมและให้ความสนใจแล้ว ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว ธนาคารพาณิชย์จึงต้องปรับปรุงและพัฒนาบริการของตนเองเพื่อให้ทัดเทียมธนาคารอื่น ๆ เพราะธนาคารใดจะประสบความสำเร็จ และก้าวเข้าสู่บริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งได้ก็ต่อเมื่อได้ศึกษาแล้วเห็นว่าเป็นรูปแบบบริการที่ลูกค้าให้ความนิยม ตัวอย่างเช่น เมื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ได้นำเอาระบบออนไลน์มาใช้ในการบริการฝาก-ถอนเงินต่างสาขาในปี พ.ศ. 2522 นั้น ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังเห็นว่าไม่มีความจำเป็น และยังคงให้บริการในลักษณะออฟไลน์ต่อไป และอีกครั้งหนึ่งเมื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ได้เริ่มให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเป็นธนาคารแรก หลายคนในวงการตอนนั้นไม่แน่ใจแม้แต่น้อยว่าจะไปได้เพราะเป็นเรื่องใหม่และก้าวหน้ามากเกินไป ก็เลยไม่มีใครที่เปิดบริการเอทีเอ็มติดตามมา เพียงแต่เริ่มมีการศึกษาแนวทางการให้บริการเท่านั้น

จนกระทั่งในปัจจุบัน ผู้บริโภคยอมรับในบริการอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ ๆ เหล่านี้ ทั้งนี้เนื่องจากค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งสามารถสรุปและวิเคราะห์สาเหตุได้ ดังนี้

- เครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงธุรกิจ รวมทั้งในด้านการศึกษา การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลายเป็นเรื่องธรรมดาเสียแล้ว ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการตลาด ด้านการให้บริการลูกค้า และด้านการพัฒนาการผลิต ฯลฯ

- การจับจ่ายซื้อสินค้าแบบบริการตนเอง (Self Service) ตามห้างสรรพสินค้าและซุปเปอร์มาร์เก็ต ทำให้ลูกค้าเกิดความเคยชินกับการให้บริการด้วยตนเองมากขึ้น

- การยอมรับและอยากทดลองใช้บริการในสิ่งแปลกใหม่ ทำให้คนทั่วไปพยายามติดตามศึกษาและเรียนรู้เพื่อสัมผัสกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (CDM) หรือเอทีเอ็ม ที่ผู้บริโภคสามารถเรียนรู้วิธีการใช้บริการได้ในระยะเวลาอันสั้น

2. โครงสร้างภายในธนาคาร

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างของธนาคารเพื่อไปสู่การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งนั้น ธนาคารพาณิชย์จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี เพื่อรองรับปัญหาต่าง ๆ หรือแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นติดตามมาในภายหลัง อีกทั้งยังต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานภายในธนาคาร เพื่อให้แต่ละหน่วยงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ค่าใช้จ่ายในการลงทุน

ค่าใช้จ่ายในการลงทุน หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะค่าใช้จ่ายที่เป็นตัวเงินเท่านั้น แต่รวมถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์ต้องเสียไปในการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ด้วย การลงทุนของธนาคารพาณิชย์ในการพัฒนาระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมหาศาล ดังนั้น สำหรับธนาคารใหญ่ ๆ ย่อมมีเงินทุนที่จะทุ่มเทสนับสนุนโครงการเหล่านั้นได้อย่างสบาย ๆ แต่บรรดาธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กจะตกอยู่ในฐานะที่ค่อนข้างลำบาก เนื่องจากหากจะอาศัยเพียงแหล่งเงินทุนภายในของตนเองจะไม่สามารถทำได้ จึงต้องหาทางออกด้วยการร่วมกับธนาคารพาณิชย์ขนาดเดียวกัน หรือเข้าร่วมกับธนาคารใหญ่เพื่อให้บริการ

แม้ว่าระบบธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา มีความปลอดภัย ลดค่าใช้จ่ายทั้งของผู้ใช้บริการและของธนาคาร แต่ธนาคารก็จำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่า บริการที่จะนำมาเสนอแก่ผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นที่ยอมรับและอยู่ในความนิยมของลูกค้านานแค่ไหน มาตรการรักษาความปลอดภัยของระบบงาน รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology – IT) และด้านอื่น ๆ เพื่อรองรับบริการใหม่ ๆ ของธนาคารในอนาคตหรือไม่ เพราะหากบริการที่ธนาคารเสนอแก่ลูกค้าไม่ได้รับการยอมรับ รวมทั้งการเตรียมพร้อมทางด้านบุคลากร และการตรวจสอบระบบงานยังไม่ดีพอ การลงทุนจำนวนมหาศาลเพื่อพัฒนาบริการใหม่ ๆ ก็จะประสบความล้มเหลวและต้องเลิกให้บริการไปในที่สุด ดังนั้น การเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เช่น การพัฒนาระบบการตรวจสอบ บุคลากรและเงินทุนของธนาคาร จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าธนาคารใดสามารถก้าวไปสู่การเป็นผู้นำในการให้บริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้

แนวทางการพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เกือบทุกแห่งได้มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับการให้บริการลูกค้าของธนาคารแล้ว ซึ่งก็รวมถึงการทำธุรกรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์กันเองด้วย เนื่องจากความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และความถูกต้องของระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งช่วยให้ธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานของธนาคารลงมาก

แต่อย่างไรก็ตามธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพึ่งจะมี พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 เป็นกฎหมายเพียงฉบับเดียวเท่านั้นที่มีผลบังคับใช้ออกมา ซึ่งก็ยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้ผู้บริโภคได้เท่าไรนัก เพราะกฎหมายแม่ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งก็คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 นั้น ก็ยังไม่สามารถบังคับใช้ได้อย่างเต็มที่ ไม่สามารถจัดตั้งหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการควบคุมกำกับดูแลการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้ รวมถึงการที่ประเทศไทยได้นำเอากฎหมายแม่แบบของคณะกรรมาธิการกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce) มาเป็นต้นแบบในการร่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น ก็ยังไม่สามารถร่างกฎหมายที่มีความสอดคล้อง และรองรับกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้

นอกจากนี้กฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้วยนั้น หลายฉบับก็ยังคงเป็นเพียงแค่ร่างกฎหมาย ไม่สามารถตราให้ออกมามีผลบังคับใช้ได้จริง เนื่องจากอุปสรรคในเรื่องหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานที่ควรจะต้องมีหน้าที่ดูแลในเรื่องนี้อย่างจริงจัง รวมทั้งนโยบายของผู้บริหารประเทศที่ยังไม่เห็นความสำคัญของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร เห็นได้จากงบประมาณที่จัดสรรมาให้ในเรื่องนี้มีจำนวนน้อยมาก เมื่อเทียบกับความสำคัญของการพัฒนาการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ ที่จะช่วยทำให้การค้าและการลงทุนในประเทศสามารถเติบโตได้มากขึ้น อันเนื่องมาจากต้นทุนที่ถูก และความรวดเร็ว แม่นยำของระบบอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้แนวทางการพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้นอาจจะต้องฝากความหวังไว้กับธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความพร้อมทั้งในแง่ของศักยภาพ บุคคลากร และงบประมาณมากที่สุด ให้เป็นผู้นำในการพัฒนากฎหมาย และช่วยผลักดันให้ร่างกฎหมายอีกหลายฉบับที่ยังไม่สามารถตราออกมาให้มีผลบังคับใช้ได้ออกมา เช่น

- กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Data Protection Law)

- กฎหมายแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange Law)

- กฎหมายโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (Universal Access Law)

ซึ่งจะสามารถช่วยให้การธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถเติบโตได้อย่างก้าวกระโดด และช่วยผลักดันให้เศรษฐกิจของประเทศสามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย