



บทที่ 6

## การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติในประเทศไทย

ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยแห่งแรกที่ริเริ่มนำเอาเครื่อง ATM มาบริการลูกค้าคือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด โดยเปิดบริการ ATM เป็นครั้งแรกเมื่อ 29 มกราคม 2526 โดยติดตั้งเฉพาะที่สำนักงานใหญ่ 2 เครื่อง และให้บริการเฉพาะในเวลาทำการเท่านั้น (8.30-15.30 น.) หลังจากนั้นก็ได้ทยอยติดตั้งเครื่อง ATM ที่สำนักงานสาขาต่าง ๆ ตลอดจนได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้ติดตั้งเครื่อง ATM นอกสถานที่ทำการ และนอกจากนี้ยังได้รับอนุญาตให้เปิดบริการนอกเวลาทำการได้ตั้งแต่เวลา 7.00 น.-22.00 น. ทุกวันไม่เว้นวันหยุด แต่ทั้งนี้ต้องปฏิบัติตามหนังสือของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ธพท.ณว.(ว) 1017/2526 เรื่องหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการอนุญาตติดตั้งเครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ (ภาคผนวก ค) อย่างเคร่งครัด

จาก "บริการเงินด่วน" ของธนาคารไทยพาณิชย์ ได้อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ารายย่อยอย่างมาก ที่สำคัญคือลูกค้าไม่ต้องไปติดต่อกับพนักงาน เทลเลอร์ ตามปกติและสามารถจะถอนจาก ATM เครื่องใดก็ได้ในช่วงเวลาที่กำหนด ซึ่งบริการดังกล่าวนี้ในระยะต้นได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากบุคคลหลายอาชีพ โดยเฉพาะผู้ที่ทำงานแล้วและพวกนักเรียน นิสิต นักศึกษา จากความสำเร็จดังกล่าว ทำให้ธนาคารอื่น ๆ ที่ได้มีความคิดริเริ่มที่จะใช้ ATM บริการลูกค้าแล้ว แต่ประสบอุปสรรคบางประการ หรือธนาคารที่ไม่มีโครงการที่จะใช้ ATM บริการลูกค้าต้องหันมาพัฒนาระบบงาน ATM เพื่อบริการลูกค้าของตนเองอย่างเร่งด่วน เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดของตนไว้

ปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์อีก 4 แห่งได้นำเอา ATM มาบริการลูกค้าแล้ว และในอนาคตอันใกล้นี้ ก็จะมีธนาคารพาณิชย์อีกหลาย ๆ แห่งที่จะนำเอา ATM มาบริการลูกค้าของตนด้วย

การใช้ ATM ในประเทศไทย มี 2 รูปแบบ คือ

1. ระบบที่เป็นของธนาคารเดียว

## 2. ระบบที่ใช้ ATM ร่วมกัน

1. ระบบที่เป็นของธนาคารเดียว เป็นระบบที่ธนาคารแต่ละแห่งที่ให้บริการ ATM จัดให้มี ATM ข่ายงานสื่อสาร เป็นของตนเอง ซึ่งอาจจะให้บริการในแบบออนไลน์ หรือแบบออฟไลน์ ก็ได้ แต่ส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้ระบบออนไลน์ เนื่องจากเหตุผลในด้านการรักษาความปลอดภัยและความคล่องตัวในด้านการให้บริการ

### ผลดีในการใช้ระบบธนาคารเดียว

1. ธนาคารเจ้าของระบบมีความอิสระในการออกแบบการควบคุม การปฏิบัติงาน และการรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่

2. สามารถป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับได้ดีกว่า เนื่องจากอุปกรณ์ที่ใช้ทั้งหมดเป็นของตนเอง ทำให้รักษาความปลอดภัยได้ดีกว่า บุคคลภายนอกที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับจึงทำได้ยากขึ้น

### ผลเสียในการใช้ระบบธนาคารเดียว

1. เป็นการลงทุนที่ค่อนข้างสูง กล่าวคือ เครื่อง ATM ที่ใช้ในระบบออนไลน์ มีต้นทุนหลังภาษีประมาณเครื่องละ 1.2 ล้านบาท และหากธนาคารแต่ละแห่งจะจัด ATM ไว้บริการลูกค้าและติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ ธนาคารละอย่างน้อย 30 เครื่องในเขตกรุงเทพมหานคร ต้นทุนของแต่ละธนาคารจะประมาณไม่ต่ำกว่า 50 ล้านบาท ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงจำนวนธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ จำนวน 16 ธนาคารแล้ว จะรวมเป็นเงินลงทุนจำนวนมาก

ปัญหาในข้อนี้อาจจะไม่เป็นอุปสรรคสำหรับธนาคารขนาดใหญ่ที่ถึงพร้อมทั้งการบริหารเงินทุนและความสามารถในการหากำไร แต่สำหรับธนาคารขนาดเล็กหรือธนาคารที่มีความพร้อมในด้านอื่น ๆ น้อยกว่า ก็อาจจะส่งผลกระทบต่อฐานะการดำเนินงานและการบริหารเงินทุนของธนาคารนั้น ๆ ได้

2. เป็นการผูกขาดทางด้านเทคโนโลยี กล่าวคือ ในปัจจุบันหากจะพิจารณาในแง่ของการพัฒนาระบบบริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศ สามารถที่จะแบ่งธนาคารพาณิชย์ออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มแรก เป็นกลุ่มธนาคารชั้นนำที่สามารถจัดสรรเงินลงทุนในทรัพย์สินถาวรได้เป็นจำนวนมาก กลุ่มหลัง เป็นกลุ่มของธนาคารขนาดกลาง-เล็ก ซึ่งยังมีปัญหาทางด้านการพัฒนา

## ระบบการบริการลูกค้าด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อยู่บ้าง

กลุ่มแรกจะพยายามแสวงหาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเพื่อบริการลูกค้า ซึ่งบางครั้งผลตอบแทนในการลงทุนอาจจะไม่เป็นที่น่าพอใจ แต่บางครั้งก็ทำไปเพื่อผลในการเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีในขณะที่กลุ่มหลังไม่พร้อมที่จะทำเช่นนั้น ในภาวะเช่นนี้ จะทำให้เกิดช่องว่างระหว่างธนาคารพาณิชย์และอาจก่อให้เกิดการผูกขาดทางด้านเทคโนโลยี และอาจส่งผลกระทบต่อธนาคารขนาดเล็กในอนาคต

จากผลเสียดังกล่าวข้างต้น ทำให้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องชะลอการขออนุมัติติดตั้งเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ที่ประสงค์จะใช้ ATM บริการลูกค้านอกเวลาทำการ และได้ออกกฎเกณฑ์ในการพิจารณาอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ เปิดบริการ เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการฝากและถอนเงินนอกเวลาทำการ เมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2527

แต่อย่างไรก็ตาม ระบบนี้ในปัจจุบันก็ยังมีการใช้อยู่ จนกว่าจะครบเงื่อนไขเวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ คือภายในเวลา 1 ปี นับตั้งแต่ธนาคารนั้น ๆ ได้ใช้ ATM บริการลูกค้า ธนาคารแห่งนั้นจะต้องหาธนาคารสมาชิกมาใช้ ATM ร่วมกันให้ครบตามเงื่อนไขที่ได้กำหนดไว้

แต่ระบบนี้ก็ยังจะมีสืบไป หากธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ จะประสงค์เพียงเพื่อบริการลูกค้าในเวลาทำการเท่านั้น แต่การกระทำเช่นนี้ ค่อนข้างจะไม่คุ้มค่า และให้ผลตอบแทนในการลงทุนที่ไม่น่าพึงพอใจซึ่งคาดว่า คงจะมีธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ใช้ระบบนี้ไม่มากนัก เว้นแต่ธนาคารที่เป็นตัวแทนสาขาของธนาคารต่างประเทศเท่านั้น เนื่องจากธนาคารแห่งประเทศไทยไม่อนุญาตให้ธนาคารเหล่านี้เปิดบริการ ATM นอกเวลาทำการ เนื่องจากการเข้าช่วยการเปิดสาขาใหม่

## 2. การใช้ ATM ร่วมกัน (ATM Pool หรือ ATM Shared Network)

สำหรับในประเทศไทยนั้น การใช้ ATM ในรูปแบบที่หนึ่งคือ ระบบที่เป็นของธนาคารเดียว กำลังจะหมดไป เนื่องจากองค์การของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติงานของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือ ที่ ธปท.ณว.(ว)1746/2527 ถึงผู้จัดการธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย ลงวันที่ 28 ธันวาคม 2527 เรื่อง

หลักการในการพิจารณาอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ เปิดบริการ เครื่องอี เล็ค โทรอนิกที่ใช้ในการฝาก และถอนเงินนอกเวลาทำการ (ภาคผนวก ง)

จากประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยฉบับดังกล่าวข้างต้น มีผลค่อนโยมบายการ ใช้ ATM เพื่อบริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ดังนี้คือ

1. ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทย เท่านั้นจึงจะมีสิทธิ์ให้บริการ ATM แก่ลูกค้านอกเวลาทำการ (ก่อนและหลังช่วง เวลา 8.30-15.30 น.)
2. ธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยที่ประสงค์จะใช้ เครื่อง ATM บริการ ลูกค้านอกเวลาทำการ จะต้องปฏิบัติตามประกาศของธนาคารประเทศไทยตามหลัก เกณฑ์และใน เวลาที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดอย่าง เคร่งครัด
3. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ธนาคารพาณิชย์ฯ เปิดบริการ ATM นอกเวลาทำการ
  - 3.1 การให้บริการนอกเวลาทำการจะทำได้เฉพาะกรณีการใช้ ATM ร่วมกัน เท่านั้น
  - 3.2 กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ฯ อย่างน้อย 3 ธนาคารร่วมกันให้บริการ ATM
  - 3.3 ธนาคารแห่งประเทศไทยไม่ได้กำหนดว่าธนาคารที่ เป็นสมาชิกในกลุ่ม เดียวกันจะต้อง เป็นธนาคารพาณิชย์ฯ ที่ใช้ เครื่องอี เล็ค โทรอนิกส์ประมวลผลข้อมูลหรือไม่ ดังนั้น ธนาคารพาณิชย์ฯ ทุกแห่งสามารถเข้าร่วมในกลุ่มใด ๆ ก็ได้ที่ตนเห็นว่าสามารถที่จะประสาน ประโยชน์ร่วมกันได้โดยไม่ขาดอำนาจต่อรองมากนัก
  - 3.4 ธนาคารพาณิชย์ฯ ที่เข้าร่วมในกลุ่มใด จะมีเครื่อง ATM เป็นของตนเองได้ ไม่เกินธนาคารละ 50 เครื่อง (กลุ่มละไม่เกินกว่า 150 เครื่อง) จำนวน 50 เครื่องนั้น รวมถึงธนาคารพาณิชย์ฯ ที่ได้รับอนุญาตให้เปิดบริการ ATM นอกเวลาทำการแล้ว
  - 3.5 ภายในเวลา 1 ปี นับตั้งแต่เปิดให้บริการ ATM จะต้องหาสมาชิกให้ครบตาม จำนวนขั้นต่ำที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด (3 ธนาคาร) มิฉะนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทย จะยกเลิกการอนุญาต เดิมทั้งหมด
  - 3.6 การให้บริการ ATM เฉพาะในช่วง เวลาทำการ ไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตาม ประกาศดังกล่าวข้างต้น เพราะถือเป็นอุปกรณ์สำนักงานประเภทหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์ฯ จะสั่งซื้อ เพื่อนำมาใช้งานในจำนวนเท่าใดก็ได้ แต่ต้องให้แน่ใจว่า จะใช้ในเวลาทำการเท่านั้น มิฉะนั้น แล้ว หากต่อมาจะขออนุญาต เปิดใช้นอกเวลาทำการในภายหลัง ธนาคารแห่งประเทศไทยจะไม่

## อนุญาตให้

4. เพื่อลดการได้เปรียบทางด้านเทคโนโลยี ธนาคารแห่งประเทศไทยจะยินยอมให้ธนาคารพาณิชย์ฯ ที่ยังไม่พร้อมที่จะใช้ ATM บริการลูกค้านอกเวลาทำการ สามารถที่จะเปิดบริการภายในสำนักงานของธนาคารนั้น ๆ นอกเวลาทำการได้โดยให้พนักงานปฏิบัติการตามปกติประเภทธุรกิจที่ยินยอมให้ทำได้นั้น เป็นประเภทธุรกิจเดียวกันกับที่ยินยอมให้ทำได้โดย เครื่อง ATM เช่น การฝาก-ถอน-ถามยอด-โอนบัญชี เป็นต้น

5. เพื่อป้องกันมิให้ธนาคารพาณิชย์ฯ ใช้นโยบาย "ซื้อก่อนขอทีหลัง" ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดไว้ว่า ธนาคารที่จะขอซื้อเครื่อง ATM เพื่อนำมาใช้บริการลูกค้าไม่ว่าจะนำมาใช้ในเวลาราชการหรือนอกเวลาราชการ จะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน มิฉะนั้นแล้ว ธนาคารแห่งประเทศไทยจะไม่พิจารณาคำขออนุญาตเพื่อใช้ ATM นอกเวลาราชการอีกต่อไป

## วัตถุประสงค์ในการใช้ ATM ร่วมกัน

การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดนโยบายให้ธนาคารพาณิชย์ที่ประสงค์จะใช้ ATM บริการลูกค้านอกเวลาราชการ จะต้องจัดตั้ง "ATM pool" นั้น อาจจะวิเคราะห์นโยบายดังกล่าวได้ 3 ประการคือ

1. เพื่อให้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เนื่องจากเครื่อง ATM เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ สำหรับ ATM ในระบบออนไลน์ที่ประกอบด้วย ATM ประมาณ 30 เครื่อง และเครือข่ายการสื่อสารมีราคาประมาณ 50 ล้านบาท หากทุก ๆ ธนาคารจะสั่งซื้อเข้ามาเป็นสมบัติของตนเองจะทำให้ประเทศไทยต้องสูญเสียเงินตราต่างประเทศ และทำให้ประโยชน์จากการใช้ ATM มีจำกัด นโยบายการใช้ ATM ร่วมกัน เป็นทางหนึ่งที่สามารถลดการสั่งซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ลงได้บางส่วน และสามารถทำให้การใช้ ATM มีประโยชน์ต่อส่วนรวมมากขึ้น

2. เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างธนาคารสมาชิกในกลุ่มเดียวกัน เนื่องจากธนาคารที่เป็นสมาชิกในแต่ละกลุ่ม จะต้องมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกัน ซึ่งจะนำมาซึ่งการติดต่อ ประสานงาน การแสดงความคิดเห็น และความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารของธนาคารสมาชิก ซึ่งจะส่งผลต่อความร่วมมือระหว่างธนาคารในด้านอื่น ๆ ในอนาคต

3. เพื่อลดการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ไม่เกิดการได้เปรียบ-เสียเปรียบ ในการจัดหาเพื่อให้ได้มาซึ่งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์. เพราะ เมื่อธนาคารทุกธนาคาร เข้าร่วมในแต่ละกลุ่มแล้ว ลูกค้ายของทุกธนาคารก็ย่อมที่จะสามารถใช้บริการ ATM ได้ แม้ว่าธนาคารแห่งนั้น จะไม่มี ATM เป็นของตนเองก็ตาม และเมื่อถึงช่วงเวลาหนึ่ง ATM ก็จะไม่ต่างกับอุปกรณ์สำนักงานทั่ว ๆ ไปชิ้นหนึ่ง ซึ่งไม่ได้มีความพิสดารแปลกใหม่ใด ๆ อีกเลย

4. ลดการผูกขาดทางด้านเทคโนโลยี นโยบายการใช้ ATM ร่วมกันเปิดโอกาสให้ ลูกค้ายของธนาคารทุกแห่งที่ เข้าร่วมในกลุ่ม สามารถที่จะใช้บริการ ATM ได้แม้ว่าธนาคารที่ คนมีบัญชีอยู่จะไม่มี ATM เป็นของตนเองก็ตาม การกระจายทรัพยากร เช่นนี้ เป็นการป้องกันมิ ให้ธนาคารที่มีขนาดใหญ่ซึ่งถึงพร้อมทั้งกำลังทรัพย์และกำลังคนผูกขาดการมีระบบ ATM เป็นของ ตนเอง เพียงไม่กี่ธนาคาร ทำให้ไม่เกิดช่องว่างทางด้าน เทคโนโลยีมากเกินไปจนธนาคารขนาดเล็กไม่สามารถพัฒนาระบบงานให้ก้าวทันได้

#### โครงสร้างการใช้ ATM ร่วมกัน

จากสภาพการประกอบธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อาจจะวิเคราะห์เพื่อ กำหนดโครงสร้างของการใช้ ATM ร่วมกันได้ 3 รูปแบบคือ

1. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์
2. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์.

ภายในสำนักงาน (ON-LINE in-house)

3. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารที่ประมวลผลในแบบออนไลน์ภายในสำนักงาน และ ธนาคารที่ยังไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผล

หมายเหตุ ธนาคารแกนกลางในที่นี้หมายถึง ธนาคารที่มีระบบ ATM เป็นของตนเอง และเป็นธนาคารที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์

ธนาคารสมาชิก หมายถึง ธนาคารอื่น ๆ ที่ เข้าร่วมในกลุ่ม ยกเว้นธนาคารแกนกลาง

1. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ในระบบออนไลน์

#### รูปแบบ



1. สาขาที่ใช้ระบบออนไลน์แล้วทุกสาขาอาจจะมี ATM เป็นของตนเองจำนวนหนึ่งหรืออาจไม่มี ATM เลยก็ได้

2. รูปแบบการใช้ ATM ร่วมกัน อาจจะมีอยู่ในรูปของ Joint Venture ATM Network หรือในลักษณะของ Shared ATM Network with Single Processing Facility (Lead Institution) หรืออาจอยู่ในรูปของ สวิตซ์ซิง หากธนาคารสมาชิกอื่น ๆ จะร่วมกันจัดหา ATM จำนวนหนึ่งสำหรับใช้ร่วมกัน

#### ผลดี

1. ธนาคารแกนกลางสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้บางส่วน เนื่องจากปริมาณรายการเพิ่มขึ้น เพราะธนาคารที่สามารถสร้างระบบออนไลน์ต่างสำนักงานได้ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นธนาคารขนาดใหญ่ซึ่งมีปริมาณรายการมาก

2. ธนาคารสมาชิกที่ไม่มี ATM เป็นของตนเอง สามารถประหยัดต้นทุนการลงทุนเพื่อพัฒนาระบบงานใหม่

3. ลูกค้าของธนาคารในกลุ่มนั้น ได้รับความสะดวกสบาย เนื่องจากสามารถใช้บริการจากเครื่อง ATM ของทุก ๆ ธนาคารที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ และสามารถที่จะใช้ ATM ในหลาย ๆ จุดตามการกระจายของจุดติดตั้งที่สำคัญ ๆ

#### ผลเสีย

1. เนื่องจากธนาคารและสาขาที่ออนไลน์ได้ มักเป็นธนาคารขนาดใหญ่ ซึ่งมีอำนาจการต่อรองที่ค่อนข้างสูง ฉะนั้น การแก้ปัญหาหรือการบรรลุถึงการตกลง เพื่อประสานผลประโยชน์ร่วมกันอาจจะยุ่งยาก

2. ธนาคารสมาชิกที่ไม่มีระบบ ATM เป็นของตนเอง อาจจะเสียเปรียบในด้านต้นทุนการดำเนินงานและการรักษาความปลอดภัย และอาจขาดอำนาจการต่อรอง ดังนั้น เพื่อความเสมอภาคกันในการแสดงความคิดเห็น ธนาคารสมาชิกควรจะเข้าร่วมกันจัดหา ATM ส่วนหนึ่งไว้เป็นกองกลาง

3. เป็นการยากที่ธนาคารขนาดใหญ่ด้วยกันจะใช้ ATM ร่วมกัน

#### 2. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารออนไลน์ภายในสำนักงาน

ในอนาคต ธนาคารที่ออนไลน์ภายในสำนักงาน จะต้องพัฒนาระบบงานให้สามารถ

ออนไลน์ต่างสำนักงานได้

### 2.1 รูปแบบ

1. ธนาคารแกนกลาง เป็นเจ้าของระบบ ATM ทั้งหมด (ในรูปของ Lead Institution) หรือ
2. ธนาคารสมาชิกร่วมกันจัดหา ATM จำนวนหนึ่ง และการใช้ ATM ร่วมกันอาจอยู่ในรูปของ Service Organization
3. ถ้าหากมีลูกค้าของธนาคารแกนกลางมาใช้ รายการนั้นจะถูกประมวลผลในระบบออนไลน์ตามปกติ
4. ถ้าหากลูกค้าของธนาคารสมาชิกมาใช้บริการ รายการนี้จะบันทึกใน เทปหรือ ดิสก์และ เมื่อสิ้นวันจะส่งสื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไปประมวลผล ในแบบ เชิงกลุ่มที่สำนักงานของ ธนาคารออนไลน์ภายในสำนักงาน
5. ธนาคารสมาชิกจะต้องทำการคัดเลือกตัวลูกค้า ก่อนที่จะพิจารณาออกบัตรให้ลูกค้า
6. การจัดทำอุปกรณ์ประกอบ เช่น บัตรประจำตัวลูกค้าหรือรหัสประจำตัวลูกค้า อาจจะขึ้นอยู่กับธนาคารแกนกลางทั้งหมด หรืออาจจะแบ่งแยกงานกันทำ เพื่อประโยชน์ในด้านการควบคุมภายใน หรืออาจทำโดยองค์กรอิสระที่ไว้ใจได้

### 2.2 ผลดี

1. ธนาคารแกนกลางสามารถลดต้นทุนการดำเนินงานลงได้บางส่วน เนื่องจากปริมาณ รายการเพิ่มขึ้นจากการใช้บริการของธนาคารสมาชิก
2. ธนาคารแกนกลางสามารถประหยัดต้นทุนในการพัฒนาระบบงาน
3. ธนาคารสมาชิกได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการ เนื่องจากงานส่วนใหญ่ จะอยู่ที่ธนาคารแกนกลางหรือองค์กรอิสระ

### 2.3 ผลเสีย

1. เนื่องจากมีแนวโน้มว่า การจัดทำอุปกรณ์ประกอบส่วนใหญ่จะทำโดยธนาคารแกนกลาง และหากธนาคารสมาชิกไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าวอย่างใกล้ชิด อาจก่อให้เกิด อันตรายต่อข้อมูลของธนาคารสมาชิก หากเกิดการทุจริตในระบบงาน ATM
2. การที่ธนาคารสมาชิกจะต้องคัดเลือกตัวลูกค้า ก่อนที่จะออกบัตรให้ลูกค้า อาจส่ง



ผลกระทบต่อลูกค้าของธนาคารสมาชิกนั้น ๆ เนื่องจากการคัดเลือกลูกค้าอาจจะต้องพิจารณาฐานะการดำเนินงานหรือความเคลื่อนไหวในบัญชีของลูกค้า หรืออาจต้องให้ลูกค้าวางหลักประกันบางส่วน เพื่อขอใช้บริการ ATM การคัดเลือก เช่นนี้จะแบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มคือลูกค้าชั้นดีจึงมีสิทธิ์ถือบัตร ATM และลูกค้าปกติซึ่งไม่ได้รับอนุญาตให้ถือบัตร ATM การแบ่งแยกเช่นนี้ อาจทำให้ลูกค้ารายย่อยของธนาคารสมาชิกเกิดความไม่พอใจ และส่งผลกระทบต่อเงินฝากของธนาคารนั้น ๆ

### 3. ธนาคารแกนกลางกับธนาคารที่ประมวลผลในแบบออนไลน์ภายในสำนักงานและธนาคารที่ยังไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล

รูปแบบนี้ประกอบด้วยธนาคารสมาชิก 3 ประเภทด้วยกันคือ 1) ธนาคารแกนกลางซึ่งมีระบบ ATM เป็นของตนเอง 2) ธนาคารสมาชิกซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูลแล้วแต่ยังไม่ได้ออนไลน์ต่างสำนักงาน 3) ธนาคารขนาดกลาง-เล็กที่ไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล

รูปแบบ เช่นนี้ในทางปฏิบัติแล้วค่อนข้างยุ่งยาก เนื่องจากธนาคารที่ออนไลน์ภายในสำนักงาน หรือธนาคารที่ยังไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลจะไม่มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญคือธนาคารขนาดเล็กจะตกอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบมากในการเข้าร่วม ATM เนื่องจากขาดความรู้-ประสบการณ์ และความเข้าใจในระบบงาน ทำให้ยากต่อการติดตามการเปลี่ยนแปลงซึ่งอาจส่งผลต่อการดำเนินงานในอนาคต

แต่อย่างไรก็ตาม เงื่อนไขที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดให้ธนาคารที่ประสงค์จะใช้ ATM บริการลูกค้านอกเวลาทำการจะต้องจัดหาธนาคารสมาชิกให้ครบ ภายในเวลา 1 ปี อาจทำให้ธนาคารขนาดใหญ่ที่มี ATM เป็นของตนเองจำเป็นต้องรับ รุ่งหาสมาชิกโดยการติดต่อกับธนาคารขนาดเล็ก ซึ่งจะเกิดปัญหาตามมา 2 ประการคือ

1. ธนาคารขนาดเล็กหลายธนาคารยังไม่มีควมจำเป็นต้องใช้ ATM บริการลูกค้า เนื่องจากยังไม่สามารถพัฒนาระบบงานขึ้นมารองรับได้ทัน หากธนาคารแกนกลางต้องการที่จะหาสมาชิกให้ครบ อาจจะต้องเสนอเงื่อนไขที่เป็นการให้ประโยชน์ธนาคารขนาดเล็กมากเกินไป เช่น การให้เครดิตหรือยินยอมตามเงื่อนไขบางอย่าง เพียงเพื่อให้ธนาคารขนาดเล็ก เข้า

มาร่วมให้ครบในกลุ่มนั้น ๆ การให้ประโยชน์เช่นนี้ในระยะสั้นอาจจะมีผลดีต่อธนาคาร.

ขนาดเล็กบางแห่งอาจจะต้องการ เพื่อแก้ไขสถานการณ์บางอย่างในระยะสั้น แต่จะเป็นผลร้ายแก่ธนาคารเหล่านั้นในระยะยาวหากไม่สามารถปรับตัวหรือพัฒนาตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยีใหม่ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2. การที่ธนาคารขนาดเล็ก เข้าร่วม 'ATM pool' ในขณะที่ตนเองยังขาดความพร้อมทางเทคโนโลยี จะเป็นการบีบบังคับทางอ้อมให้ธนาคารขนาดเล็กต้องจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบงานใหม่ ๆ ขึ้นมารองรับ ซึ่งจะต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก ขณะที่ระบบการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยนั้นมีปัญหาแฝงอยู่ภายในธนาคารแต่ละแห่ง โดยเฉพาะธนาคารขนาดเล็กซึ่งส่วนใหญ่ยังบริหารงานในระบบครอบครัว และมีปัญหาในด้านผลการดำเนินงานที่ไม่ดี การที่จะสละหรือจัดหาทุนทรัพย์จำนวนมาก เพื่อลงทุนพัฒนาระบบงานที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์นั้น เป็นการกระทำที่ค่อนข้างเสี่ยง เพราะ เงินทุนเหล่านี้เป็น เงินทุนจม ซึ่งจะให้ผลตอบแทนในระยะยาว

### 3.1 ข้อสมมติฐานในการใช้ ATM ร่วมกัน

#### ธนาคารที่ไม่ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล

- ก. ออกบัตร ATM แก่ลูกค้าของตนเอง (ที่คัดเลือกแล้ว)
- ข. กำหนดวงเงินที่อนุญาตให้ถอนได้ในแต่ละวัน
- ค. ทำข้อมูลเกี่ยวกับ 'HOT CARD FILE' (แฟ้มที่ใช้บันทึกรายละเอียดลูกค้าที่มีประวัติทางการเงินไม่ดี หรือข้อมูลเกี่ยวกับบัตรที่ลูกค้าแจ้งอายัด เนื่องจากสูญหายหรือถูกขโมยหรือเป็นข้อมูลที่ธนาคารยกเลิกการใช้เอง เช่น ลูกค้าเสียชีวิต หรือลูกค้าล้มละลาย เป็นต้น) ส่งให้ธนาคารแกนกลางเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์
- ง. สิ้นวันรับรายงานการฝากถอน เพื่อจัดทำสลิปสำหรับบันทึกรายการบัญชี

#### ธนาคารที่ใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผลในแบบออนไลน์ภายในสำนักงาน

- ก. ออกบัตร ATM แก่ลูกค้าของตนเอง (ที่คัดเลือกแล้ว)
- ข. ทำข้อมูล 'HOT CARD FILE' ส่งให้ธนาคารแกนกลาง
- ค. นำข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า ATM ของตนเองบันทึกในเทปหรือดิสก์ เพื่อควบคุมการฝากถอน

ง. ลีนวันรับ เทปหรือดิสก์ กลับคืนเพื่อนำไปบันทึกรายการ (Update) ในแฟ้มข้อมูลหลัก บัญชีลูกค้าของตนเอง

จ. รุ่ง เข้ารับรายงานคอมพิวเตอร์ (Computer report) จากธนาคารแกนกลาง เพื่อสอบถามการประมวลผล

### 3.2 รูปแบบ

ก. ธนาคารแกนกลาง เป็นเจ้าของระบบ ATM ทั้งหมด หรือ

ข. ธนาคารสมาชิกร่วมกันจัดหา ATM จำนวนหนึ่งและมีองค์การอิสระคอยควบคุมการปฏิบัติงานหรือธนาคารสมาชิกแต่งตั้งผู้แทน เข้าร่วมในการควบคุมการปฏิบัติงาน

ค. รูปแบบโดยทั่วไปเหมือนกับข้อ 2 (ธนาคารแกนกลางกับธนาคารออนไลน์ภายในสำนักงาน)

3.3 ผลดี ส่วนใหญ่จะเหมือนกับข้อ 2 และอาจจะเพิ่มเติมได้ดังนี้คือ

ก. รูปแบบนี้เปิดโอกาสให้ธนาคารขนาดใหญ่ เป็นแกนกลางในการจัดตั้ง ATM pool นั่นคือ ธนาคารขนาดใหญ่จะสามารถมีระบบ ATM เป็นของตนเองทุกธนาคาร

ข. ธนาคารขนาดเล็กได้รับผลประโยชน์ในระยะสั้น

3.4 ผลเสีย ส่วนใหญ่จะเหมือนกับข้อ 2 และอาจเพิ่มเติมได้ดังนี้คือ

ก. ในระยะยาว ธนาคารขนาดเล็กจะประสบปัญหาในการดำเนินงาน หากไม่สามารถพัฒนาระบบงานขึ้นมารองรับได้ทันทั่วทั้ง

### ปัญหาในการใช้ ATM ในประเทศไทย

ปัญหาในการใช้ ATM ที่จะกล่าวต่อไปนี้ เป็นปัญหาที่รวบรวมมาจากการศึกษา การติดตามข่าวทางด้านการใช้ ATM ในวงการธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย และเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ ATM ในระบบที่เป็นของธนาคารเดี่ยว เนื่องจากในปัจจุบัน (มกราคม 2528) ในประเทศไทยยังไม่มีการใช้ ATM ร่วมกัน จึงยังไม่สามารถประเมินปัญหาในการใช้ ATM ร่วมกันได้

จากการศึกษาระบบการรักษาความปลอดภัยและการปฏิบัติงาน อาจจะมีปัญหาและ



ผลกระทบจากการควบคุมภายในบางประการดังนี้

1. การควบคุมการเข้าถึง ธนาคารใช้ระบบผ่านประตู โดยใช้สื่อแม่เหล็ก กล่าวคือ ลูกค้าน้องสอดบัตรประจำตัวลูกค้า เข้าไปในช่องอ่านแถบแม่เหล็ก สื่อแม่เหล็กจะปลดกลอนประตูโดยอัตโนมัติ และลูกค้าสามารถที่จะผลักประตูเข้าไปได้ ส่วนด้านในจะมีกลอนสำหรับล็อกประตูขณะที่ลูกค้ากำลังทำรายการ หลักการรักษาความปลอดภัยนับว่าเพียงพอ แต่ปัญหาที่มักจะพบคืออุปกรณ์ที่ใช้ควบคุมการเข้าถึงดังกล่าวข้างต้นมักจะเสีย ทำให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช่ลูกค้าธนาคารสามารถเข้าไปซึ่งอาจเป็นอันตรายต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือสายการสื่อสารด้านใน

ปัญหานี้ไม่สามารถที่จะประยุกต์ใช้กับ ATM ประเภทติดกับตัวอาคาร (Thru-the-wall) เนื่องจาก ATM ประเภทนี้ไม่มีระบบควบคุมการเข้าถึง แต่ผลกระทบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความปลอดภัยของลูกค้าขณะทำรายการ

2. สถานที่ให้บริการ (Service side) ค่อนข้างคับแคบ ระบบระบายอากาศไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะในวันหยุดราชการ

3. ธนาคารยังขาดการเผยแพร่ความรู้แก่ลูกค้า ซึ่งสังเกตได้จากลูกค้าบางคนไม่สามารถใช้เครื่อง ATM ได้ด้วยตนเอง และจำเป็นต้องให้บุคคลใกล้เคียงทำรายการให้ ซึ่งเป็นอันตรายอย่างยิ่งในด้านการรักษาความปลอดภัย ธนาคารอาจจะจัดเอกสารเผยแพร่ความรู้โดยมีภาพและขั้นตอนการทำงานอย่างละเอียด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคือ ข้อความ (message) ต่าง ๆ ความหมายตลอดจนการปฏิบัติของลูกค้า จะทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและเชื่อมั่นในบริการของธนาคารมากขึ้น

นอกเหนือจากวิธีการดังกล่าวข้างต้น ธนาคารอาจจะจัดตั้งอุปกรณ์จำลองการทำงานของเครื่อง ATM โดยมีแป้นต่าง ๆ เหมือนกับ ATM ทุกประการ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความคุ้นเคย (ขั้นตอนการใช้ ATM อยู่ในภาคผนวก จ)

4. ธนาคารจะต้องให้ลูกค้าได้ตระหนักถึงความสำคัญและอันตรายจากการละเลยในการเก็บรักษาบัตรประจำตัวและบัตร ลูกค้าส่วนมากไม่ทราบว่าอุปกรณ์ทั้งสองส่วนมีความสำคัญเพียงใด ส่วนใหญ่มักจะมองเพียงว่า ขอเพียงให้ได้เงินจากเครื่อง ATM ก็เพียงพอแล้ว เพราะเคยปรากฏเห็นลูกค้าหลายรายใช้บัตรของบุคคลอื่นหลาย ๆ คนทำรายการ

เมื่อมีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น แม้ว่าธนาคารจะไม่ต้องชดใช้ค่าเสียหายแก่ลูกค้า เนื่องจาก

ได้ข้อตกลงจำกัดความรับผิดชอบของธนาคารไว้แล้ว แต่อาจจะมีผลต่อความรู้สึกของลูกค้าในแง่ที่ว่าธนาคารเอาเปรียบลูกค้า แต่อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันยังไม่เกิดกรณีเช่นนี้ แต่จะเห็นว่าการละเลยในการเก็บรักษารหัส-บัตร เป็นจุดอ่อนที่สำคัญในการใช้ ATM โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้ ATM ในเมืองไทยยังไม่มียระบบการยืนยันตัวผู้ใช้เครื่อง เช่น ระบบ กล้องบันทึกภาพ (Transaction camera) สำหรับบันทึกภาพของบุคคลที่ทำรายการทุกรายการ เมื่อเกิดข้อโต้แย้งขึ้น จะไม่มีทางพิสูจน์ได้เลย

5. การติดตั้ง เครื่อง ATM เอื้ออำนวยแก่การลวงรัฐทรัพย์ประจำตัวของลูกค้าที่กำลังทำรายการ เนื่องจาก ATM หันหน้าออกมาทางด้านหน้าของสถานที่ติดตั้ง บุคคลที่อยู่ภายนอกห้อง ATM สามารถมองเห็นการทำรายการของลูกค้าได้ทุกขั้นตอน และหากบังเอิญสามารถเห็นการป้อนรหัสประจำตัว และลูกค้ารายนั้นละเลยไม่หยิบบัตรบันทึกการรายการกลับคืน ก็อาจเป็นช่องทางให้เกิดการทุจริตได้

6. ลูกค้ายังละเลยไม่เก็บบัตรบันทึกการรายการคืนกลับ ไป เมื่อทำการเสร็จ ผลเสียหายอาจเกิดขึ้นได้เนื่องจากในบัตรบันทึกการรายการจะมีข้อมูลที่ เป็นความลับอยู่ 2 ตัวคือ เลขที่บัญชี และยอดคงเหลือ

7. การใช้ ATM ในประเทศไทยยังละเลยการติดตั้งระบบสัญญาณแจ้งภัย (Alarm system) เพื่อป้องกันการโจรกรรมหรืออาชญากรรม ระบบสัญญาณแจ้งภัยที่เหมาะสมจะช่วยในการป้องกันทรัพย์สินของธนาคารและชีวิตของลูกค้าได้ สาเหตุหนึ่งที่ทำให้ธนาคารละเลยความสำคัญในจุดนี้ อาจสืบเนื่องมาจากการที่ธนาคารมีสัญญาณประกันภัยจนสามารถคุ้มครองความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นทั้งหมด แต่สิ่งหนึ่งที่ไม่สามารถชดเชยได้คือ ชื่อเสียงและความเชื่อมั่นในการให้บริการของลูกค้า

8. กรณีที่ ATM เสีย ลูกค้าจะไม่สามารถทราบได้ว่าในบริเวณใกล้เคียงกันนั้น มี ATM เครื่องใดที่ใช้งานได้ โดยเฉพาะนอกเวลาทำการธนาคารและในกรณีที่ลูกค้าต้องการเงินอย่างเร่งด่วน การแก้ปัญหาทำได้ 2 วิธีคือ

ก. ติดตั้งโทรศัพท์สายตรงไว้ในห้อง เครื่อง ATM เมื่อลูกค้ายกหูโทรศัพท์ขึ้นจะสามารถติดต่อกับศูนย์ควบคุม ATM ได้โดยอัตโนมัติ แต่วิธีนี้หากนำมาใช้ในประเทศไทยจะค่อนข้างมีปัญหา เนื่องจากปัญหาในการเช่าคู่สายโทรศัพท์ โดยเฉพาะในด้านของต้นทุนการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น และปัญหาที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือประสิทธิภาพของคู่สายโทรศัพท์ แต่วิธีนี้ค่อนข้างจะมี

ประโยชน์ต่อลูกค้าในการสอบถาม-ติดต่อกับธนาคารกรณีที่เกิดอุปสรรคในการใช้เครื่อง

ข. โดยการคิดป้ายและแผนผังแสดงถึงสถานที่ติดตั้ง เครื่อง ATM ในบริเวณใกล้

เคียง การบอกแต่เพียงว่า "เครื่อง ATM ในบริเวณใกล้เคียง อยู่ที่ ...." ไม่เพียงพอ

เนื่องจากลูกค้าบางคนอาจจะไม่ทราบว่าสถานที่ดังกล่าวอยู่ที่ใด



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย