



บทที่ 2

วิวัฒนาการระบบเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ ไทย

ความเป็นมาของเงินฝากในประเทศไทย

ก่อนสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้นประเทศไทยยังไม่มีระบบธนาคารเพื่อรับฝากและให้กู้ยืมเงิน เงินทองที่ประชาชนสะสมได้ส่วนใหญ่จะเก็บไว้ที่บ้าน หรือให้กู้ยืมกับบุคคลที่รู้จักไว้วางใจได้ แต่หลังจากการทำสนธิสัญญาบาวริงเมื่อปี พ.ศ. 2398 ทำให้การค้าขายระหว่างประเทศไทยกับประเทศในแถบตะวันตกเพิ่มมากขึ้น เมื่อมีการค้าเนื่งกิจการค้ามากขึ้นก็ทำให้ชาวตะวันตกนำระบบธนาคารพาณิชย์เข้ามาในประเทศไทยด้วย โดยชาวอังกฤษเป็นชาติแรกที่นำกิจการธนาคารพาณิชย์เข้ามา ซึ่งในช่วงแรกนั้นเข้ามาในรูปแบบของบริษัทตัวแทนก่อน โดยได้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2403 ได้แก่บริษัท A.MARKWALD & CO., บริษัท WINSOR & CO., และ JUKER SIGG & CO.,

เหตุผลสำคัญสองประการที่อังกฤษเข้ามาค้าเนื่งกิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ก็คือ ประการแรก เพื่ออำนวยความสะดวกในกิจการค้าระหว่างประเทศของตนให้สามารถค้าเนื่งไปด้วยดี และประการที่สอง เพื่อรักษาฐานะที่เหนือกว่าชาติอื่นในการครอบงำการค้าของไทย และปกป้องผลประโยชน์ทางการค้าของตนในดินแดนแถบนี้ เพราะขณะนั้นประเทศไทยมีฐานะเป็นรัฐกึ่งชนที่แบ่งแยกดินแดนอังกฤษ อันได้แก่ พม่า และมลายา ออกจากดินแดนอินโดจีนของฝรั่งเศส<sup>1</sup>

<sup>1</sup> พรหม บัวเล็ก, วิเคราะห์นายทุนธนาคารพาณิชย์ของไทย พ.ศ. 2475 - 2516 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สร้างสรรค์วิชาการ, 2529) หน้า 2.

บริษัทตัวแทนเหล่านี้ได้ดำเนินการธุรกิจธนาคาร คือ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืมเงิน และออกตั๋วเงิน ควบคู่ไปกับการดำเนินการธุรกิจของบริษัทตนเอง โดยไม่ใช้หลักเกณฑ์ของธนาคารที่เข้มงวดนัก จนทำให้ต้องล้มเลิกไปก็มีได้แก่ ห้างยูเกอร์ซิก ที่ทำหน้าที่รับฝากเงิน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบัญชีเงินฝากประจำ โดยห้างฯนี้ได้รับความเชื่อถือจากพ่อค้าชาวยุโรป, ชนชั้นสูงของกรุงเทพ และรัฐบาลเองก็ไว้วางใจห้างฯนี้ แต่ต่อมาปรากฏว่าห้างฯ ได้นำเงินไปปล่อยสินเชื่อมากเกินไปโดยไม่มี การควบคุมที่ดีพอ ในที่สุดก็ต้องเลิกกิจการไป <sup>2</sup>

ในระยะต่อมา นายขุนชาวตะวันตกเห็นว่า บริษัทตัวแทนเหล่านี้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เท่าเทียมสาขาธนาคารพาณิชย์ที่แท้จริง จึงได้ปรับ องค์กรและโครงสร้างของบริษัทตัวแทนเหล่านี้เป็นสาขาของธนาคารพาณิชย์ ด้วยเหตุนี้ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้ จึงได้เปิดสาขาของธนาคารเป็นแห่งแรกในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2431 และหลังจากนั้นธนาคารอื่น ๆ ก็เข้ามาเปิดสาขาของตนในระยะต่อมา เช่น ธนาคารชาเตอร์ ธนาคารแห่งอินโดจีน ธนาคารกวางตุ้ง เป็นต้น

เนื่องด้วยสาขาของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศเหล่านี้มีความมุ่งหมายที่จะอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ และการค้าเงินตรา ระหว่างประเทศเป็นสำคัญ โดยไม่สนใจที่จะรับฝากเงินหรือปล่อยสินเชื่อให้กับคนไทย จึงก่อให้เกิดพระเจ้าน้องยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงตั้งตสินพระทัยที่จะจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ที่ดำเนินงานโดยคนไทยขึ้นเอง เพื่อปกป้องผลประโยชน์ทางการเงินของประเทศ และอำนวยความสะดวกให้แก่คนไทย โดยในระยะแรกได้จัดตั้งธนาคารทดลองขึ้นก่อน เมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 ซึ่งทรงขนานนามว่า "บุคคัลลีย์" (BOOK CLUB) และเมื่อกิจการของบุคคัลลีย์ได้ดำเนินงานมา

---

<sup>2</sup> หน้าเดียวกัน, หน้า 3.

ช่วงระยะเวลาหนึ่งแล้ว กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงพิจารณาเห็นว่า คนทั่วไป เริ่มรู้จักและยอมรับธุรกิจที่แท้จริงของบุคคลลัทธิก็คือ ธนาคารพาณิชย์แล้ว และยังทรงเห็นอีกว่า ปริมาณธุรกิจนั้นมีมากพอ และมีความเป็นไปได้ที่จะแทรกเข้าไป ช่วงชิงจากธนาคารพาณิชย์ของต่างประเทศ ให้มาอยู่ในมือของนักการธนาคารไทยมากขึ้น ไม่ว่าจะ เป็นด้านเงินฝาก การให้สินเชื่อ ตลอดจนการให้บริการ สำหรับการค้าระหว่างประเทศ จึงทรงจัดตั้ง บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัก โดยได้รับพระราชบรมราชานุญาตของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 แบงก์สยามกัมมาจล จึงเป็นธนาคารพาณิชย์ แห่งแรกของคนไทย อันเป็นต้นแบบของธนาคารไทย ความเป็นมาของประเภท เงินฝากต่าง ๆ ของประเทศไทยจึงเริ่มมาจากแบงก์สยามกัมมาจล อันได้แก่

### 1. เงินฝากประจำ

เงินฝากประจำ เป็นเงินฝากประเภทแรกที่แบงก์สยามกัมมาจลให้ บริการโดยเมื่อกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงตั้งธนาคารทดลองบุคคลลัทธิขึ้น ได้ทรง ชักชวนพวกพ่อค้าที่คุ้นเคยให้ฝากเงินเป็นรายปี (เงินฝากประจำ) ดอกเบี้ยร้อยละ 7 ต่อปี ซึ่งในครั้งแรกสามารถรวบรวมผู้ฝากได้เป็นเงินถึงแปดหมื่นบาท<sup>3</sup> และในระยะเริ่มต้นที่ให้บริการเงินฝากนี้ แบงก์สยามกัมมาจลมิได้กำหนดอัตรา ดอกเบี้ยไว้แน่นอนดังเช่นปัจจุบัน แต่เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเจรจาเลือก เงื่อนไขได้ เช่นระยะเวลาฝาก การรับดอกเบี้ยในเพดานอัตราดอกเบี้ยสูงสุดที่ แบงก์สยามกัมมาจลกำหนดไว้ คือไม่เกินร้อยละ 15 ต่อปีเป็นต้น ซึ่งปรากฏว่าได้รับ ความสนใจและความนิยมจากประชาชนสูงมาก

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 7

## 2. เงินฝากกระแสรายวัน

เงินฝากกระแสรายวันหรือเงินฝากจ่ายคืนเมื่อทวงถามนี้ แแบงก์สยามกัมมาจล เป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ทำให้มีการรับฝากเงินประเภทนี้ เมื่อเดือนมกราคม พ.ศ. 2448 หลังจากที่บุคคลลัทธิเปิดดำเนินการได้เพียง 4 เดือน และยังเป็นธนาคารไทยแห่งแรกที่ริเริ่มให้มีการใช้เช็คแทนเงินสด โดยในขณะนั้น กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงเล็งเห็นถึงประโยชน์ของการใช้เช็คแทนเงินสด เนื่องจากความสะดวก ปลอดภัยและลดภาระค่าใช้จ่ายของรัฐบาลในการพิมพ์ธนบัตร ทั้งยังเป็น การลดความเสี่ยงของหน่วยราชการในการเก็บเงินสด โดยการให้หน่วยราชการต่าง ๆ เปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันกับแบงก์สยามกัมมาจล เพื่อใช้สำหรับการรับหรือจ่ายเงินของหน่วยราชการนั้น ๆ กับบุคคลที่ติดต่อกับราชการ

สำหรับการพยายามส่งเสริมให้คนไทยหันมาใช้เช็คมากขึ้น โดยเปิดบัญชีเงินฝากกระแสรายวันนั้น บุคคลลัทธิได้ใช้นโยบายการตลาดที่สามารถดึงดูดลูกค้าจากธนาคารต่างประเทศซึ่งเดิมผูกขาดบริการนี้อยู่ โดยกำหนดให้มีการจ่ายดอกเบี้ยสำหรับเงินฝากประเภทนี้ ร้อยละ 2 ซึ่งสูงกว่าของธนาคารต่างประเทศ ต่อมาเมื่อมีการเปลี่ยนบุคคลลัทธิให้เป็นแบงก์สยามกัมมาจลแล้วจึงมีการลดอัตราดอกเบี้ยลง เพื่อมิให้มีความแตกต่างจากธนาคารอื่น ๆ มากนัก แต่ก็มิได้กระทบกระเทือนต่อความเชื่อถือ และความนิยมของลูกค้าในทางตรงกันข้ามกลับปรากฏว่า การดำเนินงานด้านบัญชีเงินฝากกระแสรายวันของแบงก์สยามกัมมาจลเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว

การเป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรก ที่ริเริ่มให้บริการด้านเงินฝากกระแสรายวัน ทำให้แบงก์สยามกัมมาจลได้คิดค้นรูปแบบการบันทึกบัญชีเงินฝากประเภทนี้ เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้บริการของคนไทย รวมทั้งออกแบบลักษณะเช็คที่เป็นมาตรฐานของไทย ซึ่งเป็นแบบอย่างให้แก่อาคารพาณิชย์ของไทย ที่



กำเนิดตามมาในยุคหลังได้ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการด้านนี้จนถึงปัจจุบัน<sup>4</sup>

ด้านการหักบัญชีจากบัญชีกระแสรายวัน ในระยะแรกยังเป็นการหักบัญชีเฉพาะในธนาคาร กล่าวคือผู้ที่ได้รับเช็คไม่ว่าจะเป็นของธนาคารใด ก็จะต้องไปรับเงินกับธนาคารเจ้าของเช็ค ต่อมาภายหลังจึงเริ่มมีการหักบัญชีระหว่างธนาคาร โดยสาขาของธนาคารต่างประเทศและแบงก์สยามกัมมาจล ต่างฝากเงินในบัญชีของคนไว้กับทุกธนาคารเพื่อให้ลูกค้าที่ได้รับเช็คไม่ว่าจะเป็นของธนาคารใด สามารถนำเช็คนั้นฝากเข้าบัญชีของคนในธนาคารที่ใช้บริการอยู่ได้ทันทีและเมื่อสิ้นเวลาทำการธนาคารพนักงานของแต่ละธนาคารก็จะนำเช็คที่ได้รับในวันนั้นไปทำการหักบัญชีกับธนาคารเจ้าของเช็คต่อไป<sup>5</sup>

การหักบัญชีในลักษณะดังกล่าวดำเนินต่อเนื่องมาจนถึงปลายสงครามโลกครั้งที่ 2 ธนาคารแห่งประเทศไทยซึ่งเพิ่งถือกำเนิดขึ้นในระหว่างนั้นได้เข้ามามีบทบาทเป็นเจ้าหน้าที่ดูแลการหักบัญชีระหว่างธนาคารตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

### 3. เงินฝากออมทรัพย์

ในปลายปี พ.ศ. 2453 อันเป็นปลายรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แบงก์สยามกัมมาจลก็ได้เริ่มคิดที่จะเปิดบริการเงินฝากประเภทออมทรัพย์เพื่อที่จะเจาะตลาดกลุ่มลูกค้ารายย่อย เนื่องจากถึงแม้ว่าแบงก์สยามกัมมาจลได้เปิดดำเนินการมาเป็นเวลา 4 ปี แล้วก็ตาม แต่ฐานผู้ใช้บริการยังเป็นกลุ่มพ่อค้า ข้าราชการและหน่วยราชการ ซึ่งใช้บริการด้านเงินฝากกระแส

<sup>4</sup> ธนาคารไทยพาณิชย์, สยามกัมมาจล (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กรุงเทพ, 2530), หน้า 135.

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 136.

รายวันและเงินฝากประจำแต่การจะเข้าถึงกลุ่มลูกค้ารายย่อยนั้นไม่ใช่สิ่งที่อาจทำได้ง่าย จำเป็นที่จะต้องสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจจากประชาชน ดังนั้นเพื่อสร้างหลักประกันให้แก่ลูกค้า แแบงก์สยามกัมมาจล จึงเสนอให้กระทรวงพระคลังมหาสมบัติรับพันธบัตรที่แบงก์ถืออยู่ เป็นหลักประกันสำหรับเงินฝากออมทรัพย์ พร้อมทั้งขอให้อธิบดีกรมसारบาณชีรับรองในงบดุลของแบงก์สยามกัมมาจลว่ามีหลักทรัพย์ของรัฐบาลครอบครองอยู่จริง ซึ่งกระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และที่ปรึกษากระทรวง ต่างก็เห็นพ้องด้วย

ในปีต่อมาแบงก์สยามกัมมาจลจึงเปิดบริการเงินฝากประเภทนี้ขึ้น โดยในขณะนั้นเรียกชื่อว่า "เงินฝากสงวนทรัพย์" นับเป็นการวางรากฐานในการออมทรัพย์ให้แก่ประชาชนเป็นครั้งแรกในระบบธนาคาร

ลักษณะการให้บริการเงินฝากสงวนทรัพย์นี้ กำหนดให้ผู้ฝากแต่ละราย เมื่อมีเงินฝากประเภทนี้รวมกันทุกบัญชีแล้วไม่เกิน 5,000 บาท เงินจำนวนดังกล่าวจะได้ดอกเบี้ยร้อยละ 3 ต่อเงินทุก 20 บาท ส่วนเงินที่เกิน 5,000 บาท นั้นจะไม่ได้รับดอกเบี้ย ยกเว้นสมาคมและองค์การกุศลหากจะมีการเปลี่ยนแปลงอัตราดอกเบี้ย แแบงก์สยามกัมมาจลจะแจ้งให้ประชาชนผู้ฝากเงินทราบล่วงหน้า 1 เดือน โดยลงแจ้งความในหนังสือพิมพ์ 3 ฉบับ

การให้บริการเงินฝากสงวนทรัพย์ในช่วงนั้น จะเปิดให้บริการฝากและถอนตั้งแต่เวลา 9.00 น. ไปจนถึงเวลา 15.00 น. ส่วนในวันเสาร์จะให้บริการถึง 12.00 น. โดยกำหนดให้รับฝากได้ตั้งแต่ 3 บาทขึ้นไป ส่วนการถอนนั้นจะถอนได้เดือนละไม่เกิน 500 บาท โดยใช้สมุดคู่ฝากและเซ็นด์ชื่อในใบรับ หรืออาจมอบให้ผู้อื่นทำการแทนได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด <sup>6</sup>

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2456 แแบงก์สยามกัมมาจลได้ปิดบัญชีสงวนทรัพย์

<sup>6</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 137

ทั้งหมดลง เนื่องจากไม่ต้องการแข่งขันกับกิจการธนาคารออมสินของรัฐบาล ซึ่งเปิดดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน ในปีเดียวกัน และในระยะต่อมาเมื่อเศรษฐกิจทั่วไปของประเทศเริ่มมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น การนำเงินทุนจากส่วนการออมของประชาชนที่ฝากไว้กับธนาคารออมสินมาใช้ประโยชน์ในธุรกิจไม่เพียงพอ แบงก์สยามกัมมาจลจึงได้เริ่มมีการให้บริการเงินฝากประเภทนี้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อส่งเสริมการออมทรัพย์ของประชาชน และเพื่อสนับสนุนช่วยธนาคารออมสินอีกทางหนึ่ง ซึ่งในปัจจุบันนี้เงินฝากสงวนทรัพย์นี้ได้ถูกปรับปรุงและเปลี่ยนชื่อมาเป็น "เงินฝากออมทรัพย์"

#### 4. บัญชีเงินฝากเผื่อเรียก

บัญชีเงินฝากเผื่อเรียก (DEPOSIT AT CALL) เป็นเงินฝากที่แบงก์สยามกัมมาจลริเริ่มเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่มีเงินเหลือใช้ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ก่อนการตัดสินใจนำเงินไปลงทุนดำเนินงานในกิจการใดต่อไป แต่ไม่ต้องการเก็บรักษาเงินไว้กับตัว ขณะเดียวกันก็ต้องการความคล่องตัวในการเรียกใช้เงินได้ทันทีที่ต้องการการรับฝากเงินประเภทนี้ของธนาคาร จึงไม่มีการจ่ายดอกเบี้ยให้แก่ลูกค้า เนื่องจากธนาคารต้องเก็บเงินสดไว้เท่ากับที่ลูกค้าฝากไว้ตลอดเวลา

ในการเปิดบัญชีเงินฝากประเภทนี้ ลูกค้าจะได้รับตัวเงินที่เรียกกันขณะนั้นว่า "ตัวเงินฝากเผื่อเรียก"<sup>7</sup> ซึ่งมีลักษณะเป็นตัวเงินประเภทหนึ่งที่ระบุชื่อผู้ฝาก วัน เดือน ปี และจำนวนเงินที่รับฝาก ตลอดจนข้อความที่แสดงถึงสิทธิ์ของลูกค้าที่จะสามารถถอนเงินได้ตลอดเวลาในเวลาทำการ พร้อมทั้ง

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 139



ลายมือชื่อของผู้จัดการแบงก์สยามกัมมาจล

บัญชีเงินฝากเพื่อเรียกนี้ ต่อมาได้กลายเป็นแนวทางสำหรับการให้บริการประเภทตั๋วสัญญาใช้เงินประเภทจ่ายคืนเมื่อทวงถาม (PROMISSORY NOTES AT-CALL) ของบริษัทเงินทุนในปัจจุบัน ที่ได้พัฒนาไปเป็นการรับฝากเงินระยะสั้นที่มีดอกเบี้ย<sup>8</sup>

การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในระบบเงินฝากของประเทศไทย

การให้บริการด้านเงินฝากของธนาคารพาณิชย์ในสมัยเริ่มแรกนั้น เป็นการให้บริการโดยการออกใบรับฝากให้ลูกค้า และนำเอกสารนั้นมาบันทึกในสมุดบัญชี ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานระบบด้วยมือ ในระยะต่อมามีการพัฒนาโดยการนำเครื่องจักรลงบัญชี มาช่วยในการปฏิบัติงานประจำวัน ทำให้การบริการลูกค้าของธนาคารสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม จนกระทั่งเมื่อวันที่ 11 มิถุนายน พ.ศ. 2512 ฝ่ายบริหารของธนาคารกรุงเทพได้ตกลงตัดสินใจนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานของธนาคาร โดยดำเนินการติดตั้งตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเครื่องรับ-ส่งข้อมูล (เทอร์มินัล) ณ สำนักงานใหญ่ ถนนเสือป่า แล้วเปิดให้บริการทั้งระบบออฟไลน์ และออนไลน์พร้อมกันตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 ด้วยการลงทุนกว่า 40 ล้านบาท ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนมากในขณะนั้น<sup>9</sup> จึงเป็นการก้าวเข้าสู่ระบบธนาคาร

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน , หน้า 139

<sup>9</sup> "ธนาคารพาณิชย์ - สมอกลแห่งแรก", รวมประชาชาติ (8 ธันวาคม 2527) : หน้าพิเศษ 5



อิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรกของธนาคารพาณิชย์ไทย และยังสามารถนับได้ว่าเป็นธนาคารแห่งแรกในภาคพื้นเอเชียอาคเนย์ด้วย หลังจากนั้นธนาคารกรุงเทพ ได้พัฒนาการบริการด้านเงินฝาก ให้สามารถบริการ ฝาก-ถอนเงินต่างสาขาในเขตกรุงเทพฯ ได้ก่อนธนาคารอื่น ๆ

การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ปฏิบัติงานด้านเงินฝากของธนาคารกรุงเทพ นั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ โดยมีเหตุผลที่สำคัญสนับสนุนได้แก่

### 1. ด้านการให้บริการแก่ลูกค้า

ในช่วงระยะเวลาที่ธนาคารกรุงเทพมีลูกค้าบัญชีเงินฝากกว่าสองแสนบัญชีที่หมุนเวียนในแต่ละวัน และมีที่ท่าว่าจะเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ หากธนาคารยังคงใช้วิธีการบันทึกบัญชีโดยการใส่เครื่องจักรลงบัญชีแบบเก่า และปฏิบัติงานตามระบบเดิม ก็จะไม่สามารถให้บริการที่รวดเร็วแก่ลูกค้าได้

### 2. ด้านการปฏิบัติงานของธนาคาร

ผลจากการนำระบบเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้คือ การช่วยลดขั้นตอนการทำงานภายในธนาคาร โดยเฉพาะงานที่ซ้ำซ้อนจำเจ เครื่องคอมพิวเตอร์จะช่วยลดภาระของพนักงานได้มาก เช่น การคำนวณดอกเบี้ย การพิสูจน์ยอดคงเหลือประจำเดือน การเก็บตัวเลขต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งการลดภาระทางด้านนี้จะช่วยให้พนักงานของธนาคารสามารถใช้เวลาไปทำงานด้านอื่น ๆ ที่ให้ประโยชน์ต่อธนาคารได้มากขึ้นเช่น งานด้านการตลาด การติดต่อลูกค้า และงานวิเคราะห์ เป็นต้น นอกจากนี้ยังช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันอีกด้วย

### 3. ด้านการนำเสนอข้อมูลต่อฝ่ายจัดการ

การนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยทำให้การเสนอข้อมูลต่อฝ่ายบริหาร รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ทำให้การกำหนดนโยบาย และวางแผนงาน ตลอดจนพัฒนาระบบงานของธนาคารมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเมื่อได้ข้อมูล ขั้นต้นที่ถูกต้องแล้ว ก็สามารถใช้ข้อมูลนั้นวิเคราะห์เพื่อการวางแผนงานในด้านต่าง ๆ ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งถ้าหากใช้พนักงานเก็บรวบรวมตัวเลข และรายงานนอกจากจะใช้เวลานานแล้ว ในบางครั้งยังไม่ทันต่อเหตุการณ์ อีกทั้งยังมีปัญหาในด้านการผิดพลาดเข้ามาเกี่ยวข้อง

จากประโยชน์ดังกล่าวข้างต้นที่ธนาคารกรุงเทพได้รับจากการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้กับงานธนาคาร โดยเฉพาะด้านระบบเงินฝาก ทำให้ธนาคารพาณิชย์ของไทยต่าง ๆ เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ภายในสำนักงานของตน และในปี พ.ศ. 2523 ธนาคารไทยพาณิชย์ ก็เปิดยุคของสงครามอิเล็กทรอนิกส์แข่งกันด้วยการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ ไอบีเอ็ม 4331 และเครื่องเทอร์มินัล ไอบีเอ็ม 3600 และ 4700 มาใช้กับงานออนไลน์ กับระบบเงินฝาก<sup>10</sup> และระดมติดตั้งเครื่องเทอร์มินัลตามสาขาในเขตกรุงเทพฯ เพื่อให้สามารถบริการฝาก-ถอนต่างสาขา (COMPUTER ONLINE) ได้

การพัฒนาในด้านระบบเงินฝากที่ตามมาหลังจากที่ธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเชื่อมระบบออนไลน์ระหว่าง สำนักงานใหญ่กับสาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพฯ ได้ก็คือ ในปี พ.ศ. 2526 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำเอาเครื่องบริการเงินด่วน หรือ เครื่อง เอ ที เอ็ม (ATM - AUTOMATIC TELLER MACHINE) ซึ่งเป็นเครื่องฝาก-ถอนเงินสดอัตโนมัติ ควบคุมโดยเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งการให้บริการด้านเงินฝากด้วยเครื่อง เอ ที เอ็ม นี้สามารถ

<sup>10</sup> "คอมพิวเตอร์ออนไลน์ ตัวนำเข้าสู่ยุคที่ 5." ปุมธุรกิจ

ให้บริการแก่ลูกค้านอกเวลาทำการธนาคาร ด้วย คือให้บริการตั้งแต่เวลา 7.00 ถึง 22.00 น. ของทุกวัน

ผลจากการที่ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่ให้บริการด้านเงินฝากด้วยเครื่อง เอ ที เอ็ม ทำให้ธนาคารไทยพาณิชย์สามารถเพิ่มส่วนแบ่งตลาดด้านเงินฝากมากขึ้น และจากประเด็นนี้เองทำให้ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ หันมาให้ความสนใจในการเร่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ด้านเงินฝากมากขึ้น โดยเฉพาะช่วง 3-4 ปี ที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ พยายามเร่งติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ให้แก่สาขาของธนาคารเพื่อให้สามารถบริการฝาก-ถอนเงินต่างสาขาและให้บริการเครื่อง เอ ที เอ็ม แก่ลูกค้าของธนาคารได้ โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ นอกจากนี้ธนาคารระดับใหญ่ยังแข่งขันกันขยายการเชื่อมโยงระบบออนไลน์ไปตามสาขาต่างจังหวัดอีกด้วย เพื่อเป็นการยึดพื้นที่ด้านการตลาดให้ได้ก่อน โดยธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถสร้างข่ายงานออนไลน์ด้านเงินฝากระหว่างสาขาได้ครบ 73 จังหวัดในปลายปี 2530

ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ของไทยนอกจากจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการด้านเงินฝากออนไลน์ระหว่างสาขา และด้วยเครื่อง เอ ที เอ็ม แล้ว ยังมีการพัฒนาให้บริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านเงินฝากอีก ได้แก่

#### 1. บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (TELE - BANKING)

ธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารแห่งแรกในประเทศไทยที่นำเสนอบริการธนาคารทางโทรศัพท์ เมื่อปี พ.ศ. 2527 ซึ่งบริการธนาคารทางโทรศัพท์นี้สามารถให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การสอบถามยอดคงเหลือบัญชีเงินฝาก, การโอนเงินระหว่างบัญชี, การสอบถามอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการขอใบแจ้งรายการเดินบัญชีเดินสะพัด เป็นต้น ปัจจุบันธนาคารต่าง ๆ ได้พัฒนาระบบธนาคาร ทางโทรศัพท์ ไปให้บริการลูกค้าในด้าน

อื่น ๆ เช่นการแจ้งผลสอบเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัย, การสอบถามราคาปิดของหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและการแจ้งผลการออกรางวัลสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

## 2. บริการโอนเงิน ณ จุดขายหรือ พี โอ เอส (POINT OF SALE TERMINAL OR POS)

ลักษณะของบริการโอนเงิน ณ จุดขาย คือ การนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วยพนักงานเก็บเงินหรือพนักงานรักษาเงิน ตามห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาเก็ต หรือร้านค้าในการรับชำระเงินจากลูกค้า โดยผู้ซื้อสินค้าจะมอบบัตร เอ ที เอ็ม หรือ บัตรเครดิต แก่พนักงานเก็บเงินหรือพนักงานรักษาเงิน เพื่อรูดบัตรผ่านเครื่อง POS แล้วกดจำนวนเงินเข้าเครื่อง และให้ผู้ซื้อสินค้ากดรหัสประจำตัวผ่านแป้นพิมพ์ห้ส หลังจากนั้นเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารจะดำเนินการโอนเงินจากบัญชีผู้ซื้อเข้าบัญชีห้างสรรพสินค้าหรือร้านค้า และออกใบแจ้งยอดจากเครื่อง POS ให้แก่ผู้ซื้อและร้านค้าเก็บไว้เป็นหลักฐาน การบริการโอนเงิน ณ จุดขายนี้ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำมาให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา

## 3. บริการธนาคารในสำนักงาน (OFFICE BANKING)

บริการธนาคารในสำนักงานเป็นการเชื่อมโยงระบบออนไลน์ระหว่างสำนักงานของลูกค้ากับธนาคาร โดยเป็นการให้บริการสอบถามยอดคงเหลือบัญชี, โอนเงินระหว่างบัญชี เป็นต้น บริการธนาคารในสำนักงานนี้เริ่มให้บริการครั้งแรกในประเทศไทย โดยธนาคารกรุงเทพ

นอกจากบริการที่กล่าวข้างต้นแล้วยังมีบริการอื่น ๆ อีกที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ นำเสนอแก่ลูกค้า เช่น บริการบี ซี อาร์ (BADGE CARD READER) หรือ



