



บทที่ 6

การให้บริการพิเศษของธนาคารพาณิชย์

บริการพิเศษ หมายถึง บริการที่บุคคลจะได้รับเพิ่มเติมเป็นพิเศษจากธนาคาร อันเนื่องมาจากบุคคลผู้นั้น เป็นลูกค้าของธนาคาร ส่วนใหญ่จะเป็นบริการที่ให้กับลูกค้าที่มีเงินฝากประเภทใดประเภทหนึ่งกับธนาคาร บริการพิเศษเหล่านี้ธนาคารจัดให้กับลูกค้าโดยคิดค่าบริการในอัตราที่ต่ำหรือในบางกรณีลูกค้าจะใช้บริการได้โดยไม่ต้องเสียค่าบริการ บริการพิเศษเหล่านี้เป็นสิ่งที่ธนาคารพยายามคิดค้นและพัฒนาขึ้น เพื่อสนองความต้องการด้านใดด้านหนึ่ง โดยเฉพาะของลูกค้า และใช้เป็นเครื่องมือในการดึงดูดให้มีผู้นำเงินมาฝากธนาคารหรือหันมาใช้บริการของธนาคาร เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา จะมีการแข่งขันในการให้บริการพิเศษประเภทต่าง ๆ แก่ลูกค้าอย่างมากมาย สำหรับธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีบริการพิเศษที่ให้กับลูกค้าน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับบริการพิเศษของธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ดังนั้นการศึกษาถึงบริการพิเศษต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ของประเทศทั้งสองย่อมจะมีประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

การให้เชาตู้รับภัย

การให้เชาตู้รับภัย (Safe Deposit Box) เป็นบริการพิเศษของธนาคารที่จัดให้มีขึ้น เพื่อป้องกันความปลอดภัยให้กับทรัพย์สินของลูกค้า ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทุกธนาคารจะจัดตู้รับภัยไว้ให้ลูกค้าเช่า เพื่อเก็บทรัพย์สินที่มีค่า เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งถือว่าเป็นบริการพิเศษอย่างหนึ่งที่จะต้องจัดให้มีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากความนิยมของลูกค้ามีมาก สำหรับธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษ การให้เชาตู้รับภัยเป็นบริการที่มีจัดไว้โดยธนาคารบางแห่งเท่านั้น ด้วยเหตุที่ความนิยมส่วนใหญ่ของลูกค้าเป็นการใช้บริการทางด้านการรับฝากของ (Safe Custody) มากกว่า

บริการในการให้เชาตู้รับภัยของธนาคารในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา

รวมทั้งธนาคารบางแห่งในประเทศอังกฤษนั้นกล่าวได้ว่ามีหลักการอันเดียวกันคือให้ความเชื่อ-
มั่น (Trust) ต่อลูกค้าว่าธนาคารจะทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยและปกป้องคุ้มครองทรัพย์สิน
ของลูกค้าเป็นอย่างดี ส่วนการดำเนินงานในการให้เชาหุ้นริษัทนั้นอาจมีวิธีการที่แตกต่างกัน
ออกไปบ้างในส่วนปลีกย่อยแต่เมื่อกล่าวโดยส่วนรวมถึงระบบการดำเนินงานจะเป็นเช่นเดียว
กันซึ่งจะไดกล่าวถึงดังต่อไปนี้

ก. ลักษณะของการให้เชาหุ้นริษัท

ผู้เชาหุ้นริษัทจะนำทรัพย์สินหรือสิ่งของที่ต้องการมาเก็บไว้ในหุ้นริษัทของ
ธนาคาร เมื่อต้องการใช้ผู้เชาจะมายังธนาคารและนำเอาทรัพย์สินหรือสิ่งของนั้นออกไปจาก
หุ้นริษัท ทรัพย์สินหรือสิ่งของเหล่านั้นยังคงเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ฝากหรือผู้เชาหุ้นริษัท ธนาคาร
ไม่มีความสัมพันธ์ในฐานะลูกหนี้และเจ้าหนี้กับผู้เชาหุ้นริษัทดังเช่นที่มีต่อผู้ฝากเงิน ธนาคาร
เพียงแต่จัดหาที่ใส่ของส่วนตัวให้กับผู้เชาหุ้นริษัทสำหรับบรรจุทรัพย์สินหรือสิ่งของที่ต้องการ และ
ลักษณะที่สำคัญคือภายใต้สภาวะการปกปิด ธนาคารจะไม่ทราบว่าผู้เชาหุ้นริษัทได้นำทรัพย์สิน
หรือสิ่งของใดมาเก็บไว้ในหุ้นริษัทหรือได้นำทรัพย์สินหรือสิ่งของใดออกไปจากหุ้นริษัท

ข. ทรัพย์สินหรือสิ่งของที่จะนำมาเก็บไว้ในหุ้นริษัท

แม้ว่าธนาคารจะไม่ทราบว่าผู้เชาหุ้นริษัทได้นำทรัพย์สินหรือสิ่งของชนิดใด
มาเก็บไว้ในหุ้นริษัท โดยทั่วไปแล้วสิ่งของที่นำมาเก็บมักจะเป็นทรัพย์สินที่มีค่าหรือเอกสาร
สำคัญ อาทิเช่น เพชรพลอย เครื่องประดับ สัตว์มีตระกูล ทะเบียนสมรส พันยกรรม
สัญญาเงินกู้ กรมธรรม์ประกันภัย หุ่น พันธบัตร ทะเบียนรถยนต์ สัญญาเช่า ทะเบียน-
หย่า และอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ผู้เชาจะต้องรับรองว่าจะไม่นำของที่มีลักษณะเหลวหรือเป็น
น้ำ หรือวัตถุระเบิด หรือเป็นของที่ผิดกฎหมาย หรือมีกลิ่น หรือมีลักษณะเป็นอันตราย หรือเป็น
ที่เสียหาย หรือเป็นที่เคื่องร่อนราคาถูกแก่ผู้ให้เชาหรือผู้อื่นมาเก็บไว้ในหุ้นริษัท

ค. ความปลอดภัย

ในการให้เชาหุ้นริษัทนั้นธนาคารจะต้องจัดให้มีการป้องกันทรัพย์สินหรือสิ่ง
ของที่นำมาฝากให้เพียงพอ หุ้นริษัทจะต้องสร้างขึ้นอย่างถูกต้องเหมาะสม อาทิเช่น ป้องกัน

ไฟได้และขนาดไคมาตรฐาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามการไม่ต้องรับผิดชอบใช้ในความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้เช่าซึ่งเก็บไว้ในคูนีรภัยนี้แต่ประการใด

ง. ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและผู้เช่าคูนีรภัย

การเช่าคูนีรภัยผู้เช่าจะต้องทำสัญญากับธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร ความสัมพันธ์ระหว่างธนาคารและลูกค้าจะอยู่ในลักษณะของผู้ให้เช่า (ธนาคาร) กับผู้เช่า (ลูกค้า) โดยที่ผู้เช่าจะต้องจ่ายชำระค่าเช่าคูนีรภัยตามอัตราที่ธนาคารกำหนดไว้ ในการให้เช่านี้ ผู้เช่าจะต้องให้ตัวอย่างลายมือชื่อของตนไว้แก่ผู้ให้เช่า เพื่อใช้ในการตรวจสอบและทุกครั้งที่ผู้เช่ามาขอเปิดคูนีรภัยจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอ เพื่อให้ผู้ให้เช่าตรวจสอบลายมือชื่อนั้น ๆ หากมีกรณีเป็นที่สงสัยหรือไม่เป็นที่พอใจของผู้ให้เช่าว่าเป็นลายมือชื่ออันถูกต้องแท้จริง ผู้ให้เช่ามีสิทธิปฏิเสธไม่ยอมให้เปิดคูนีรภัยที่เช่านั้นได้ อย่างไรก็ตาม ผู้เช่ามีสิทธิที่จะมอบอำนาจให้บุคคลอื่นมาทำการเปิดคูนีรภัยที่เช่านี้ได้แต่ต้องบอกกล่าวให้ผู้เช่าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้แก่กรณีที่ผู้เช่าเป็นนิติบุคคล เป็นต้น

จ. ความรับผิดชอบของธนาคาร

ธนาคารจะยินยอมให้ผู้เช่าคูนีรภัยหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจจากผู้เช่าเป็นผู้ที่มีสิทธิในการเปิดคูนีรภัยเท่านั้น ธนาคารจะต้องรับผิดชอบอย่างเต็มที่ถ้าธนาคารยินยอมให้บุคคลที่ไม่ได้เป็นผู้เช่าหรือผู้ที่ไม่ได้มอบอำนาจเปิดคูนีรภัยนั้น ในกรณีที่ผู้เช่ากล่าวอ้างว่าทรัพย์สินหรือสิ่งของของตนถูกเคลื่อนย้ายหรือสูญหายไป ธนาคารมักจะประสบปัญหาในการพิสูจน์ความบริสุทธิ์ด้วยเหตุที่ธนาคารไม่ทราบว่าผู้เช่าได้เก็บของสิ่งใดไว้ในคูนีรภัยบ้าง สิ่งที่ธนาคารจะใช้ต่อสู้ในกรณีเช่นนี้อาจทำได้โดยการพิสูจน์ให้เห็นว่าการสูญหายของทรัพย์สินเป็นสิ่งที่เป็นไปได้เพราะวิธีการที่ใช้ในการให้บริการเป็นวิธีการที่รัดกุมและป้องกันความปลอดภัยอย่างดีที่สุดแล้วและพนักงานของธนาคารได้กระทำความวิธีการที่มีอยู่อย่างเข้มงวด ดังนั้นธนาคารจึงไม่ต้องรับผิดชอบแต่อย่างใด

ฉ. การป้องกันความปลอดภัยโดยการใช่วิธีการที่รัดกุม

ขั้นตอนหรือวิธีการโดยทั่วไปที่ธนาคารนำมาใช้ เป็นวิธีการที่จัดให้มีขึ้น

ด้วยจุดประสงค์ที่จะป้องกันความปลอดภัยให้กับผู้เช่ามากที่สุดดังนี้

1. การเปิดตู้নিরภัยอาจทำได้โดยการใช้กุญแจ 2 ลูกคีย์ กุญแจลูกหนึ่งผู้เช่าจะเป็นผู้เก็บไว้ ส่วนอีกลูกหนึ่งธนาคารจะเป็นผู้เก็บไว้หรือโดยการใช้กุญแจลูกหนึ่งที่ผู้เช่าเก็บไว้ เพียงลูกเดียวประกอบกับการเปิดตู้คีย์ เครื่องอัตโนมัติไฟฟ้าที่ควบคุมโดยธนาคาร
2. เมื่อผู้เช่าขอเปิดตู้নিরภัย ผู้เช่าจะต้องลงนามวันที่และเวลาในสมุดหรือบัตรของธนาคาร ลายมือของผู้เช่าจะถูกนำไปเปรียบเทียบกับตัวอย่างลายมือที่ผู้เช่าได้ให้ไว้เมื่อทำสัญญาเช่าตู้নিরภัย
3. ในการเปิดตู้নিরภัย พนักงานของธนาคารจะเป็นผู้ใช้กุญแจลูกหนึ่งโดยใช้กุญแจลูกที่ธนาคารเก็บไว้ ผู้เช่าจะใช้กุญแจอีกลูกหนึ่งโดยใช้กุญแจที่ผู้เช่าเก็บรักษาไว้ ในบางกรณีพนักงานของธนาคารจะเป็นผู้ใช้กุญแจทั้งสองลูกให้กับผู้เช่า หยิบหีบส่งให้และใส่กุญแจคู่อีกครั้งหนึ่ง และคืนกุญแจลูกที่เป็นของผู้เช่าให้แก่ผู้เช่า ในการทำเช่นนี้จะต้องให้ผู้เช่าแลเห็นได้อย่างชัดเจน
4. เมื่อพนักงานหยิบหีบออกมาจากตู้নিরภัย จะต้องไม่ทิ้งกุญแจไว้คา
กุญแจ
5. พนักงานธนาคารจะพาผู้เช่าไปที่ห้องสำหรับเปิดหีบโดยเฉพาะ การเปิดหีบจะไม่อนุญาตให้กระทำในที่โล่งแจ้ง
6. ถ้าพนักงานของธนาคารเป็นผู้ถือหีบให้ลูกค้าในกรณีที่น่าหนักของหีบมากไม่ว่าจะเป็นการถือจากตู้নিরภัยไปยังห้องสำหรับเปิดหีบหรือจากห้องเปิดหีบไป ก็บยังตู้নিরภัยจะต้องให้อยู่ในสายตาของผู้เช่าตลอดเวลาอย่างชัดเจน
7. พนักงานธนาคารจะใช้กุญแจตู้নিরภัย เก็บหีบเข้าที่ และคืนกุญแจของผู้เช่าให้ผู้เช่า และทำการสำรวจห้องสำหรับเปิดหีบหลังจากที่ผู้เช่าได้เข้าไปใช้แล้ว เพื่อกู้ว่าผู้เช่ามิได้ลืมสิ่งของใด ๆ ไว้ในห้อง

การรับฝากซอง

ในกรณีที่ลูกค้ามีความประสงค์จะฝากสิ่งของให้ธนาคารช่วยเก็บรักษาไว้ในห้องมั่นคง (Strongroom) อันเนื่องมาจากธนาคารไม่มีบริการเกี่ยวกับการให้เชาตู้นิรภัย ธนาคารจะให้บริการโดยการรับฝากซอง (Safe Custody) แก่ลูกค้าซึ่งเป็นที่นิยมกันมากในระบบการธนาคารของประเทศอังกฤษ ส่วนธนาคารในประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกาไม่ค่อยมีปฏิบัติกัน การปฏิบัติในการรับฝากซองของธนาคารในประเทศไทยมีดังต่อไปนี้⁽¹⁾

ก. ลักษณะของการรับฝากซอง

ลูกค้าจะนำทรัพย์สินหรือสิ่งของ อาทิเช่น หนีบของมีค่า ของใส่เอกสาร หรือสิ่งของอื่น ๆ มาเก็บไว้ในห้องมั่นคง (Strongroom) ของธนาคารเพื่อความปลอดภัย ก่อนที่ลูกค้าจะนำสิ่งของมาเก็บไว้ที่ธนาคารลูกค้าจะต้องบรรจุของมีค่าใส่หีบใส่กุญแจให้เรียบร้อยหรือปิดผนึกของใส่เอกสารให้เรียบร้อย ธนาคารจะออกใบรับให้ลูกค้าเป็นหลักฐานการรับฝากถ้าลูกค้าต้องการ และจะต้องระมัดระวังเป็นอย่างมากในการส่งสิ่งของเหล่านั้นคืนให้กับผู้ฝากที่แท้จริงหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจโดยการขอใบรับหรือตรวจสอบลายมือ เช่นเดียวกับวิธีการใช้ตู้นิรภัย

ข. ความรับผิดชอบของธนาคาร

1. ความรับผิดชอบของธนาคารในฐานะผู้ดูแลที่ไม่คิดค่าบริการ (Gratuitous bailee) สิ่งของที่นำมาฝากจะไต่แก่ เอกสารอันมีค่า อาทิเช่น โฉนดที่ดิน กรมธรรม์ประกันภัย ใบหุ้น พันຍกรรม เอกสารเหล่านี้ลูกค้าจะต้องใส่ซองหนาผนึกให้เรียบร้อย และลงลายมือชื่อคร่อมรอยผนึก และควรจะให้ประทับตราครั้งไว้ด้วยบนหน้าซอง จะต้องเขียนชื่อ สถานที่อยู่ของลูกค้า และเลขที่ใบรับ ใบรับที่ให้กับลูกค้าจะแสดงข้อตกลงระหว่างธนาคารกับลูกค้าว่าธนาคารรับฝากสิ่งของไว้เพื่อลูกค้าด้วยความเสี่ยงของลูกค้าเอง พร้อมทั้งบงบอกรายละเอียดของเอกสารที่ธนาคารรับฝากไว้ด้วย ธนาคารจึงไม่คิดค่าบริการ

(1) United Kingdom, London. Midland Bank Ltd.

ในการรับฝากของประเภทนี้

2. ความรับผิดชอบของธนาคารในฐานะผู้ดูแลที่คิดค่าบริการ (Paid bailee) สิ่งของที่นำมาฝากมักจะเป็นสิ่งของอันมีค่า อาทิเช่น เครื่องประดับต่าง ๆ เครื่องเงิน เครื่องเคลือบ รูปภาพ เป็นต้น สิ่งของเหล่านี้ลูกค้าจะต้องบรรจุหีบห่อให้เรียบร้อยใส่กุญแจและประทับตราครั้งบนหีบห่อนั้นด้วย กุญแจลูกค้าจะเป็นผู้เก็บไว้ เขียนชื่อและสถานที่อยู่ของผู้ฝากติดไว้ที่หีบห่อนั้นด้วย การรับฝากของประเภทนี้ธนาคารจะคิดค่าบริการในการดูแลสิ่งของจากลูกค้า ดังนั้นธนาคารจำเป็นจะต้องให้ความสนใจกับการรับฝากของประเภทที่คิดค่าบริการมากกว่าประเภทที่ไม่คิดค่าบริการ

การรับฝากเงินในเวลากลางคืน

บริการในการรับฝากเงินในเวลากลางคืน (Night Depository or Night Safe) ของธนาคารมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในการฝากเงินหลังเวลาทำงานปกติของธนาคาร ในประเทศอังกฤษการให้บริการในการรับฝากเงินในเวลากลางคืนนั้นธนาคารจะมีตู้নিরภัย (Night Safe) ที่สร้างขึ้นติดกับฝาผนังของธนาคารโดยมีประตูเล็ก ๆ เปิดออกด้านนอกที่ทำการของธนาคารซึ่งจะเปิดออกได้โดยใช้กุญแจ คำนในของตู้নিরภัยจะอยู่ภายในที่ทำการของธนาคารซึ่งจะเปิดออกได้โดยใช้กุญแจเช่นกัน เมื่อลูกค้ามีความประสงค์จะใช้บริการรับฝากเงินในเวลากลางคืนจะต้องติดต่อทำสัญญาเช่าตู้จากธนาคาร ลูกค้าจะได้รับถุงสำหรับฝากเงินในเวลากลางคืน (wallet) และกุญแจสำหรับไขตู้คานนอกจากธนาคาร ลูกค้าจะนำเงินสดและเช็คหรือเอกสารอื่นใดที่ต้องการฝากใส่ลงไปในถุงสำหรับฝากเงินในเวลากลางคืน (wallet) ที่ได้รับจากธนาคารแล้วนำมาที่ตู้ ไขกุญแจเปิดฝาทู้ และหย่อนลงเข้าไปแล้วปิดกุญแจตู้নিরภัย

ในตอนเช้าเจ้าหน้าที่ของธนาคารจำนวน 2 นาย ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ชั้นบริหาร 1 นาย และเจ้าหน้าที่อื่นอีก 1 นาย จะเปิดประตูনিরภัยคานในนำถุงออกจากที่เก็บและปิดประตูทันที ธนาคารจะบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับเวลาที่เปิดตู้ เลขที่ถุงที่รับฝาก ชื่อลูกค้า จากนั้นจะทำการตรวจนับเงินสดและเช็คพร้อมกับใบนำฝากและนำเช็คและเงินสดเข้าบัญชีของ

ลูกค้าตามที่ต้องการ

ในประเทศสหรัฐอเมริกาบริการรับฝากเงินในเวลากลางคืนจะมีหลักการและวิธีปฏิบัติที่ไม่แตกต่างกันไปจากการปฏิบัติในประเทศอังกฤษ แต่ลักษณะของตู้รับฝากเงินอาจแตกต่างกันเล็กน้อย คือ ธนาคารจะสร้างช่องตู้รับฝากเงินขึ้นค้ำนอกของธนาคารช่องนี้มีทางลาดลงไปสู่ตู้รับฝากเงิน เมื่อลูกค้านำถุงสำหรับฝากเงินซึ่งใส่เงินสดพร้อมทั้งเช็คและเอกสารอื่น ๆ ซึ่งปิดกุญแจหย่อนลงไป ถุงจะเลื่อนไปยังที่เก็บภายในตู้รับฝากเงินทันที โดยไม่ต้องไขกุญแจเปิดประตู

การรับฝากเงินในเวลากลางคืนเป็นที่นิยมใช้แพร่หลายในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาโดยเฉพาะเจ้าของร้านค้าเป็นการป้องกันการทิ้งเงินไว้ในตู้ของตนเองที่ร้านตลอดคืนหรือตลอดสัปดาห์ สาขาของธนาคารแทบทุกธนาคารจะมีตู้รับฝากเงินในเวลากลางคืนติดอยู่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ในประเทศไทยบริการการรับฝากเงินในเวลากลางคืนไม่เป็นที่นิยมของลูกค้า ด้วยเหตุที่ลูกค้ากลัวว่าจะไม่มีความปลอดภัยในกรณีนำเงินมาใส่ในตู้รับฝากเงินและนอกจากนี้ธนาคารยังกลัวว่าจะมีคนแกัดงเอาของที่ไม่ใช่เงินมาใส่ไว้

การถอนเงินและฝากเงินด้วยเครื่องอัตโนมัติ

เครื่องอัตโนมัติที่นำมาใช้ในการให้บริการการฝากเงินและถอนเงินของธนาคารนั้นใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับเครื่องอัตโนมัติที่ทำงานโดยการหยอดเหรียญ (Vending Machine) เช่นตู้ขายน้ำอัตโนมัติ ในการบังคับให้เครื่องอัตโนมัติทำงานลูกค้าจะต้องใส่บัตร (Card) เข้าไปในเครื่องและกดปุ่มบนเครื่องตามต้องการ เครื่องอัตโนมัติจะให้บริการในการฝากเงินถอนเงินหรือบริการอื่น ๆ ที่อยู่ภายใต้ความสามารถของเครื่องอัตโนมัติตามต้องการ โดยปกติเครื่องอัตโนมัติจะทำงานตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งวันหยุดทำงานของธนาคารด้วย การให้บริการด้วยเครื่องอัตโนมัตินี้เป็นที่นิยมใช้กันแพร่หลายในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา

ก: เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser)

ในบางครั้งลูกค้าอาจมีความต้องการใช้เงินในตอนเย็นหรือสุดสัปดาห์ เมื่อธนาคารปิดดำเนินการแล้ว ธนาคารในประเทศไทยได้จัดสนองความต้องการของลูกค้าโดยให้บริการถอนเงินจากเครื่องอัตโนมัติ (Cash Dispenser) ซึ่งติดอยู่กับผนังของสำนักงานของธนาคารทุก ๆ แห่ง ลูกค้าจะสามารถถอนเงินได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ การขอใช้บริการถอนเงินจากเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติลูกค้าจะต้องกรอกแบบฟอร์มคำขอใช้บริการนี้จากธนาคาร ลูกค้าที่ธนาคารเห็นสมควรจะได้รับการอนุมัติให้ใช้เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติจะต้องเป็นลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคาร มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป และมีฐานะการเงินเป็นที่น่าเชื่อถือ เมื่อได้รับการอนุมัติธนาคารจะให้หมายเลขประจำตัว (personal number) และมอบบัตรเงินสด (Cash Card) ให้แก่ลูกค้า

การใช้เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัตินั้นในขั้นแรกลูกค้าจะใส่บัตรเงินสดลงในเครื่อง จากนั้นจึงกดหมายเลขประจำตัวที่ได้รับจากธนาคารบนปุ่มที่ปรากฏอยู่บนเครื่อง เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัตินี้จะทำการจ่ายเงินให้ลูกค้าตามจำนวนเท่าที่ธนาคารได้กำหนดไว้ พร้อมกับคืนบัตรเงินสดให้ลูกค้า เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติมีกลไกที่เชื่อมโยงกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ดังนั้นเมื่อลูกค้าถอนเงินออกจากเครื่องจำนวนเงินในบัญชีเงินฝากของลูกค้าจะถูกหักทันที การใช้เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติมีข้อจำกัดที่ว่า ลูกค้าจะใช้ได้เพียงวันละครั้ง และจะใช้ได้ทั้งหมด 20 ครั้ง แต่ครั้งที่ถอนเงินกลไกของเครื่องจะทำให้เกิดเครื่องหมายในบัตรเงินสดเป็นจุดเล็ก ๆ เมื่อถอนเงินในครั้งที่ยี่สิบเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติจะเก็บบัตรเงินสดเข้าไปไว้ในเครื่องทันทีโดยไม่คืนให้เจ้าของ ดังนั้นลูกค้าจะต้องติดต่อกับธนาคารเพื่อขอให้ธนาคารออกบัตรเงินสดให้ใหม่

ในประเทศไทยการใช้บริการถอนเงินจากเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติไม่เป็นที่นิยมของลูกค้า โดยมีธนาคารบางแห่งได้ริเริ่มนำบริการในการถอนเงินจากเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser) มาใช้โดยทำการติดตั้งไว้ ณ ที่ต่าง ๆ อาทิเช่น สำนักงานของธนาคารเอง และห้างสรรพสินค้าบางแห่ง แต่ปรากฏว่าบริการในการถอนเงินโดยใช้

เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัตินี้ไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายด้วยสาเหตุดังนี้

1. ธนาคารไม่มีบริการให้หักบัญชีทันที ลูกค้าจะต้องซื้อบัตรเงินสด ทุกครั้งที่ต้องการใช้เครื่องจ่ายเงินโดยอัตโนมัติ เนื่องจากธนาคารส่วนใหญ่ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ ดังนั้น การหักบัญชีโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ติดต่อกับเครื่องจ่ายเงินจึงทำไม่ได้

2. ธนาคารพยายามที่จะให้บริการประเภทนี้เฉพาะลูกค้ารายใหญ่ ๆ เท่านั้น

3. ธนาคารไม่ต้องการให้บุคคลเข้ามาในสถานที่ในยามวิกาลเพื่อใช้เครื่องจ่ายเงินซึ่งอาจติดตั้งอยู่บริเวณอาคารของธนาคารเนื่องจากอาจก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ธนาคาร

4. ค่าใช้จ่ายในการจัดหาเครื่องจ่ายเงินโดยอัตโนมัติค่อนข้างสูง จึงไม่คุ้มกับผลตอบแทนที่ได้รับจากลูกค้า

5. สังคมไทยเป็นสังคมที่อยู่ในระบบของการใช้เงินสด (Cash Society) ดังนั้นการใช้เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติจึงไม่จำเป็น

6. ธนาคารแห่งประเทศไทยยังถือว่า การให้บริการประเภทนี้เป็น การปฏิบัติการนอกสถานที่และเวลาทำงานของธนาคารจำเป็นต้องขออนุญาตก่อนให้บริการประเภทนี้

ข. เครื่องรับฝากเงินจ่ายเงินและโอนเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine)

เครื่องรับฝากเงินจ่ายเงินและโอนเงินอัตโนมัติ (Automated Teller Machine) นี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นวิวัฒนาการก้าวหน้าอีกขั้นหนึ่งของเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในประเทศสหรัฐอเมริกาได้ค้นคิดขึ้นเพื่อให้ลูกค้าใช้บริการในการถอนเงินฝากเงินและบริการอื่น ๆ ได้รวดเร็วขึ้นโดยไม่ต้องอาศัยพนักงานของธนาคารเป็นการประหยัดเวลาในการรอคอย สะดวกและปลอดภัย ลูกค้าสามารถใช้เครื่องอัตโนมัติได้ทุก ๆ วัน รวมทั้งวันหยุดและตลอด 24 ชั่วโมง เครื่องอัตโนมัติดังกล่าว

สามารถให้บริการได้ดังนี้⁽²⁾

- ให้บริการในการถอนเงินจากบัญชีโคบัณฐ์หนึ่งของลูกค้าที่มีอยู่ออกไปใช้ได้ภายในวงเงินที่ธนาคารกำหนด ซึ่งเป็นบริการเช่นเดียวกันกับการใช้เครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser) ซึ่งนิยมใช้กันในประเทศอังกฤษ

- ให้บริการในการฝากเงินเข้าบัญชีโคบัณฐ์หนึ่งที่ลูกค้ามีอยู่กับธนาคารได้

- ให้บริการในการโอนเงินจากบัญชีหนึ่งไปยังอีกบัญชีหนึ่งได้ ถ้าลูกค้ามีบัญชีเงินฝากไว้กับธนาคารสองบัญชี ตัวอย่างเช่น โอนเงินจากบัญชีออมทรัพย์ไปยังบัญชีกระแสรายวันหรือจากบัญชีกระแสรายวันไปบัญชีออมทรัพย์

- ให้บริการในการกู้ยืมเงินไปใช้ได้ภายในวงเงินที่ธนาคารกำหนดไว้ก่อน ถ้าลูกค้ามีข้อตกลงในการกู้ยืมชนิดนี้ไว้กับธนาคารแล้ว

- ให้บริการในการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยใช้เครื่องอัตโนมัตินี้ได้ การจ่ายชำระค่าใช้จ่ายอาจจะเป็นการจ่ายเงินสดหรือเช็คหรือเป็นการจ่ายโดยใช้วิธีหักบัญชีเงินฝากกระแสรายวันถ้าลูกค้ามีบัญชีกับธนาคาร

- ให้บริการในการแจ้งยอดจำนวนเงินในบัญชีของลูกค้าว่าในขณะนั้น ๆ ลูกค้ามีเงินเป็นจำนวนเท่าใดในบัญชีของตน

การขอใช้บริการจากเครื่องรับฝากเงินจ่ายเงินโอนเงินและอื่น ๆ อัตโนมัตินี้ ลูกค้าจำเป็นต้องมีบัญชีเงินฝากชนิดใดชนิดหนึ่งกับธนาคารเป็นเวลานานพอสมควร ลูกค้าจะกรอกแบบฟอร์มการใช้เครื่องจากธนาคาร ถ้าธนาคารอนุมัติ ธนาคารจะมอบหมายเลขรหัสประจำตัว (Person Identification Number) ให้พร้อมกับบัตร (Card) ซึ่งมีแถบแม่เหล็กติดอยู่ด้านหลังและมีหมายเลขบัญชีเงินฝากของเจ้าของประทับเป็นรอยอยู่ซึ่งเป็นแบบที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เพื่อนำไปใช้ในการเดินเครื่อง เมื่อลูกค้า

(2) The United States of America, San Francisco. Crocker Bank.

ต้องการใช้เครื่องจะต้องดำเนินการดังนี้

1. ใส่บัตร (Card) ลงไปในช่องเล็ก ๆ ที่จัดไว้ให้บนเครื่อง
2. กดหมายเลขรหัสประจำตัวซึ่งลูกค้าจะเป็นผู้รู้แต่เพียงผู้เดียว
3. กดปุ่มตามชนิดของบริการที่ต้องการใช้
4. กดหมายเลขตามจำนวนเงินที่ต้องการ

ตัวอย่างเช่น ลูกค้าต้องการถอนเงิน 10 เหรียญ เมื่อลูกค้าใส่บัตรและกดหมายเลขรหัสประจำตัวแล้วจะต้องกดปุ่มที่เขียนไว้ว่า "ถอนเงิน" และกดหมายเลขตามจำนวนเงินที่ต้องการเมื่อเครื่องทำงาน ลิ้นชักเล็ก ๆ จะเปิดออกโดยมีเงิน 10 เหรียญให้ตามที่ต้องการจากนั้นลูกค้าจะเก็บบัตรไว้ใช้ในครั้งต่อไป เครื่องอัตโนมัตินี้มีระบบการดำเนินงานที่ติดต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นเมื่อลูกค้าถอนเงินหรือฝากเงิน บัญชีที่เกี่ยวข้องในการถอนหรือฝากของลูกค้าจะถูกหักหรือเพิ่มด้วยจำนวนเงินที่ถอนหรือฝากนั้นทันที

สำหรับในประเทศอังกฤษการใช้บัตรในการเดินเครื่องอัตโนมัติทำได้เฉพาะการถอนเงินจากเครื่องจ่ายเงินอัตโนมัติ (Cash Dispenser) สำหรับการใช้เครื่องอัตโนมัติเพื่อให้บริการในการฝากเงิน การโอนเงิน การชำระหนี้ และอื่น ๆ (Automated Teller Machine) ยังไม่ได้รับการพัฒนาและคิดค้นในการนำมาใช้ในระบบการธนาคาร⁽³⁾ ดังเช่นในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเห็นได้ว่าเครื่องอัตโนมัติที่เรียกว่า Automated Teller Machine นั้น สามารถให้บริการได้มากชนิดและมีความคล่องตัวมากกว่า Cash Dispenser ส่วนประเทศไทยนั้นยังไม่มีให้นำเครื่องอัตโนมัติประเภทนี้มาใช้เช่นกัน

(3) C.J. Montgomery. "The Clearing Banks 1952-77. An age of progress". Journal of The Institute of Bankers (June 1977): p.92.

บัตรเช็ค

บัตรเช็ค (Cheque Card) เป็นบริการพิเศษที่ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งในประเทศไทย อนุญาตให้แกลูกค้าที่มีบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัตรเช็ค (Cheque Card) มีลักษณะ เป็นแผ่นพลาสติกซึ่งมีความกว้างยาวประมาณ 3.5 x 2 นิ้ว บนค่านหน้าของแผ่นพลาสติก จะแสดงถึงจำนวนเงินที่สามารถใช้บัตรเช็คเบิกเงินสดได้ ชื่อของธนาคารที่ออกบัตรชื่อและ ลายมือชื่อของเจ้าของบัตร หมายเลขบัญชีกระแสรายวันของเจ้าของบัตร หมายเลขบัตรและ วันหมดอายุของการใช้บัตร

ธนาคารจะมอบบัตรเช็ค (Cheque Card) ให้ลูกค้าภายหลังจากที่เปิดบัญชี กระแสรายวันประมาณ 2 - 3 อาทิตย์ ลูกค้าสามารถใช้บัตรเช็คนี้เบิกเงินสดได้จากธนาคาร ทุกแห่งในประเทศไทยโดยไม่เกินวงเงินที่กำหนดไว้ในบัตรเช็ค (ในปัจจุบันบัตรเช็คใช้ในการ เบิกเงินสดได้สูงสุดเป็นจำนวนเงิน 30 ปอนด์) โดยธนาคารที่ออกบัตรเช็คจะรับประกัน ว่าธนาคารจะจ่ายเงินตามเช็คทุก ๆ ฉบับซึ่งเป็นเช็คที่สั่งจ่ายเงินไม่เกินจำนวนเงินสูงสุดตาม บัตรเช็ค (30 ปอนด์) ให้กับผู้ที่นำเช็คมาเรียกเก็บถ้าเช็คฉบับนั้นเป็นเช็คของธนาคารที่ออก บัตร มีหมายเลขบัญชีกระแสรายวันในเช็คตรงกับในบัตร ลายมือชื่อของผู้สั่งจ่ายซึ่งได้เขียน ไว้ต่อหน้าผู้รับเช็คตรงกับลายมือในบัตร เช็คนั้นจะต้องเป็นเช็คที่ออกก่อนบัตรหมดอายุ (โดย ปกติอายุของบัตรเช็คคือ 1 ปี) และค่านหลังของเช็คมีหมายเลขบัตรเขียนไว้ด้วย⁽⁴⁾ การใช้บัตรเช็คนั้นเป็นที่นิยมและรู้จักกันแพร่หลายมากในประเทศไทย เนื่องจากมีประโยชน์ หลายประการดังนี้

ก. ลูกค้าสามารถเบิกเงินสดโดยการใช้เช็คนำไปขึ้นเงินจากธนาคารได้ ทุก ๆ ธนาคารในประเทศไทย (ไม่จำเป็นต้องเป็นธนาคารที่ออกบัตรเช็ค) ได้ในวงเงิน ที่กำหนดไว้ในบัตรโดยการแสดงบัตรเช็คแก่พนักงานของธนาคารทุกครั้งในการถอนเงิน

(4) F.E. Perry, The Elements of Banking (London:Butler and Tanner., 1976), p.256.

ข. การใช้บัตรเช็คเป็นการขจัดปัญหาในการจ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วยการใช้เช็คในกรณีที่ได้รับเช็คไม่รู้จักลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากการใช้บัตรเช็คเป็นการรับประกันต่อผู้รับเช็คว่าจะได้รับการจ่ายเงินจากธนาคารเจ้าของบัตรอย่างแน่นอนภายในวงเงินที่กำหนดไว้ในบัตร ดังนั้นเช็คจึงเป็นที่ยอมรับจากบุคคลทั่วไปในการชำระเงินเพราะเชื่อแน่ว่าจะสามารถเรียกเก็บเงินได้

ค. ลูกค้าของธนาคารในประเทศอังกฤษสามารถใช้บัตรเช็คในการเบิกเงินสดเป็นค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจากธนาคารเกือบทุกแห่งที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป ได้ด้วยวิธีการเช่นเดียวกันกับที่ใช้ในประเทศอังกฤษ เนื่องจากประเทศต่าง ๆ เหล่านั้นได้มีข้อตกลงที่เรียกว่า โครงการยูโรเช็ค (Eurocheque Scheme) ซึ่งหมายถึงการที่ธนาคารที่เข้าร่วมในโครงการยินยอมขึ้นเงินสดตามเช็คให้เจ้าของบัตรเช็คแต่ละครั้งจะไม่เกินวงเงินที่กำหนดไว้ตามข้อตกลงเรื่องการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ (Exchange Control Restriction) กล่าวคือ การใช้เช็คพร้อมกับบัตรเช็คในการเบิกเงินแต่ละครั้งจะต้องไม่เกิน 30 ปอนด์ และตลอดการเดินทางหนึ่งครั้งจะเบิกเงินได้ทั้งหมดไม่เกิน 300 ปอนด์⁽⁵⁾

ง. เป็นการกระตุ้นให้ประชาชนหันมานิยมการใช้เช็คและมีความเชื่อมั่นในการรับเช็คเป็นการชำระหนี้มากขึ้น

สำหรับประเทศไทยและประเทศสหรัฐอเมริกา นั้นธนาคารมิได้ออกบัตรเช็คให้กับลูกค้าที่มีเงินฝากกระแสรายวันดังเช่นธนาคารในประเทศอังกฤษ แต่จะออกบัตรที่เรียกว่า บัตรเครดิต (Credit Card) ให้กับลูกค้าบางคน ซึ่งอาจนำมาใช้ในการเบิกเงินสดได้เช่นเดียวกับการใช้บัตรเช็ค (Cheque Card) ในประเทศอังกฤษ

บัตรเครดิต

บัตรเครดิต (Credit Card) มีลักษณะเป็นแผ่นพลาสติกซึ่งมีความกว้างยาวประมาณ

(5) Ibid., p.244.

3.5 x 2 นิ้ว คล้ายคลึงกับบัตรเช็ค (Cheque Card) ที่ใช้ในประเทศอังกฤษ บัตรเครดิตนี้ เป็นที่นิยมใช้กันทั่วไปของประชาชนทั้งในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้ที่ใช้บัตรเครดิตสามารถที่จะซื้อสินค้า บริการ และจ่ายค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้ก่อนโดยยังไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินสดแต่ผู้ใช้บัตรจะต้องแสดงบัตรเครดิตให้ผู้ขายเห็นพร้อมกับลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงินนั้น ผู้ขายจะส่งใบเสร็จรับเงินที่มีลายมือของผู้ใช้นั้นไปยังธนาคารเพื่อเรียกเก็บเงินหรือนำฝากเข้าบัญชีซึ่งธนาคารผู้ออกบัตรนั้นจะรับประกันที่จะจ่ายเงินตามใบเสร็จนั้นให้ผู้ขายและทำการเรียกเก็บเงินจากผู้บัตรทุก ๆ สัปดาห์ที่ได้ตกลงกันไว้ การใช้บัตรเครดิตเป็นบริการที่ให้ประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายด้วยกันดังนี้

ก. ประโยชน์ที่ผู้ใช้บัตรได้รับจากการใช้บัตรเครดิต

1. ผู้ใช้บัตรจะได้รับความสะดวกสบายเนื่องจากสามารถใช้บัตรเครดิตในการซื้อของได้ในสถานที่ต่าง ๆ กันทั้งในและนอกประเทศ และสามารถชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาทิเช่น ค่าเครื่องบิน ค่ารถไฟ ค่าที่พัก ค่าอาหาร และอื่น ๆ อีกได้
2. ผู้ใช้บัตรได้รับความปลอดภัยเนื่องจากไม่จำเป็นต้องพกเงินสดเป็นจำนวนมากในการเดินทางแต่สามารถจะซื้อของหรือใช้จ่ายต่าง ๆ ได้โดยใช้บัตรเครดิต
3. ผู้ใช้บัตรจะไม่ต้องเสียค่าบริการในการขอใช้บัตร และอาจจะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมทางการเงิน (Financial Charge) ถ้าชำระเงินตามยอดหนี้สินที่เกิดจากการใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าและจ่ายชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ภายในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้กับธนาคาร
4. ใช้เป็นหลักฐานแสดงตัว (Identification) ในโอกาสต่าง ๆ อาทิเช่น การเบิกเงินต่างสำนักงานของธนาคารเดียวกัน การจ่ายเช็คเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เป็นต้น

ข. ประโยชน์ของผู้ขายสินค้าที่ยินยอมรับการชำระด้วยบัตรเครดิต

ผู้ขายสินค้าที่ยินยอมให้ผู้ซื้อใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าจะได้รับประโยชน์

ในค่านีจะทำให้ออกขายเพิ่มสูงขึ้น ทั้งนี้เพราะผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องจ่ายเงินสดทันทีในการซื้อ ดังนั้นผู้ซื้อจึงมีแนวโน้มที่จะซื้อสินค้าจำนวนบ่อยครั้งขึ้น

ก. ประโยชน์ทางด้านการออกบัตรเครดิต

ธนาคารจะได้รับประโยชน์จากค่าบริการ (Service Charge) ที่ได้รับจากผู้ขายสินค้าในรูปของส่วนลดจากค่าขายสินค้า (Discount on sales) ซึ่งธนาคารจะหักส่วนลดนี้ออกจากค่าขายตามใบเสร็จรับเงินที่ผู้ขายสินค้าส่งมายังธนาคาร เพื่อนำฝากเข้าบัญชีหรือเพื่อให้อวยเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้บัตรเครดิตซื้อสินค้า

ธนาคารส่วนมากในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีการให้บริการทางบัตรเครดิตนี้แก่ลูกค้า บัตรเครดิตซึ่งเป็นที่นิยมใช้และเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวาง ได้แก่ Bank Americard, Master Charge American Express และ Visa ของประเทศสหรัฐอเมริกา Diners, Access และ Barclaycard ของประเทศอังกฤษ สำหรับประเทศไทยนั้นได้มีธนาคารพาณิชย์บางแห่งริเริ่มการนำบัตรเครดิตเข้ามาใช้ภายในประเทศ เช่น บัตรเครดิตกสิกรของธนาคารกสิกร ซึ่งใช้ได้ทั้งในรูปของบัตรเช็ค (Cheque Card) กล่าวคือ ผู้ใช้บัตรสามารถเบิกเงินสดโดยการเช็คได้ ณ สาขาของธนาคารกสิกรทั่วประเทศได้ไม่เกินวันละ 3,000 บาท และใช้ได้ในรูปของบัตรเครดิต (Credit Card) กล่าวคือ ผู้ใช้บัตรสามารถซื้อสินค้าหรือใช้จ่ายต่าง ๆ โดยไม่ต้องจ่ายเงินสดทันทีอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การใช้บัตรเครดิตในประเทศไทยยังไม่เป็นที่นิยมแพร่หลายมากนัก เมื่อเทียบกับความนิยมในการใช้บัตรเครดิตในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรก ธนาคารจะออกบัตรให้แก่เฉพาะผู้ที่ธนาคารเห็นว่ามีความฐานะการเงินเป็นที่น่าเชื่อถือและมีความซื่อสัตย์สุจริตเนื่องจากธนาคารจะต้องเสี่ยงกับความสูญเสีย ถ้าในกรณีที่ผู้ใช้บัตรซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเป็นเงินเชื่อแต่ไม่ยอมจ่ายเงินชำระหนี้เมื่อธนาคารเรียกเก็บ ประการที่สอง สังคมไทยนิยมใช้เงินสดเป็นส่วนใหญ่อังนั้นการซื้อและขายสินค้าเป็นเงินเชื่อโดยการบัตรเครดิตจึงยังไม่เป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไปและประการที่สาม การใช้บัตรเครดิตก่อให้เกิดการใช้จ่ายในการอุปโภคบริโภคอย่างมากมายเนื่องจากเป็นการซื้อเชื่อ ดังนั้นสินค้าฟุ่มเฟือยจะถูกซื้อได้ทันทีโดยไม่มีภาระการไถ่ถอนให้

รอบคอบซึ่งอาจก่อให้เกิดภาวะเงินเฟ้อในระบบเศรษฐกิจของประเทศได้

บริการธนาคารทางไปรษณีย์

การใช้บริการธนาคารทางไปรษณีย์ (Bank by Mail or Banking by Post) เป็นบริการที่ธนาคารในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดให้มีขึ้นเพื่อบริการแก่ลูกค้าที่ไม่สามารถที่จะมาทำธุรกิจที่ธนาคารได้ลูกค้าเหล่านี้ ได้แก่ ลูกค้าที่อยู่ห่างไกลจากธนาคารของตนเองมากจึงไม่สะดวกที่จะต้องเดินทางมายังธนาคาร หรือลูกค้าที่ย้ายถิ่นที่อยู่ใหม่ไปอยู่ในเขตอื่น ๆ แต่พอใจที่จะใช้บริการจากธนาคารแห่งเดิมซึ่งอยู่ห่างไกลจากที่อยู่อาศัยของตน หรือลูกค้าที่มีปัญหาในเรื่องที่จกครดเมื่อต้องการมาทำธุรกิจที่ธนาคารการใช้บริการโดยทางไปรษณีย์จะเป็นการแก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี หรือลูกค้าที่ป่วยพิการสามารถที่จะใช้บริการจากธนาคารได้ถึงแม้จะอยู่ในโรงพยาบาลก็ตาม บริการที่ลูกค้าสามารถจะใช้ได้โดยทางไปรษณีย์ ได้แก่

- การฝากเงินและถอนเงิน
- การซื้อคร่าฟต์ (Bank drafts), Money Order และเช็คสั่งจ่ายของธนาคาร (Cashier's cheque)
- ซื้อหรือขายหลักทรัพย์
- โอนเงินทางโทรเลข และอื่น ๆ อีก

ประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับจากการใช้บริการคือ ความสะดวกสบายที่จะไม่ต้องเดินทางมายังธนาคารเพื่อใช้บริการบางอย่างที่สามารถทำได้โดยทางไปรษณีย์ สำหรับในประเทศไทยนั้นการใช้บริการทางไปรษณีย์โดยทั่ว ๆ ไปยังมีปัญหาในเรื่องการสูญหายและความล่าช้าเกิดขึ้นอยู่เสมอจึงเป็นอุปสรรคที่ทำให้ลูกค้าไม่นิยมใช้บริการธนาคารทางไปรษณีย์ นอกจากนี้ยังเป็นการเสี่ยงต่อการทุจริตได้ง่ายอีกด้วย

บริการตู้รับเงินพิเศษ

บริการประเภทนี้ธนาคารในประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นธนาคารที่มีกาให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นธุรกิจที่มีปริมาณลูกหนี้ที่จะต้องส่งเงินมาชำระหนี้จำนวนมากทำให้มีรายการรับเงินเป็นจำนวนมาก โดยปกติธุรกิจจะได้รับชำระเงินเป็นเช็คจากลูกหนี้ที่ส่งมาทางไปรษณีย์ถึงบริษัททุก ๆ วันเป็นค่าสินค้าและบริการที่ซื้อ บริษัทจะต้องเปิดซองไปรษณีย์ ตรวจสอบจำนวนเงินที่ได้รับว่าถูกต้องตรงตามจำนวนที่ต้องชำระ ลงบัญชีเกี่ยวกับการรับเงินจากลูกหนี้และรวบรวมเช็คเพื่อนำไปฝากธนาคาร จากขบวนการดังกล่าวจะเห็นได้ชัดเจนว่าบริษัทจะต้องเสียเวลาการทำงานนานพอสมควรจึงจะได้รับเงินจากลูกค้า ดังนั้น การใช้บริการตู้รับเงินพิเศษ (Lock Box Banking) จะทำให้ธุรกิจลดระยะเวลาในการทำงานเกี่ยวกับการรับชำระเงินจากลูกหนี้ลงได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาในการลงบัญชีและการนำฝากเช็ค

บริการตู้รับเงินพิเศษ (Lock Box Banking) หมายถึง การที่ธนาคารได้จัดให้มีตู้รับเงินพิเศษ แยกต่างหากสำหรับบริษัทแต่ละแห่งโดยเฉพาะ ลูกค้าของบริษัทจะได้รับคำสั่งจากบริษัทให้ส่งเช็คหรือตราสารในการชำระเงินอื่น ๆ ไปยังตู้รับเงินพิเศษ ที่จัดไว้แทนการส่งมายังบริษัท ธนาคารจะมีเวลาที่แน่นอนที่จะไปเปิดตู้รับเงินพิเศษนี้ และนำเอกสารการชำระเงินมายังธนาคาร ธนาคารจะตรวจสอบยอดเงินในเช็คกับรายงานการแจ้งหนี้และนำไปเข้าบัญชีให้บริษัททันทีและส่งรายงานทั้งหมดให้กับบริษัท เพื่อจะได้นำไปลงบัญชีเกี่ยวกับลูกหนี้

ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้บริการตู้รับเงินพิเศษ ก็คือธุรกิจจะได้รับเงินเร็วขึ้น กล่าวคือ โดยปกติเมื่อลูกหนี้ส่งเช็คมาชำระเงินแก่บริษัทโดยทางไปรษณีย์บริษัทจะต้องเสียเวลาประมาณ 1-2 วัน ในการรอรับเช็คซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างเดินทาง (Mail Float) เมื่อได้รับเช็คแล้วบริษัทจะต้องเสียเวลาอย่างต่ำอีก 1 วันในการตรวจสอบ เก็บรวบรวมและนำฝากธนาคาร (Processing Float) ดังนั้น บริษัทจะต้องเสียเวลาทั้งสิ้นประมาณ 3 วัน แต่การใช้บริการตู้รับเงินพิเศษ จะทำให้บริษัทเสียเวลาประมาณ 1 วันเท่านั้น เนื่องจากลูกหนี้ส่งเช็คมายังธนาคารโดยตรง ดังนั้นธุรกิจจะประหยัดเงินได้ตั้ง

จะแสดงให้เห็นจากสมการต่อไปนี้⁽⁶⁾

จำนวนเงินที่บริษัทประหยัดได้ = จำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้โดยเฉลี่ยต่อวัน x
จำนวนวันที่ลดลงเนื่องจากการใช้บริการตู้รับเงินพิเศษ x อัตราผลตอบแทนในการลงทุน

ถ้าบริษัทแห่งหนึ่งใช้บริการตู้รับเงินพิเศษนี้แล้ว ทำให้เวลาในการเรียกเก็บเงิน
ลดลง 2 วัน โดยที่บริษัทมีจำนวนเงินที่ได้รับชำระหนี้โดยเฉลี่ยวันละ 80,000 เหรียญ และ
อัตราผลตอบแทนในการลงทุนเท่ากับร้อยละ 8

ดังนั้น จำนวนเงินที่ประหยัดได้ = $80,000 \times 2 \times .08 = 12,800$ เหรียญ
ต่อปี

บริการตู้รับเงินพิเศษนี้ เป็นบริการที่ช่วยทำให้การเรียกเก็บเงินของลูกค้ากระทำ
ได้เร็วขึ้นและเป็นการลดภาระในการทำงานด้านบัญชีของลูกค้าให้น้อยลง สำหรับในประเทศ
อังกฤษยังไม่มีบริการประเภทนี้แก่ลูกค้า และในประเทศไทยการให้บริการประเภทดังกล่าว
มีแนวโน้มที่จะไม่ได้รับความนิยมเนื่องจากประเทศไทยมีแนวปฏิบัติในการชำระหนี้ระหว่างลูกหนี้
และเจ้าหนี้ที่ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ กล่าวคือ ลูกหนี้มักจะพยายามและตั้งใจที่จะชำระหนี้ให้
ช้าที่สุดเท่าที่จะทำได้และอาจทำผิดเงื่อนไขในกรณีที่ไม่ได้รับการติดตามทวงถามอย่างมากจาก
เจ้าหนี้ ฉะนั้นการชักจูงให้ลูกหนี้ชำระเงินโดยตรงไปยังตู้รับเงินพิเศษ ของธนาคารจึงเป็น
สิ่งที่เป็นไปได้ยาก

การให้บริการนอกสถานที่

ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาธนาคารพาณิชย์สามารถส่งเจ้าหน้าที่
ออกไปให้บริการแก่ลูกค้านอกสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ได้ การให้บริการนอกสถานที่นี้จะอยู่
ในรูปของธนาคารเคลื่อนที่ (Mobile Bank) ซึ่งอาจจะใช้รถยนต์ขนาดใหญ่ ทำหน้าที่เหมือน

(6) The United States of America, Maryland, Baltimore, Maryland
National Bank.

สถานที่ตั้งของธนาคารเคลื่อนที่ไปตามที่ต่าง ๆ เป็นเวลาหนึ่งหรือสองวันหรือไปตั้งชั่วคราว ในสถานที่ที่มีงานแสดงสินค้าต่าง ๆ และให้บริการในการรับฝากเงินและจ่ายเงินให้กับลูกค้า เช่นเกี่ยวกับการปฏิบัติในสำนักงานของธนาคาร หรือโดยการจัดตั้งสำนักงานขึ้นในขบวนรถไฟ สนามบิน เรือ เพื่อทำการให้บริการโดยเฉพาะเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ให้กับลูกค้าหรือรวมทั้งการรับฝากเงินและจ่ายเงินด้วย หรือโดยการส่งเจ้าหน้าที่ไปประจำ เป็นครั้งคราวตามสถานที่ทำงานต่าง ๆ เพื่อรับฝากเงินและจ่ายเงิน เป็นต้น

ในประเทศไทยธนาคารพาณิชย์จะทำการให้บริการนอกสถานที่ของธนาคารพาณิชย์ ไม่ได้เนื่องจากขัดกับพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ อย่างไรก็ตามก็ภายใต้สภาพการณ์ที่เป็น อยู่ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์มีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการนอกสถานที่บางประเภท ซึ่งได้แก่ การรับฝากเงินนอกสถานที่ การนำเงินเคาน์ไปจ่ายให้บริษัทใหญ่ ๆ หรือหน่วยราชการ การซื้อคร่าพต์และเช็คเดินทางต่างประเทศ การรับเงินสินเชื่อเพื่อการเกษตร ภัยเหตุผล ที่ว่าการใช้เช็คยังไม่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ประชาชนที่จำเป็นต้องถือหรือพกเงินสดติดตัวเป็น จำนวนมากยังไม่ได้รับความปลอดภัยจากโจรผู้ร้ายจำเป็นต้องพึ่งบริการของธนาคารซึ่งมีความ รู้และเครื่องมือเครื่องมือในการรักษาความปลอดภัยได้ดีกว่า การประกอบบริการนอกสถานที่ใน ลักษณะนี้จึงเป็นการให้บริการแก่สังคมและควรได้รับการส่งเสริม ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้พิจารณาผ่อนผันให้ธนาคารพาณิชย์ให้บริการนอกสถานที่ได้ตามหลักการดังต่อไปนี้⁽⁷⁾

ก. การประกอบบริการนอกสถานที่ที่อยู่ในข่ายพิจารณา ให้หมายถึงการประกอบ ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ที่จะต้องกระทำอยู่สม่ำเสมอ หรือเป็นกรณีชั่วคราวที่ต้องปฏิบัติ นอกเวลาทำการแต่ไม่อาจขออนุญาตได้ทันการณ์ และเป็นการปฏิบัติโดยธนาคารพาณิชย์ สามารถออกเอกสารการปฏิบัติงานให้แก่ลูกค้า ณ ที่นั้นด้วย เพื่อให้ความปลอดภัยแก่ลูกค้า

ข. หลักเกณฑ์ในการกำหนดการประกอบบริการนอกสถานที่ เห็นควรมี 4 ประการ ดังนี้

(7) ไทยทูนู ธนาคาร

- (1) การอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะต้องไม่ เป็นผลทดแทนการขออนุญาต เปิดสาขาธนาคารพาณิชย์
- (2) การอำนวยความสะดวกดังกล่าวจะต้องไม่ใช่ เพื่อประโยชน์ในการระดม เงินฝากจากผู้ออมรายย่อย อันเป็นการแข่งขันกับธนาคารออมสิน
- (3) ต้องสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ นั้น ๆ โดยแท้จริง
- (4) ต้องมีเอกสาร หลักฐาน อันเป็นประโยชน์ต่อการตรวจสอบ

ค. ในการพิจารณากรณีของการประกอบกิจการนอกสถานที่ในลักษณะต่าง ๆ ที่ประชุมมีความเห็นควรกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการผ่อนผันโดยทั่วไปในแต่ละกรณี ดังนี้

- (1) การรับฝากเงินนอกสถานที่ เห็นควรผ่อนผันให้ได้ในกรณีดังนี้
 - การรับฝากเงินจากบริษัทเอกชนใหญ่ ๆ องค์กรรัฐบาล วัด องค์กรกุศล โรงงาน และโรงเรียน โดยมีเงื่อนไขดังนี้
 - (ก) ผู้ฝากต้องเป็นเจ้าของ หรือผู้จัดการของสถานที่นั้น ๆ ซึ่งฝากในนามของบุคคลผู้มีอำนาจของสถานที่ หรือในนามของสถานที่นั้น ทั้งนี้จะรับฝาก จากพนักงานหรือบุคคลอื่นในสถานที่นั้นมิได้
 - (ข) ผู้ฝากต้องมีบัญชีเงินฝากกับธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ มาก่อน และต้องทำหนังสือแจ้งความประสงค์ที่จะขอให้ธนาคารพาณิชย์ออกไปบริการรับฝากเงินเพื่อ เป็นหลักฐานไว้ด้วย
 - (ค) ให้ธนาคารพาณิชย์ออกไปประกอบการรับฝากเงินนอก สถานที่ได้แต่เฉพาะภายในเขตอำเภอเดียวกัน ยกเว้นเขตกรุงเทพมหานคร และจังหวัด อื่น
 - (ง) ให้ธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ แจ้งรายชื่อสถานที่ ความถี่ของ การออกไปบริการ ชื่อบัญชีเงินฝาก ประเภทเงินฝาก และจำนวนเงินรับฝากที่คาดว่าจะ

ได้แต่ละครั้งโดยประมาณ พร้อมทั้งเอกสารแสดงความประสงค์ขอใช้บริการจากผู้ฝากและให้รายงานทุกครั้งในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ให้บริการ

(2) การนำเงินไปส่งให้แก่บริษัทเอกชนใหญ่ ๆ องค์การรัฐบาล วิทยาลัย องค์การกุศล โรงงาน โรงเรียน ได้พิจารณาแล้วเห็นควรผ่อนผัน โดยกำหนดเงื่อนไขในลักษณะเดียวกันกับการรับฝากเงินจากสถานที่ที่กล่าว กังนี้

(ก) ต้องเป็นการนำส่งเงินให้แก่สถานที่นั้น ๆ และมีใช้บุคคลหนึ่งบุคคลใดในสถานที่นั้น

(ข) ผู้ขอใช้บริการต้องเป็นลูกค้าของธนาคารพาณิชย์นั้นอยู่แล้วและมีหนังสือแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์นั้น

(ค) ให้จำกัดเขตที่ธนาคารพาณิชย์ควรออกไปบริการ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร และจังหวัดอื่น ๆ ตามแต่จะกำหนด (ทำนองเดียวกับกรณีการรับฝากเงินนอกสถานที่)

(ง) ให้กระทำการส่งจ่ายเงินจากบัญชีของธนาคารภายในเวลาทำการของธนาคารพาณิชย์นั้น

(จ) ให้ธนาคารพาณิชย์แจ้งรายชื่อสถานที่ ความถี่ของการบริการ ประมาณการจำนวนเงินที่จะนำส่ง พร้อมทั้ง เอกสารแจ้งความประสงค์ขอให้ธนาคารพาณิชย์ออกไปบริการจากลูกค้า นั้น ๆ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อลูกค้า ให้แจ้งชื่อที่เปลี่ยนแปลงให้ธนาคารแห่งประเทศไทยทราบ

(3) การซื้อคร่าฟต์และเช็คเดินทางต่างประเทศ ในกรณีที่มีคณะท่องเที่ยวเดินทางมายังประเทศไทย และธนาคารพาณิชย์ต้องการไปอำนวยความสะดวกให้เป็นครั้งคราวนั้น ในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์นั้น ๆ ก็ขออนุญาตอยู่แล้วโดยไม่มีอุปสรรคในเรื่องข้อจำกัดของเวลาแต่อย่างใด และตามกฎหมายการธนาคารพาณิชย์ที่แก้ไขเพิ่มเติม การอนุญาตในลักษณะนี้เป็นอำนาจของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงย่อมจะดำเนินการไปได้โดยเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ทางกรมวินโยบายที่จะอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ เปิดสำนักงานแล

เปลี่ยนเงิน (Currency Exchange Service) ในบริเวณที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเรื่อยๆ และสามารถประกอบการได้ตลอดเวลาตามที่ขออนุญาตอยู่แล้ว

(4) การรับเงินชำระหนี้อันเกิดจากสินเชื่อเพื่อการเกษตร เพื่อเป็นการสนับสนุนนโยบายสินเชื่อเพื่อการเกษตร จึงเห็นสมควรผ่อนผันการรับเงินชำระหนี้ อันเกิดจากสินเชื่อเพื่อการเกษตรนอกสถานที่ใดโดยไม่มีเงื่อนไข

นอกเหนือจากนี้ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยยังได้รับการผ่อนผันการให้กู้ยืมแก่เกษตรกรนอกสถานที่ด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกโดยเกษตรกรจำนวนมากไม่จำเป็นต้องไปที่สำนักงานธนาคาร อันเป็นภาระแก่ทั้งสองฝ่าย ซึ่งได้พิจารณาแล้วเห็นว่าโดยหลักการ เป็นการสนับสนุนนโยบายสินเชื่อเพื่อการเกษตรและอำนวยความสะดวกให้แก่เกษตรกรในทางที่ดียิ่งกว่า

บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุน

การให้บริการในการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุน (Trust Services) แก่ลูกค้าถือเป็นบริการที่สำคัญอย่างหนึ่งของธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยไม่มีการปฏิบัติการให้บริการประเภทนี้ ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีแผนกหนึ่งโดยเฉพาะสำหรับทำหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุนให้กับลูกค้า หรือมีบริษัทย่อย (Subsidiary) โดยเฉพาะซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการประเภทนี้ ทำให้เห็นได้ว่าในระบบการธนาคารของประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกา การให้บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาผลประโยชน์คือบริการหลักที่ธนาคารส่วนใหญ่จะต้องปฏิบัติและเป็นบริการที่ลูกค้าถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินธุรกิจการธนาคารพาณิชย์

ในประเทศสหรัฐอเมริกาลูกค้าได้ให้ความสำคัญกับบริการในด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุนของธนาคารมากถึงในระดับที่ว่าลูกค้าจะใช้บริการประเภทนี้เป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกทำธุรกิจกับธนาคารใดธนาคารหนึ่งโดยเฉพาะ ธนาคารพาณิชย์ได้ตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้เป็นอย่างดีซึ่งจะเห็นได้จากการสำรวจของสมาคมธนาคาร

(Bankers Association) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ในปลายปี ค.ศ.1962 เกี่ยวกับจุดประสงค์ของธนาคารพาณิชย์ในการให้บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์แก่ลูกค้า ซึ่งปรากฏว่า ธนาคารให้บริการประเภทนี้โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะใช้เป็นเครื่องมือในการทำให้ธุรกิจการธนาคารขยายตัวมากขึ้น⁽⁸⁾

การให้บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุนนั้น คือ การให้บริการเกี่ยวกับการจัดการ (Management) และการบริหาร (Administration) ทรัพย์สินต่าง ๆ ของลูกค้า อาทิเช่น อสังหาริมทรัพย์ (real estate) สินค้าต่าง ๆ หุ้น พันธบัตร และทรัพย์สินส่วนบุคคลอื่น ๆ ลูกค้าที่ไม่สามารถจัดการและบริหารทรัพย์สินต่าง ๆ เหล่านี้ได้ด้วยตนเอง เนื่องจากสาเหตุต่าง ๆ กัน อาทิเช่น ลูกค้าเป็นผู้ที่ไม่มีความรู้ในด้านการจัดการและการบริหาร ความยุ่งยากของกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ความสลับซับซ้อนของการศึกษา ความเป็นผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้ที่ไม่อยู่ในสถานะที่จะกระทำการด้วยตนเองได้จะใช้บริการของธนาคารเพื่อทำหน้าที่จัดการและบริหารทรัพย์สินต่าง ๆ เหล่านี้ให้เป็นไปตามความประสงค์ของลูกค้า บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุนที่ธนาคารให้กับลูกค้าอาจจัดแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท ดังนี้

(ก) บริการที่ธนาคารให้กับลูกค้าที่เป็นบุคคล

บริการที่สำคัญได้แก่ การรับทำหน้าที่เป็นผู้จัดการกองมรดกให้กับลูกค้า ซึ่งอาจจะเป็นผู้ทำพินัยกรรมขึ้นโดยระบุไว้ในพินัยกรรมให้ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้จัดการกองมรดกของเขา หรือลูกค้าอาจจะเป็นผู้รับมรดกหรือญาติพี่น้องซึ่งทำการว่าจ้างให้ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้จัดการกองมรดก หรือทำหน้าที่นี้โดยคำสั่งของศาล ธนาคารในฐานะผู้จัดการกองมรดกจะทำหน้าที่รักษาและปกป้องทรัพย์สินต่าง ๆ ตามกองมรดก ทำการจ่ายชำระหนี้สินของผู้ตายดูแลมิให้ทรัพย์สินสูญหายหรือเสื่อมค่า จัดการศพของผู้ตายตามที่ผู้ตายระบุไว้ใน

(8) Martin Mayer, The Bankers (New York : Weybright and Talley. 1974), p. 492.

พินัยกรรม ตลอดจนทำการแบ่งแยกทรัพย์สินให้กับผู้รับประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ในพินัยกรรม

บริการที่สำคัญอีกประเภทหนึ่งที่ธนาคารให้กับลูกค้าที่เป็นบุคคลได้แก่ การให้บริการในฐานะเป็นผู้พิทักษ์ทรัพย์สินให้กับลูกค้า โดยทำหน้าที่เป็นบุคคลที่สามในการดูแลรักษาผลประโยชน์ให้กับบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้ที่ลูกค้าระบุให้เป็นผู้รับประโยชน์จากทรัพย์สินนั้น การให้ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์ทรัพย์สินนั้นนับว่าเป็นการปลดภาระความรับผิดชอบของผู้รับประโยชน์และผู้ให้ประโยชน์ (ลูกค้าของธนาคาร) ในการดูแลรักษาทรัพย์สินซึ่งในบางกรณีทรัพย์สินนั้น ๆ จะมีรายได้เกิดขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น ลูกค้าของธนาคารต้องการจะยกที่ดินและตึกแถวให้กับบุตรของตน แต่เนื่องจากบุตรยังเป็นผู้เยาว์ หรือเป็นผู้ที่ใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ลูกค้าเห็นว่าถ้ามอบทรัพย์สินให้ในขณะที่บุตรเป็นผู้เยาว์ย่อมไม่สามารถดูแลรักษาทรัพย์สินนั้นได้ หรือที่ดินและตึกแถวอาจจะถูกนำไปขายจนหมดสิ้นถ้ามอบให้กับบุตรที่มีนิสัยในการใช้จ่ายฟุ่มเฟือย ฉะนั้นลูกค้าของธนาคารจะทำการมอบหมายให้ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้พิทักษ์ทรัพย์สินโดยดูแลที่ดินและตึกแถวตลอดจนเก็บรายได้จากค่าเช่าที่เกิดขึ้นให้กับบุตรของตน โดยสม่ำเสมอจนกว่าจะถึงเวลาใดเวลาหนึ่งในอนาคต อาทิเช่น เมื่อบุตรบรรลุนิติภาวะจึงจะโอนทรัพย์สินทั้งหมดให้ผู้รับประโยชน์

นอกจากนี้ธนาคารยังให้บริการทางด้านอื่น ๆ แก่ลูกค้าอีกมากมาย อาทิ เช่น เป็นตัวแทนในการเก็บรักษาหลักทรัพย์ให้กับลูกค้า เป็นตัวแทนในการซื้อขายหลักทรัพย์ ตลอดจนทำหน้าที่จัดเก็บดอกเบี้ย เงินปันผลและรายได้อื่น ๆ ให้กับลูกค้า ทำหน้าที่ให้บริการในการจัดการด้านการเสียภาษีเงินได้ให้กับลูกค้า เป็นตัวแทนในการบริหารเงินทุนเพื่อหารายได้ให้ลูกค้า ทำหน้าที่เป็นนายทะเบียนโอนหุ้น การจองหุ้นให้กับลูกค้า เป็นต้น

ข. บริการที่ธนาคารให้กับลูกค้าที่เป็นธุรกิจและสถาบันอื่น ๆ

ธุรกิจส่วนใหญ่ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาจะมีโครงการให้สวัสดิการแก่พนักงานในขณะที่กำลังปฏิบัติงานอยู่หรือเมื่อครบเกษียณอายุ อาทิเช่น โครงการเงินบำนาญ (pension funds) การให้มีส่วนร่วมในผลกำไร (profit sharing) หรือการจ่ายหุ้นโบนัส ในการจัดตั้งโครงการสวัสดิการเหล่านี้ธุรกิจจะต้องกันเงินจำนวนหนึ่ง

เพื่อสะสม เป็นกองทุนสำหรับการจ่ายสวัสดิการในอนาคต. ธุรกิจอาจใช้บริการในการดูแลรักษาผลประโยชน์จากธนาคารโดยการแต่งตั้งให้ธนาคาร เป็นผู้จัดการบริหารเงินกองทุนนั้น ธนาคารจะเป็นผู้ดำเนินการเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ และดำเนินการจ่ายเงินสวัสดิการตามโครงการเหล่านี้ให้กับลูกจ้างเมื่อถึงกำหนด ตามข้อตกลงของธุรกิจ ดังนั้นธนาคารจึงทำหน้าที่เป็นผู้บริหารโครงการสวัสดิการให้กับธุรกิจ และอาจทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาทางด้านการลงทุนให้กับธุรกิจด้วย กล่าวคือ ในระหว่างที่ธนาคารทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลเงินกองทุนสวัสดิการ ธนาคารอาจนำเงินไปลงทุนเพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้กับเงินกองทุน นอกจากบริการที่ให้กับธุรกิจแล้ว ธนาคารยังให้บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์ให้กับสถาบันอื่น ๆ อาทิเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล สมาคม และสถาบันการกุศลอื่น ๆ โดยทำหน้าที่ในการบริหารเงินกองทุนของสถาบันเหล่านั้น เช่นเดียวกับการบริหารกองทุนของธุรกิจ

ลูกค้าที่ใช้บริการด้านการดูแลรักษาผลประโยชน์และการลงทุนจะได้รับประโยชน์ ดังนี้

ก. เป็นการลดภาระความรับผิดชอบของลูกค้าในการจัดการดูแลและบริหารทรัพย์สินด้วยตนเอง เนื่องจากลูกค้ามอบอำนาจให้ธนาคารเป็นผู้กระทำแทน

ข. ทรัพย์สินของลูกค้าจะได้รับการพิทักษ์รักษาประโยชน์อย่างเหมาะสม เนื่องจากธนาคารมีผู้เชี่ยวชาญพิเศษที่มีความรู้และประสบการณ์ในหลาย ๆ สาขา อาทิเช่น ด้านกฎหมาย ด้านการลงทุน ด้านภาษีอากร ดังนั้นการแก้ปัญหาต่าง ๆ จะกระทำโดยกลุ่มบุคคลที่มีความรู้มีความสามารถในการปรับปรุงวิธีการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีความรับผิดชอบ

ค. ลูกค้ามีโอกาสจะได้รายได้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากฝ่ายดูแลรักษาผลประโยชน์จะทำหน้าที่ในการบริหารเงินทุนตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาในการลงทุนแก่ลูกค้า ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้ว่าการดำเนินงานกระทำโดยผู้เชี่ยวชาญที่ซื่อสัตย์และยุติธรรม

ในประเทศไทยบริการทางด้านการดูแลผลประโยชน์และการลงทุนจะกระทำโดยนายความซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาและกระทำภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายที่ได้ระบุแนวทางในการปฏิบัติไว้ สำหรับการให้ธนาคารซึ่งเป็นนิติบุคคลกระทำหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์

นั้นยังเป็นสิ่งที่ธนาคารกระทำไม่ได้ เนื่องจากกฎหมายที่เกี่ยวกับการอนุญาตให้นิติบุคคล
 กระทำหน้าที่ดูแลรักษาผลประโยชน์นั้นไม่มีระบุไว้ นอกจากนี้การที่จะให้ธนาคารดำเนินการ
 ให้บริการประเภทนี้ ธนาคารยังไม่เป็นที่แน่ใจว่าธนาคารแห่งประเทศไทยหรือกระทรวง
 การคลังจะยินยอม⁽⁹⁾

บริการคำนวณค่าใช้จ่ายเครื่องคอมพิวเตอร์

การขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วของการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ทำให้
 ปริมาณงานที่ธนาคารจะต้องกระทำมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้มีการใช้พนักงานจำนวนมากขึ้น
 และเกิดความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติกรล่วงเวลาเพื่อให้งานในแต่ละวันสำเร็จลุล่วงไป ทำให้
 ธนาคารมีค่าใช้จ่ายเพิ่มสูงขึ้นโดยเฉพาะค่าแรงที่จะต้องจ่ายให้พนักงาน แต่ประสิทธิภาพใน
 การปฏิบัติงานกลับลดน้อยลงและความผิดพลาดมีมากขึ้นอันเนื่องมาจากความตรากตรำของผู้
 ปฏิบัติ การขยายตัวดังกล่าวจึงก่อให้เกิดปัญหาทางด้านความล่าช้าและความถูกต้องในการ
 ปฏิบัติงาน ทำให้ฝ่ายบริหารขาดข้อมูลที่จะใช้ในการตัดสินใจและบริการที่ให้ลูกค้าไม่อยู่ใน
 สภาพที่จะสามารถแข่งขันกันได้ ดังนั้นทำให้มีการค้นคิดพัฒนาเทคนิคใหม่ ๆ ขึ้นมาซึ่งได้แก่
 การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบการธนาคาร

การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ก่อให้เกิดประโยชน์สูง
 ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น การบันทึกข้อมูลเป็นไปด้วยความแน่นอนถูกต้อง
 และรวดเร็ว ธนาคารใหญ่ ๆ ส่วนมากในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาจะมี
 เครื่องคอมพิวเตอร์ไว้ใช้ในการดำเนินงานทั้งสิ้น แต่ขอบเขตของการใช้มีกว้างขวางกว่า
 ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้วยเหตุที่ประเทศทั้งสองเป็นประเทศที่มีความเจริญ
 ก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากกว่าประเทศไทยจึงมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบ
 การธนาคารเป็นเวลานานแล้วและได้ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนการดำเนิน

(9) ปกรณ์ ทวีสิน. กรรมการรองผู้จัดการทั่วไป. สัมภาษณ์, 19 เมษายน 2522.

งานอยู่ในขั้นระดับมาตรฐาน อีกทั้งเป็นประเทศที่สามารถผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ได้เองจึงซื้อได้ในราคาที่ถูกลงกว่า และมีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่าธนาคารในประเทศไทย นอกจากนี้ประเทศไทยยังต้องประสบกับปัญหาเกี่ยวกับระบบการติดต่อสื่อสารที่จะนำมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งจะเป็นอุปสรรคในการพัฒนาระบบการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ อาทิเช่น ไฟฟ้าดับ สายโทรศัพท์ยังไม่ดีพอ เป็นต้น

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยกล่าวได้ว่า ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานและมีขอบเขตในการใช้ที่จำกัดโดยที่ยังไม่ได้ทำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานทุก ๆ ด้านทุก ๆ ส่วน ในปี 2521 จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 16 ธนาคาร มีธนาคารที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้เองเพียงสามธนาคารคือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วนธนาคารอื่น ๆ กำลังอยู่ในขั้นดำเนินการที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้⁽¹⁰⁾ งานที่ทำส่วนใหญ่จะเป็นการเน้นหนักไปทางด้าน การส่งเสริมการให้บริการลูกค้า อาทิเช่น การฝากถอนโดยไม่มีสมุดบัญชี การฝากถอนต่างสำนักงาน การสอบถามยอดและข้อมูลทางค่านับบัญชีของลูกค้า และการให้บริการแก่ฝ่ายดำเนินงานภายในธนาคาร อาทิเช่น การคำนวณเงินเดือนและค่าแรงของพนักงานธนาคาร การศึกษาเงินได้ การวิเคราะห์งบการเงินเพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายสินเชื่อ การคิดเงินปันผลและพิมพ์ใบหุ้นให้กับผู้ถือหุ้นของธนาคาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการแก่ฝ่ายบริหารโดยการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่ฝ่ายบริหารจะนำไปใช้ในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและกำหนดนโยบายของฝ่ายต่าง ๆ

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศที่มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางนั้น นอกจากจะใช้ประโยชน์

(10) ศรีศักดิ์ จามรมาน, ปัญญา เปรมปรีดิ์. "หลักการใช้คอมพิวเตอร์ในงานธนาคาร" ใน นโยบายคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์ในงานธุรกิจการเงิน, หน้า 32 - 59. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2521. (เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ครั้งที่ 9 ของคอมพิวเตอร์สมาคมแห่งประเทศไทย).

จากเครื่องในงานทางด้านการจัดเก็บข้อมูล เพื่อประโยชน์ในงานด้านบริการและบริหารแล้วยังได้คิดค้นปรับปรุงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์เพิ่มมากขึ้น สาเหตุสำคัญคือค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นค่าใช้จ่ายที่มีจำนวนสูงหากปริมาณงานมีไม่มากพอ ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่ประหยัดในการใช้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศสหรัฐอเมริกาได้พยายามใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นี้ในการบริการแก่ลูกค้าโดยตรงเพื่อก่อให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้น และจะมีผลให้ต้นทุนของการใช้เครื่องลดลงเนื่องจากใช้เวลาที่มีทั้งหมดของคอมพิวเตอร์ให้ทำงานได้เต็มกำลัง บริการส่วนใหญ่ที่ธนาคารให้บริการโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์จะเป็นบริการที่เกี่ยวข้องงานที่มีวิธีทางการบัญชีที่ยุงยากใช้เวลาในการดำเนินงานมาก แต่สามารถทำได้รวดเร็วและถูกต้องถ้าใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ซึ่งได้แก่บริการดังต่อไปนี้

ก. การท่างบกระทบยอด (Account Reconciliation)

บริการในการรับท่างบกระทบยอดให้กับบริษัท เพื่อแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการจ่ายเงินด้วยเช็คของบริษัท บริษัทจะเป็นผู้ให้ข้อมูลแก่ธนาคารเกี่ยวกับจำนวนเช็คที่ออก จำนวนเงิน หมายเลขที่เช็ค ซึ่งอาจจะเป็นข้อมูลที่อยู่ในรูปของการเจาะบัตร (Punched Cards) หรือ Magnetic Tape จากข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับธนาคารจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการท่างบกระทบยอดให้ ดังนั้นในทุก ๆ งวดที่บริษัทกำหนดว่าจะต้องการใช้บกระทบยอด บริษัทจะได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนเช็คทุก ๆ ฉบับที่มีผู้นำมาขึ้นเงินแล้วเรียงลำดับตามหมายเลข และรายละเอียดของเช็คที่ออกแต่ยังไม่มีผู้นำขึ้นเงินเรียงตามหมายเลขเช็คเช่นเดียวกัน ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาเอาไปเปรียบเทียบกับรายการนำฝากในระหว่างงวดเพื่อทำการกระทบยอดหาข้อคลาดเคลื่อนเหลือที่ถูกต้องในบัญชีเงินฝากธนาคารของบริษัทนั้น ๆ ซึ่งบริษัทจะนำไปใช้ในการลงบัญชีได้ทันที ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับคือลูกค้าส่วนใหญ่เป็นบริษัทพบว่า เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการในการท่างบกระทบยอดจากธนาคารมากกว่าที่บริษัทกระทำเอง การท่างบกระทบยอดจะช่วยบริษัทที่เป็นลูกค้าในการกระทบยอดนครวมของเช็คที่จ่ายรวมกับเช็คที่ยังไม่มีผู้นำมาขึ้นเงินกับยอดเงินสดในบัญชีของบริษัทได้ ทำให้ทราบยอดเงินสดคงเหลือที่จะสามารถนำไปหาผลประโยชน์ได้ นอกจากนี้

รายการจ่ายเงินแต่ละรายการยังสามารถนำไปตรวจสอบได้ง่ายเช่น เช็คที่ถูกยกเลิก (Cancelled check) จะแสดงให้เห็นในรายงานเพื่อให้บริษัทนำไปพิจารณาหาเหตุผลในการยกเลิกในกรณีที่เกิดเหตุผิดปกติในการจ่ายเงิน

ข. การทำรายงานบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable Services)

เป็นบริการที่ธนาคารรับทำรายงานทางการบัญชีที่เกี่ยวกับรายการเจ้าหนี้ให้กับลูกค้าส่วนใหญ่ได้แก่ บริษัทที่มีรายการเจ้าหนี้เป็นจำนวนมาก บริษัทจะเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเจ้าหนี้ธนาคาร อาทิเช่น จุดประสงค์ของการจ่ายเงินให้เจ้าหนี้ ชื่อสินค้าหรือบริการที่ซื้อ เงื่อนไขพิเศษในการชำระเงิน วิธีการชำระเงิน และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องกับบัญชีเจ้าหนี้ นั้น ๆ เป็นต้น ธนาคารจะนำข้อมูลที่ใช้ในการทำรายงานต่าง ๆ ให้กับบริษัท อาทิเช่น ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเจ้าหนี้แต่ละราย ทำทะเบียนรายชื่อเจ้าหนี้ที่จะต้องจ่ายเงินรายการเกี่ยวกับการจ่ายเงินและควบคุมการดำเนินการจัดซื้อและการรับของ นอกจากนี้ยังอาจให้บริการเพิ่มเติมในการเตรียมเช็คที่จะจ่ายเงินให้เจ้าหนี้ได้ ประโยชน์ที่บริษัทได้รับคือการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำบัญชีและบันทึกการรายการเจ้าหนี้โดยใช้พนักงานของบริษัทเอง เนื่องจากปริมาณงานมีมาก การใช้บริการจากธนาคารในการจัดทำรายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับเจ้าหนี้ที่บริษัทต้องการจึงเป็นการสะดวกกว่า

ค. บริการการคำนวณค่าจ้างเงินเดือน (Payroll Services)

เป็นบริการในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการเตรียมค่าจ้างและเงินเดือนให้กับลูกจ้างและพนักงานของบริษัท บริการที่จัดทำให้ได้แก่ รายงานเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงทำงานและรายได้ของพนักงาน ซึ่งธนาคารจะนำมากำหนดค่าจ้างและเงินเดือน ทำรายงานเกี่ยวกับภาษีที่พนักงานจะต้องเสียและการหักลดหย่อนส่วนตัว ซึ่งจะต้องยื่นต่อกรมสรรพากร หักภาษีจากค่าจ้างและเงินเดือนและคำนวณจำนวนค่าจ้างและเงินเดือนที่แท้จริงที่พนักงานจะได้รับ นอกจากนี้ธนาคารยังสามารถให้บริการในการออกเช็คส่งจ่ายให้พนักงานแต่ละคนตามจำนวนค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับอีกด้วย ประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับจากการใช้บริการนี้คือ สามารถลดเวลาการทำงานและค่าใช้จ่ายในการเตรียมการคำนวณค่าแรง

เงินเดือนได้ สำหรับประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับจะมีในกรณีที่มีการตกลงให้ธนาคารนำเงินเข้าบัญชีของพนักงานได้ทันทีโดยใช้วิธี Direct Deposit ดังได้กล่าวไว้แล้วในบริการประเภทนั้น

ง. การคำนวณเงินหุ้นเลี้ยงชีพ (Provident Funds)

ธนาคารให้บริการการคำนวณเงินหุ้นเลี้ยงชีพแก่พนักงานแต่ละคนของธุรกิจ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าช่วย โดยการรับฝากเงินสะสมจากธุรกิจเป็นประจำทุก ๆ เดือน เพื่อนำเข้าบัญชีของพนักงานของธุรกิจนั้นเป็นเงินหุ้นเลี้ยงชีพ และคำนวณดอกเบี้ยเงินฝากของเงินหุ้นเลี้ยงชีพของพนักงานแต่ละคนนั้น ตลอดจนคำนวณจำนวนเงินหุ้นเลี้ยงชีพทั้งหมดที่พนักงานของธุรกิจจะได้รับเมื่อครบเวลาที่ธุรกิจนั้น ๆ กำหนดไว้ หลังจากที่ได้คิดและหักภาษีเรียบร้อยแล้ว ประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับคือ ความประหยัดในการที่ธุรกิจไม่ต้องเสียเวลาในการเตรียมการจ่ายเงินหุ้นเลี้ยงชีพพนักงานเมื่อครบกำหนด และเป็น การสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานเนื่องจากพนักงานมั่นใจได้ว่าจะได้รับเงินหุ้นเลี้ยงชีพเมื่อทำงานครบตามเวลาที่ธุรกิจกำหนดไว้

ในประเทศไทยบริการในการคำนวณเงินหุ้นเลี้ยงชีพ เป็นที่นิยมแพร่หลายของลูกค้าที่เป็นธุรกิจ และเป็นบริการที่ทำให้ปริมาณเงินฝากของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นมากเป็นพิเศษ

จ. บริการการทำรายงานเกี่ยวกับลูกหนี้ (Accounts Receivable Service)

โดยการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ที่ได้รับจากบริษัท ธนาคารสามารถเตรียมรายงานต่าง ๆ ที่บริษัทต้องการนำไปใช้ได้ในด้าน การลงบัญชี และทางด้านการจัดการ อาทิเช่น สมุดเงินสคริป งบทดลอง รายงานลูกหนี้ประจำวง งบแยกอายุลูกหนี้ซึ่งแสดงให้เห็นจำนวนลูกหนี้ที่ค้างชำระตามระยะเวลาต่าง ๆ เป็นต้น ประโยชน์ของบริษัทคือ ขจัดงานที่จะต้องทำด้วยมือในการจัดเตรียมรายงาน ลูกหนี้ได้รับใบแจ้งหนี้โดยรวดเร็วทั่วถึงแม้ว่าจะมีจำนวนมากเพียงใดก็ตามทำให้บริษัทได้รับชำระเงินเร็วขึ้น เป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายสำหรับธุรกิจขนาดใหญ่โดยการใช้บริการจากธนาคาร

สำหรับธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษการให้บริการทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์นั้นธนาคารจะให้บริการโดยผ่านทางบริษัทย่อย (Subsidiary) ของธนาคาร โดยธนาคารจะให้เช่าเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในช่วงที่ว่างแก่ลูกค้าที่ไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้แต่มีความต้องการใช้เครื่องในเวลาใดเวลาหนึ่งโดยเฉพาะ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าธนาคารรายหนึ่งมีคณงานเป็นจำนวนมากซึ่งจะต้องมีการจ่ายเงินเดือนอาทิตย์ละครั้ง ดังนั้นธนาคารจึงให้บริการในการคำนวณค่าจ้างเงินเดือนโดยใช้คอมพิวเตอร์จากธนาคาร นอกจากนี้ยังอาจให้บริการในด้านการวิเคราะห์แผนการโฆษณา และอื่น ๆ อีกด้วย

บริการในการให้ข้อมูลและคำปรึกษา

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประเทศอังกฤษ และประเทศสหรัฐอเมริกา มีการให้บริการพิเศษแก่ลูกค้าในการจัดหาข้อมูลต่าง ๆ ที่น่าสนใจทางด้านการเศรษฐกิจและการเงิน มาเสนอแก่ลูกค้าซึ่งธนาคารมักจะมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการศึกษาถึงความเคลื่อนไหวของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศและพร้อมที่จะให้ข้อมูลเหล่านั้นแก่ลูกค้าเมื่อต้องการใช้ในบางครั้ง ธนาคารจะออกนิตยสารและสิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ เพื่อเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้าและผู้สนใจอีกด้วย นอกจากนี้ธนาคารอาจให้บริการในการติดต่อกับธนาคารตัวแทนในต่างประเทศ เพื่อให้ช่วยจัดหาตลาดให้กับลูกค้าที่เป็นธุรกิจของธนาคารอีกด้วย เพื่อช่วยให้ลูกค้ามีช่องทางในการซื้อขายสินค้ากับต่างประเทศได้เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การให้บริการในด้านการให้ข้อมูลและคำปรึกษาแก่ลูกค้านั้นธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกานั้นมีขอบเขตของการให้บริการที่กว้างขวางมากกว่าและให้ความสำคัญกับบริการประเภทนี้มากกว่าธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย กล่าวคือ นอกจากบริการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ธนาคารพาณิชย์ในประเทศอังกฤษและประเทศสหรัฐอเมริกายังมีการให้บริการในการให้คำแนะนำปรึกษาทางด้านการเงินแก่ลูกค้าเกี่ยวกับการลงทุน อาทิเช่น การค้นหาวิธีในการผลิตสินค้าชนิดใหม่ที่ให้ผลดีที่สุดแก่ลูกค้า การวิเคราะห์ต้นทุนและรายได้จากการขยายการผลิตของลูกค้า การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมแก่ลูกค้า การพยากรณ์ฐานะการเงินในอนาคตและการวิเคราะห์งบกระแส

เงินสดของธุรกิจที่เป็นลูกค้า เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้บริการในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับฐานะการเงินแก่บุคคลหรือสถาบันที่ต้องการทราบอีกด้วย สำหรับในประเทศไทยนั้นธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ไม่มีบริการในการให้คำปรึกษาทางด้านการลงทุนแก่ลูกค้าและไม่มีนโยบายที่จะเปิดเผยฐานะการเงินของลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นได้ทราบ เนื่องจากประเทศไทยยังขาดแคลนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญพิเศษในการวิเคราะห์วิจัย นอกจากนี้การให้บริการดังกล่าวมักจะเป็นบริการที่ก่อให้เกิดรายได้เล็กน้อยหรือไม่มีรายได้จึงทำให้ไม่ได้รับความสนใจจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเท่าที่ควร



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย