



บทที่ 2

### การพัฒนาด้านอิเล็กทรอนิกส์แยงกั้งของธนาคารพาณิชย์

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้ปรับปรุงบริการของตนให้ก้าวล้ำนำหน้าธนาคารอื่น ทั้งนี้เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาด (market share) ของตนไว้ และขณะเดียวกันก็ขยายตลาดของตนออกไป โดยการนำเอาวิทยาการด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นการแข่งขันทางการตลาดด้านหนึ่งของธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารใหญ่ ๆ

#### ประวัติความเป็นมาของอิเล็กทรอนิกส์แยงกั้งในประเทศไทย

ความจริงการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีหลายปีแล้ว เริ่มตั้งแต่ธนาคารกรุงเทพจำกัด เป็นแห่งแรกที่นำมาใช้ในปี 2524 และต่อมาอีกหลาย ๆ ธนาคาร แต่ส่วนใหญ่จะใช้ในการบริหารงานภายใน เช่นการเก็บข้อมูล การทำบัญชี การบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องที่บุคคลภายนอกไม่ค่อยจะรับรู้กันนัก ต่อมาธนาคารเริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการลูกค้าโดยการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์จากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่าง ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เรียกว่า ระบบออนไลน์ เพื่อให้บริการฝาก-ถอนเงินต่างสาขาแก่ลูกค้าของธนาคาร ซึ่งได้กลายมาเป็นการแข่งขันทางด้านบริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ลูกค้า และเป็นระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แบบพื้นฐาน ปรากฏว่าได้รับความนิยมจากประชาชนทั่วไปพอสมควร เพราะทำให้บริการทางการฝาก-ถอนเงินสะดวกและรวดเร็ว

ธนาคารที่สองที่เริ่มโครงการคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด ซึ่งมุ่งเดินทางไปทางด้าน Back Office นั่นคือ ใช้สำหรับการวางแผนงานเป็นหลัก ซึ่งถ้ามองในทางด้านบริการก็เรียกว่าไม่สู้จะประสบความสำเร็จมากนัก แต่ถ้ามออบดูถึงการเติบโตของธนาคารกสิกรไทย จำกัด แล้ว จะเห็นได้ว่าประสบความสำเร็จพอสมควรทีเดียว อย่างไรก็ตาม ในระยะหลังธนาคารกสิกรไทยจำกัด ก็ได้เสนอบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อประชาชนอย่างจริงจังมากขึ้น

ธนาคารที่สำคัญที่สุด เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดสงครามธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ และทำให้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย คือ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด โดยเสนอบริการฝาก-ถอน เงินอัตโนมัติหรือบริการเงินด่วน เอทีเอ็ม ซึ่งสามารถให้บริการฝาก-ถอนเงินทั้งในและนอกเวลาทำการของธนาคารภายในเวลาไม่ถึงนาที ซึ่งการเสนอบริการ ดังกล่าวนี้นี้ได้สร้างความตื่นเต้นให้กับวงการที่เกี่ยวข้องได้ไม่น้อย และเป็นที่น่าสนใจว่าบริการดังกล่าวนี้จะไปได้รอดหรือไม่ ซึ่งธนาคารก็ได้ใช้ความพยายามในการประชาสัมพันธ์แนะนำให้ประชาชนรู้จักและสนใจใช้เครื่องมือใหม่ที่ว่านี้ จนได้รับความสำเร็จในการตลาดเป็นอย่างดี จากความสำเร็จของธนาคารไทยพาณิชย์นี้ ทำให้หลายธนาคารได้หันมาสนใจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจังมากขึ้น

#### การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการแบบ เดิมและอิเล็กทรอนิกส์แยกกัน

ลักษณะการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในแบบ เดิม มีลักษณะดังนี้ คือ

1. การขยายขอบ เขตบริการของธนาคารอยู่ในรูปของการเปิดสาขาใหม่ เพื่อระดมเงินฝากให้กระจายออกไปตามภูมิภาคต่าง ๆ ที่เป็นสถานที่ตั้งของลูกค้าทั่วประเทศ
2. ลักษณะของบริการที่ให้แก่ลูกค้าของแต่ละธนาคารมีความคล้ายคลึงกัน และสามารถทดแทนกันได้ค่อนข้างสมบูรณ์ ความจงรักภักดีของลูกค้าต่อธนาคารใดธนาคารหนึ่ง (Brand Loyalty) จึงไม่ค่อยเกิดขึ้น
3. ใช้งานกระดาษหรืองานเอกสารในการบันทึกข้อมูล ทำสัญญา และการให้บริการต่าง ๆ เป็นหัวใจของการทำงาน ขอบเขตของการให้บริการที่เป็นธนาคารแบบ Paper Banking ได้แก่ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม และการให้บริการแก่กิจการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนบริการอื่น ๆ (ได้แก่ การให้เชาตู้നിရိယ บริการโอนเงินและการชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้า และค่าโทรศัพท์) การฝากเงินมีอยู่ 3 ประเภท คือ เงินฝากกระแสรายวัน ออมทรัพย์ และเงินฝากประจำ

ส่วนลักษณะการให้บริการของธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีลักษณะแตกต่างกันออกไป คือ

1. การขยายขอบเขตด้วยการติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ พัฒนาด้วยบริการหรือประเภทของการฝาก-ถอน-โอนเงิน ทั้งในด้านสถานที่และเวลาทำการไปพร้อม ๆ กัน โดยสามารถให้บริการได้ทั้งนอกสถานที่และนอกเวลาทำการของธนาคาร
2. ลักษณะของบริการเริ่มมีความแตกต่างกันในแต่ละธนาคาร แต่จุดใหญ่ยังคงเน้นที่ความสะดวกสบายของการใช้บริการและการประหยัดเวลา
3. ไม่ค่อยมีงานด้านเอกสารให้เห็น เพราะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกข้อมูลเกือบทั้งหมด ทั้งในด้านข้อมูลภายในและข้อมูลในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งช่วยลดปริมาณเอกสาร และสลิปลงได้อย่างมาก

รูปแบบของบริการในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะได้อีกกล่าวถึงต่อไป

#### ความหมายของอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง

คำว่าอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง ไม่ได้หมายถึง เฉพาะเครื่อง เอทีเอ็มหรือบริการโอนเงิน จุดขายเท่านั้น แต่หมายถึงการนำเอาเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในธนาคาร อาจจะเป็นการใช้ทำงานในธนาคารหรือเป็นการสื่อสารภายในธนาคารเอง ซึ่งคนภายนอกอาจจะไม่รู้ เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการทำงาน การบริการ ให้มีความสะดวกมากขึ้น

ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ มีขึ้นมาเพราะการพัฒนาทางด้านคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร จะขาดอย่างใดอย่างหนึ่งไม่ได้ (Computers and Communications) สำหรับธนาคารสามารถนำ C & C นี้ไปใช้ได้ 2 ทาง ถ้าใช้เป็นการภายใน เรียกว่า Office Automation ถ้านำไปใช้ภายนอก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้บริการลูกค้า Electronic Banking<sup>1</sup>

<sup>1</sup> "ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์" หนังสือพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ ฉบับพิเศษ (กันยายน 2527)

การบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าสนใจ และใช้กันแพร่หลาย ได้แก่

- บริการเงินดาวน์เอทีเอ็ม (ATM/Automatic Teller Machine)
- บริการโอนเงิน ณ จุดขาย (EFTPOS/Electronic Fund Transfer at Point of Sale)
- บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (TB/Telephone Banking)
- บริการธนาคารสำหรับสำนักงาน (OB/Office Banking)
- บริการธนาคารทางบ้าน (HB/Home Banking)

#### รูปแบบบริการของอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่ง

ธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันได้พยายามพัฒนาตนเองให้กลายเป็นธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Banking) ด้วยการดำเนินการดังต่อไปนี้

#### ออฟ-ไลน์ (Off-line)

สำหรับธนาคารหนึ่ง ๆ ที่จะเริ่มเข้าสู่ยุคของอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่ง สิ่งแรกที่จะต้องทำคือ การให้บริการออฟ-ไลน์ ซึ่งเป็นการเริ่มต้นนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานของธนาคาร โดยให้พนักงานใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการให้บริการฝาก-ถอนเงินแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วกว่าแต่ก่อนที่ใช้ระบบ manual แต่การปฏิบัติงานมีวงจำกัดแต่เฉพาะภายในสาขาแต่ละแห่งเท่านั้น จะไม่สามารถให้บริการต่างสาขาได้ จนกว่าจะมีการเชื่อมการส่งข้อมูลถึงกันระหว่างสาขากับศูนย์คอมพิวเตอร์ใหญ่ของธนาคารผ่านสายโทรศัพท์เสียก่อน ปัจจุบันมีการดำเนินงานลักษณะนี้อยู่ในธนาคารพาณิชย์ทั่วไป

#### ออน-ไลน์ (On-line)

ระบบออน-ไลน์ เป็นก้าวที่สอง คือ มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โดยพนักงานของธนาคารให้บริการฝาก-ถอน-โอนเงินระหว่างสาขาได้ ลูกค้าของธนาคารสามารถที่จะใช้บริการดังกล่าวได้จากทุกสาขาของธนาคารนั้น ที่มีระบบออน-ไลน์ แล้วโดยไม่จำเป็นต้องไปใช้บริการจากสาขาที่มีบัญชีอยู่เพียงอย่างเดียว เพราะมีการเชื่อมโยงระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เป็นเครือข่ายโดยอาศัยสายโทรศัพท์และไมโครเวฟผ่านดาวเทียม เป็นต้น

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ส่วนใหญ่ได้นำระบบออน-ไลน์มาให้บริการแล้ว และหลายธนาคารได้มีการขยายบริการดังกล่าวออกไปในต่างจังหวัดด้วย แต่อย่างไรก็ตาม บริการดังกล่าวนี้ยังมีข้อจำกัดที่สามารถให้บริการได้เพียงในเวลาทำการของธนาคารเท่านั้น

บริการธนาคารที่บ้าน (Home Banking) & บริการธนาคารสำหรับสำนักงาน (Office Banking)

ในปัจจุบันนักธุรกิจและประชาชนทั่วไปประสบกับปัญหาการจราจรติดขัด อันเป็นอุปสรรคสำคัญในการออกไปติดต่อธุระนอกบ้าน และในบางครั้งก็มีความจำเป็นต้องทำธุระอยู่ที่บ้านหรือที่ทำงาน ธนาคารพาณิชย์ก็พยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการของธนาคารในบ้านหรือในที่ทำงานโดยพัฒนาบริการของธนาคาร จนกระทั่งให้บริการแก่ลูกค้าถึงในบ้าน และในที่ทำงานได้

เมื่อสามารถทำออน-ไลน์ระหว่างสาขาของธนาคารได้ บริการออนไลน์ระหว่างธนาคารกับลูกค้าตามบ้านหรือตามสำนักงานก็สามารถกระทำได้เช่นเดียวกัน กรณีของ Home Banking และ Office Banking มีอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานคือ โทรศัพท์ ไมโครคอมพิวเตอร์ หรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ชนิดที่มีจอภาพเพื่อแสดงรายการความเคลื่อนไหวทางบัญชีของลูกค้า อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณจากคอมพิวเตอร์ให้ผ่านโทรศัพท์ (Modem) เครื่องพิมพ์ (Printer) และดิสเก็ตบรรจุโปรแกรมเฉพาะตัวของลูกค้า

ขอบเขตของการให้บริการของ Home Banking และ Office Banking ประกอบด้วย

- การสอบถามยอดและรายละเอียดเกี่ยวกับบัญชี
- การโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง และการโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเองกับของผู้อื่น
- การบริการจ่ายค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ หรือจ่ายเงินตามใบเรียกเก็บเงินต่าง ๆ
- วิเคราะห์บัญชีของตนเองหรือบริษัท

- บริการข่าวสารต่าง ๆ เช่น ข่าวกีฬา อาหาร บันเทิง ทัศนอาจร การลดราคาสินค้าตามห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

- บริการข้อมูลอื่น ๆ เช่น ข้อมูลทางเศรษฐกิจ โปรแกรมการพยากรณ์เงินสด โปรแกรมพยากรณ์ยอดขาย เป็นต้น เพื่อช่วยบริหารด้านการเงินได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

แม้ว่าบริการ Home Banking และ Office Banking จะอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าของธนาคารค่อนข้างมาก แต่บริการก็มีข้อจำกัดในตัวเองเหมือนกัน คือลูกค้าต้องมีคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจึงใช้บริการได้ ทำให้บริการนี้ขยายตัวได้ค่อนข้างช้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีราคาค่อนข้างแพง จากเหตุนี้บริการธนาคารในบ้านหรือสำนักงาน จึงมีขอบเขตจำกัด เฉพาะบริษัทที่มีคอมพิวเตอร์ฯ ใช้ และประชาชนที่มีรายได้สูงพอที่จะซื้อคอมพิวเตอร์ได้เท่านั้น

#### บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Telephone Banking)

เป็นบริการของอิเล็กทรอนิกส์แบบกึ่งอัตโนมัติลักษณะคล้ายธนาคารที่บ้าน คือ ลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาใช้บริการที่ธนาคารแต่อย่างใด เพียงแค่ยกหูโทรศัพท์ที่จะต้องเป็นโทรศัพท์แบบกดปุ่ม หรืออุปกรณ์ที่ใช้แทนหน้าปัดกดปุ่มต่อเข้ากับหมายเลขที่เชื่อมโยงกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารโดยตรง ดังนั้นผู้ใช้บริการสามารถโทรมาได้จากทุกที่ไม่ว่าจะเป็นที่บ้าน ที่ทำงาน โทรศัพท์สาธารณะ หรือต่างจังหวัด ขออย่างเดียวให้เป็นโทรศัพท์แบบกดปุ่มหรืออุปกรณ์ที่ใช้แทนหน้าปัดแบบกดปุ่มดังกล่าว ไม่ว่าใครที่มีสมุดคู่ฝากธนาคารของธนาคารก็สามารถใช้บริการด้านข้อมูลได้ทั้งสิ้น แต่ถ้าหากต้องการใช้บริการโอนเงินจะต้องเปิดบัญชีกระแสรายวันและบัญชีสะสมทรัพย์เท่านั้น

ด้านบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้าสามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับบัญชีเงินฝากของตนเอง สอบถามข้อมูลธุรกิจ เช่น อัตราดอกเบี้ยเงินฝาก อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ รวมทั้งการติดต่อกับธนาคาร เช่น การขอระงับการจ่ายเช็ค การขออายัดบัญชี การขอใบแจ้งรายการ หรือการโอนเงินผ่านบัญชีที่ตนเองเป็นเจ้าของ การชำระค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ เป็นต้น

บริการ Telephone Banking นี้เปิดให้ลูกค้าใช้ได้ทุกวัน ตั้งแต่ 7 โมงเช้า ถึง 4 ทุ่ม เท่ากับเวลาที่ใช้เอทีเอ็ม โดยเครื่องคอมพิวเตอร์พูดได้จะบอกขั้นตอนการใช้เป็นระยะ และถ้าหากมีปัญหาที่สามารถโอนไปพูดกับพนักงานได้อีกด้วย โดยไม่ต้องวางหูโทรศัพท์ใหม่อีกครั้ง

การทำงานของระบบบริการธนาคารทางโทรศัพท์นั้น สามารถอธิบายได้ง่าย ๆ ดังนี้<sup>2</sup>

1. ผู้ใช้บริการจะต้องติดต่อกับธนาคารพาณิชย์ขอใช้บริการธนาคารทางโทรศัพท์ ซึ่งธนาคารพาณิชย์จะกำหนดให้ผู้ใช้บริการนั้นต้องมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารพาณิชย์นั้นด้วย ตามประเภทที่กำหนด
2. ธนาคารพาณิชย์จะแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้ให้บริการจะติดต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคาร พร้อมทั้งรหัสประจำตัวของผู้ใช้บริการและรหัสของบริการประเภทต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการจะสามารถเลือกใช้ได้ไว้ในสมุดคู่มือ
3. เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อกับธนาคารพาณิชย์โดยใช้โทรศัพท์เครื่องใดก็ได้ (แต่ต้องเป็นโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มเท่านั้น) ศูนย์รับโทรศัพท์จะต่อไปยังหน่วยตอบรับคำถามทั่วไป ซึ่งจะตอบรับผู้เรียกมาและบอกขั้นตอนในการทำรายการให้
4. ผู้ใช้บริการจะต้องกรรหัสต่าง ๆ ที่ธนาคารพาณิชย์กำหนดให้ถูกต้องตามขั้นตอนจึงจะสามารถติดต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์กลาง (CPU) เพื่อขอใช้บริการต่าง ๆ ได้
5. ในการเลือกใช้บริการประเภทต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจะใช้วิธีกดปุ่มหมายเลขรหัสบริการตามที่ธนาคารกำหนดโดยไม่ต้องใช้คำพูดใด ๆ เลย
6. หากผู้ใช้บริการกดหมายเลขต่าง ๆ เหล่านี้ถูกต้อง ศูนย์คอมพิวเตอร์กลางจะตอบข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้โดยพนักงานของธนาคารพาณิชย์จะไม่เข้ามา

---

<sup>2</sup>ชาลี จันทนยิ่งยง, "บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคอิเล็กทรอนิกส์" วารสาร  
บริหารธุรกิจ 10 (มกราคม-มีนาคม 2529) : 14-15

เกี่ยวข้องกับรัฐหรือรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น ในกรณีที่เกิดการผิดพลาด อาทิ กดปุ่ม เลขที่บัญชีผิด หรือรหัสประจำตัวผิดก็สามารถแก้ไขได้ แต่ต้องผิดไม่เกิน 4 ครั้ง เพราะถ้าผิดถึง 4 ครั้งแล้ว คอมพิวเตอร์จะไม่ให้ใช้บริการอีกเลย

ปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นธนาคารแห่งแรกที่ให้บริการทางโทรศัพท์ และบริการที่ให้ในระยะแรกก็เป็นเพียงบริการตอบข้อสงสัยข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้นว่า ยอดเงินคงเหลือในบัญชีผู้ใช้บริการ อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราสกุลต่าง ๆ เป็นต้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงพิจารณาอนุญาตให้ได้โดยไม่มีปัญหาแต่อย่างใด และถือว่าเป็นเรื่องการขออนุญาตให้บริการนอกเวลาทำการปกติ เช่นเดียวกับในกรณีบริการโอนเงิน ณ จุดขาย (POS) ซึ่งจะกล่าวต่อไป อย่างไรก็ดี เมื่อบริการธนาคารทางโทรศัพท์มีการให้บริการทางด้านการโอนเงินด้วย เช่น โอนเงินจากบัญชีผู้ใช้บริการไปยังบัญชีของผู้อื่น ธนาคารพาณิชย์ก็จำเป็นต้องวางระบบรักษาความปลอดภัยให้รัดกุม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการและทางตนเองก็จะต้องพิจารณาอย่างเข้มงวดขึ้นด้วย เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการคุ้มครองอย่างเพียงพอ และในขณะเดียวกัน ธนาคารพาณิชย์เองก็จะไม่เกิดความสูญเสียจากการเสนอบริการดังกล่าวด้วย

#### บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine / ATM)

ที่ผ่านมาธนาคารพาณิชย์บริการลูกค้าเฉพาะในสำนักงานและในเวลาทำการของธนาคารเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารค่อนข้างจำกัด แต่ในระยะหลังเมื่อธนาคารได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่ และคอมพิวเตอร์มาปรับปรุงระบบการทำงานและ เสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ธนาคารสามารถที่จะเสนอบริการใหม่ ๆ แก่ลูกค้า รวมทั้งบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือ ATM นี้ ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น คือ ทั้งในและนอกสาขาของธนาคารและทั้งในและนอก เวลาทำการของธนาคาร

เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าเครื่อง ATM นี้ เริ่มเป็นที่รู้จักกันในเมืองไทย เมื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ได้นำเครื่อง ATM เครื่องแรกเข้ามา เมื่อเดือนมกราคม 2526 อาจกล่าวได้ว่า ATM เป็นเพียงเครื่องเทอร์มินัลประเภทหนึ่งที่เชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์ในลักษณะ On-line



โดยผ่านทางสายโทรศัพท์ ส่วนที่ต่างกับเครื่องเทอร์มินัลโดยทั่วไปก็คือ ATM จะมีเครื่องพิมพ์ข้อความ เครื่องอ่านบัตร กล่องใส่เงิน และเครื่องนับจ่ายเงินสดรวมกันอยู่ในเครื่องด้วย เมื่อลูกค้าสอดบัตรประจำตัวที่ธนาคารพาณิชย์ออกให้และป้อนรหัสประจำตัวเข้าเครื่องแล้ว เครื่อง ATM จะตรวจสอบบัตรและรหัสนั้น หากบัตรและรหัสของผู้ใช้บริการถูกต้อง เครื่อง ATM ก็จะทำรายการต่าง ๆ เช่น การถอนเงิน การโอนเงิน การฝากเงิน ฯลฯ ตามคำสั่งที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ป้อนเข้าเครื่อง จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการสามารถได้รับบริการของธนาคารพาณิชย์ผ่านเครื่อง ATM โดยไม่มีพนักงานของธนาคารพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องในการให้บริการด้วยเลย

บริการ ATM ในต่างประเทศมีมานานนับสิบปี และปัจจุบันก็ยังอยู่ในความนิยมของลูกค้า สำหรับประเทศไทยนั้นแม้ว่าจะมีบริการดังกล่าวเพียง 3 ปีก็ว่า แต่ลูกค้าก็สนใจและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากบริการ ATM สามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าได้ดังนี้คือ<sup>3</sup>

1. ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการฝากและถอนเงิน โดยปกติลูกค้าที่ต้องการฝากหรือถอนเงินจะต้องเสียเวลารอคอยนาน เพราะมีลูกค้าคนอื่นมาใช้บริการก่อน และมีขั้นตอนในการฝากหรือถอนหลายขั้นตอน แต่ถ้าลูกค้าใช้บริการดังกล่าวจากเครื่อง ATM ก็จะเป็นการประหยัดเวลาได้ค่อนข้างมาก นอกจากนี้ลูกค้ายังสามารถโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากประเภทต่าง ๆ ของตน เช่น โอนเงินจากบัญชีเงินฝากออมทรัพย์ไปบัญชีเงินฝากกระแสรายวัน เป็นต้น รวมทั้งการสอบถามยอดบัญชีและชำระค่าสาธารณูปโภค ซึ่งในกรณีที่ลูกค้าต้องไปติดต่อธุรกิจ ณ สถานที่ที่ห่างไกลจากสาขาที่ตน เป็นลูกค้าอยู่ ก็อาจใช้บริการดังกล่าวได้จากเครื่อง ATM ที่ติดตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน ยิ่งกว่านั้นกรณีที่ลูกค้าไปใช้บริการจากธนาคารโดยตรง คือ ฝากหรือถอนที่เคาน์เตอร์อาจต้องใช้เวลาประมาณ 10 - 20 นาที จึงจะกลับออกจากธนาคารได้ แต่เมื่อมีเครื่องอัตโนมัติเข้ามาทำหน้าที่แทนปรากฏว่าใช้เวลาเพียง 30 วินาที หรือ 1 นาทีเท่านั้น

---

<sup>3</sup>ฝ่ายวิชาการ ธนาคารกสิกรไทยจำกัด, "ATM ก้าวกระโดดของธนาคารพาณิชย์" สรุปข่าวธุรกิจ 15 (16-31 ตุลาคม 2527) : 16-17

2. ลูกค้าสามารถใช้บริการนอกเวลาทำการของธนาคาร ปัจจุบันธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าประมาณวันละ 7 ชั่วโมง แต่ลูกค้าสามารถใช้บริการจากเครื่อง ATM นอกเวลาทำการได้ ซึ่งอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่จำเป็นต้องใช้เงินก่อนหรือหลังเวลาทำการของธนาคาร และในวันหยุดของธนาคาร โดยลูกค้าสามารถใช้บริการ ATM ได้ทุกวันตั้งแต่ 7.00 น. ถึง 22.00 น.

3. ลูกค้าไม่มีความจำเป็นต้องถือเงินสดจำนวนมาก เพราะสามารถเบิกถอนได้ทุกวันทั้งที่สาขาและสถานที่ซึ่งมีเครื่อง ATM ติดตั้งอยู่ อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้เกิดการออมด้วยการทยอยถอน ทำให้ลูกค้าได้รับดอกเบี้ยเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาการฝากอีกด้วย และในระยะหลัง ๆ ลูกค้าสามารถซื้อสินค้าในราคาต่ำกว่าปกติจากร้านค้าที่มีข้อตกลงกับธนาคารที่จะให้ส่วนลดพิเศษแก่ผู้ถือบัตร ATM ของธนาคารด้วย สำหรับธนาคารก็ได้รับประโยชน์เช่นกัน คือสามารถบริการลูกค้าได้กว้างขวางมากขึ้น โดยเฉพาะตามศูนย์การค้าขนาดใหญ่ นอกจากนี้บริการ ATM ยังช่วยแบ่งเบาภาระของธนาคารตอนสิ้นเดือน ในกรณีที่บริษัทหรือหน่วยงานราชการขอให้ธนาคารเป็นผู้จ่ายเงินเดือนแก่พนักงานหรือข้าราชการในสังกัด เพราะลูกค้าสามารถเบิกถอนจากเครื่อง ATM ได้

จากประโยชน์ของเครื่อง ATM ที่ให้กับลูกค้าดังกล่าวนี้ ทำให้บริการนี้ได้รับการต้อนรับอย่างดีจากลูกค้าโดยทั่วไปในเวลาไม่นาน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ สั่งซื้อตู้ฝากถอนเงินอัตโนมัติจากต่างประเทศกันมาก ธนาคารแห่งประเทศไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการประหยัดเงินตราต่างประเทศ และลดปัญหาการขาดดุลการค้า จำเป็นต้องให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ร่วมกันให้บริการด้าน ATM ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงประกาศมาตรการ "เอทีเอ็มพูล" (ATM Pool) ออกมาให้ธนาคารพาณิชย์ปฏิบัติตาม โดยมีหลักการคือ<sup>4</sup>

ก. หากธนาคารพาณิชย์ประสงค์จะให้บริการ ATM ภายในสำนักงานสาขาของตนเอง แต่ในช่วงนอกเวลาทำการปกติของธนาคารพาณิชย์ คือ ก่อน 8.30 น. หรือหลัง

<sup>4</sup>ชาลี จันทนยิ่งยง, "บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคอิเล็กทรอนิกส์" : 10

15.30 น. ธนาคารพาณิชย์จะต้องได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยก่อน ตามมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์

ข. หากธนาคารพาณิชย์จะนำเครื่อง ATM ไปติดตั้งตามบริเวณต่าง ๆ ที่อยู่นอกสาขาธนาคารพาณิชย์จะต้องขออนุญาตจากกระทรวงการคลัง เนื่องจากการติดตั้งในบริเวณดังกล่าวเข้าข่ายเป็นการเปิดสาขา จึงต้องได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลังก่อน ตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาอนุญาตนั้น ในปัจจุบันธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดว่าการเปิดบริการ ATM ภายในสาขานอกเวลาทำการตาม (ก) นั้น ในขั้นต้นนี้จะอนุญาตให้ได้ไม่เกินธนาคารละ 50 เครื่อง ทั้งนี้เพื่อควบคุมไม่ให้ธนาคารพาณิชย์แข่งขันกันซื้อเครื่องเข้ามาเป็นจำนวนมาก เพื่อให้บริการจนอาจจะมีจำนวนเครื่องมากเกินความจำเป็น และเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่และขนาดเล็กอีกด้วย ส่วนการพิจารณาอนุญาตในกรณีการติดตั้ง ATM นอกสำนักงาน (ข) นั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจะอนุญาตให้เฉพาะธนาคารพาณิชย์ที่สามารถให้บริการร่วมกับธนาคารพาณิชย์อื่นอีกตั้งแต่ 2 ธนาคารขึ้นไปแล้วเท่านั้น และจะพิจารณาทางด้านฐานะการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์นั้นประกอบด้วย เช่นเดียวกับในการอนุญาตเปิดสาขา อย่างไรก็ตาม ธนาคารที่ยังไม่พร้อมจะให้บริการลูกค้าด้วยเครื่อง ATM ธนาคารแห่งประเทศไทยยังได้เปิดทางให้โดยธนาคารนั้น สามารถขออนุญาตเปิดบริการนอกเวลาทำการธนาคารแทนเป็นสาขา ๆ ไป การอนุญาตดังกล่าวนี้เพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำหรือความเสียหายเปรียบของธนาคารอื่น ๆ ที่ยังไม่พร้อมจะให้บริการด้วยเครื่องที่ทันสมัย

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ได้รวมตัวกันให้บริการ ATM ร่วมกันเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึงและสะดวกสบายมากขึ้น พร้อมกันนั้นเป็นการสนองตอบนโยบายของ ธนาคารแห่งประเทศไทยในการที่จะให้ธนาคารพาณิชย์นำเครื่อง ATM มาใช้ร่วมกัน ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการนำเครื่อง ATM ของแต่ละธนาคารได้อีกด้วย ปรากฏว่าตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2528 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ธนาคารพาณิชย์ไทย 14 ใน 16 ธนาคารที่มีอยู่ได้ร่วมกันลงนามในสัญญาที่จะร่วมให้บริการ ATM โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้<sup>5</sup>

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน : 8.

กลุ่มที่ 1 มีธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารกสิกรไทย เป็นแกนนำ เรียกว่า  
กลุ่ม SIAMNET

1. ธนาคารไทยพาณิชย์
2. ธนาคารมหานคร
3. ธนาคารสหธนาคาร
4. ธนาคารกสิกรไทย
5. ธนาคารทหารไทย
6. ธนาคารสยาม
7. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา

กลุ่มที่ 2 มีธนาคารกรุงเทพ เป็นแกนนำ เรียกว่ากลุ่ม BANKNET

1. ธนาคารกรุงเทพ
2. ธนาคารกรุงไทย
3. ธนาคารแหลมทอง
4. ธนาคารเอเซีย
5. ธนาคารไทยทุน
6. ธนาคารนครธน
7. ธนาคารศรีนคร

การตกลงที่จะร่วมกันให้บริการดังกล่าว นอกจากจะเป็นการปฏิบัติตามเงื่อนไขที่  
ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดแล้ว ยังนับได้ว่าเป็นก้าวแรกของการพัฒนาระบบ ATM  
ในรูปแบบใหม่ โดยธนาคารสมาชิกในกลุ่มแต่ละธนาคารจะสามารถใช้เครื่อง ATM ทุกเครื่อง  
ของธนาคารอื่น ๆ ในกลุ่มได้ทั้งหมด วิธีการเช่นนี้นอกจากจะทำให้การให้บริการดังกล่าวเป็นไป  
อย่างคุ้มค่า และมีโอกาสที่จะได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการมากที่สุดแล้ว ยังเป็นการประหยัด  
การลงทุนของแต่ละธนาคารด้วย ยิ่งไปกว่านั้น จะนำไปสู่การร่วมมือกันระหว่างธนาคารพาณิชย์  
ในการเสนอบริการประเภทอื่น ๆ อีกหลายประเภทที่อาศัยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นองค์ประกอบ  
สำคัญ

การร่วมกันใช้เครื่อง ATM นั้น มีวิธีทำได้หลายวิธีด้วยกัน เริ่มตั้งแต่วิธีง่าย ๆ เช่นการแลกเปลี่ยนเพิ่มข้อมูลระหว่างธนาคาร การเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์ เข้าด้วยกัน จนกระทั่งถึงการตั้งศูนย์รับส่งข้อมูลที่เรียกว่า Switching Center ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันว่าเหมาะสมที่สุด ในกรณีที่มีธนาคารพาณิชย์หลาย ๆ ธนาคารมารวมกันให้บริการ และเป็นวิธีที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในประเทศต่าง ๆ ในขณะนี้ กล่าวคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละธนาคาร จะถูกเชื่อมโยงเข้ากับ Switching Center เมื่อผู้ใช้บริการติดต่อกับ เครื่อง ATM ของธนาคารใดก็ตามในเครือข่ายนั้น ข้อมูลจะถูกส่งไปยัง Switching Center เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการนั้นมีบัญชีอยู่ที่ธนาคารใดจากนั้น Switching Center จึงจะส่งข้อมูลต่อไปยัง เครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้ใช้บริการมีบัญชีอยู่ ข้อมูลจะถูกประมวลผลที่คอมพิวเตอร์ของธนาคารพาณิชย์นั้น และผลที่ได้ (เช่น คำสั่งให้เครื่องจ่ายเงินสด) จะถูกส่งกลับไปให้ Switching Center ซึ่งจะส่งข้อมูลนั้นกลับไปยัง เครื่อง ATM ที่ลูกค้ากำลังใช้บริการอยู่อีกครั้งหนึ่ง ขั้นตอนนี้ใช้เวลาเพียงเศษส่วนในล้านของวินาทีเท่านั้น

#### บริการโอนเงิน ณ จุดขาย (Electronic Fund Transfer at Point of Sales)

บริการโอนเงิน ณ จุดขาย หรือ EFTPOS นี้เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารพาณิชย์ใหม่สุดที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการยิ่งขึ้น เมื่อธนาคารพาณิชย์ได้ให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติด้วยบัตร ATM แก่ลูกค้าไปแล้ว ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการฝากและถอนเงินทั้งในและนอกสาขาและทั้งในและนอกเวลาทำการของธนาคาร แต่บริการดังกล่าวก็ยังให้ความสะดวกแก่ลูกค้าไม่เต็มที่นัก กรณีที่ลูกค้าไปซื้อสินค้าหรือบริการยังสถานที่ต่าง ๆ โดยไม่มีเงินสดติดตัว ลูกค้าก็จำต้องเดินทางไปยังสาขาของธนาคาร หรือจุดติดตั้งเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติที่อยู่ใกล้ ซึ่งเป็นการเสียเวลาและเกิดความไม่สะดวกแก่ลูกค้า ธนาคารพาณิชย์จึงได้เสนอบริการโอนเงิน ณ จุดขายเพิ่มขึ้น เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่ที่จะสามารถจับจ่ายซื้อสินค้าและบริการได้อย่างสะดวกสบาย เพียงแต่ลูกค้ามอบบัตรของคนใดธนาคารพาณิชย์ออกให้ (อาจเป็นบัตร ATM, บัตรเครดิต ฯลฯ) แก่ร้านค้าที่ติดตั้งเครื่องโอนเงิน ณ จุดขาย ร้านค้า เมื่อได้รับบัตรก็ทำการรูดบัตรผ่านตัวเครื่อง EFTPOS และกดจำนวนเงินค่าสินค้า จากนั้นร้านค้าจะให้ลูกค้ากรอกรหัสประจำตัวของลูกค้าเองบนเครื่องมือพิเศษ เรียกว่า PIN PAD ซึ่งลูกค้าถือไว้กับมือตัวเองเพื่อให้เครื่องตรวจสอบ หากรหัส

ถูกต้องและเงินในบัญชีมีพอ เครื่อง EFTPOS ก็จะทำงานโดยโอนเงินจากบัญชีของลูกค้า ผู้ถือบัตรไปเข้าบัญชีร้านค้าโดยอัตโนมัติทันที

บริการโอนเงิน ณ จุดขายนี้ทำให้ผู้ซื้อสินค้าได้รับประโยชน์ตรงที่ไม่ต้องพกเงินสด ติดตัวก็สามารถซื้อสินค้าและบริการได้ ร้านค้าได้รับประโยชน์เนื่องจากได้รับเงินเข้าบัญชีทันที แทนที่จะรับเงินสดแล้วนำเงินสดไปเข้าบัญชีอีกทีหนึ่ง ธนาคารพาณิชย์ก็ได้รับประโยชน์ เพราะตลอดเวลาที่มีการซื้อขายสินค้า ตัวเงินยังคงอยู่ที่ธนาคารพาณิชย์ เพียงแต่เปลี่ยนบัญชี จากลูกค้ารายหนึ่งไปยังลูกค้าอีกรายหนึ่งเท่านั้น

รายละเอียดเกี่ยวกับบริการโอนเงิน ณ จุดขายจะได้กล่าวถึงในบทต่อไป

### ปัจจัยพื้นฐานของอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง

การนำเอาวิทยาการทางคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการของธนาคาร หรือการก้าวไปสู่อิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ไทยนั้นจะเกิดขึ้นได้ต้องมีเงื่อนไขหลายอย่าง มาเป็นองค์ประกอบ ซึ่งมักจะประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

#### 1. ค่านิยมของลูกค้าหรือผู้บริโภค

ด้วยหลักความจริงที่ว่าบริการอย่างไรที่ลูกค้าให้ความสนใจและนิยม ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งก็ต้องปรับตนเองให้มีบริการนั้น ๆ ทัดเทียมธนาคารอื่น ๆ ธนาคารใดจะก้าวเข้าสู่อิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งได้ก็คือเมื่อศึกษาแล้วเห็นว่าเป็นรูปแบบบริการที่ลูกค้าให้ความสนใจอย่างแพร่หลาย ตัวอย่างเช่น เมื่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด นำเอาระบบ ออน-ไลน์ มาใช้ในการบริการฝาก-ถอนเงินต่างสาขาในปี 2524 นั้น ธนาคารส่วนใหญ่ยังเห็นว่าเป็นบริการที่ไม่ค่อยมีความจำเป็นและคงลักษณะออฟ-ไลน์ต่อไป และอีกครั้งหนึ่งเมื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด เริ่มให้บริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเป็นธนาคารแรก หลายคนในวงการตอนนั้นไม่แน่ใจ แม้แต่น้อยว่าจะไปได้เพราะเป็นเรื่องใหม่ และก้าวหน้ามากเกินไป ก็เลยไม่มีใครที่เปิดบริการ เอทีเอ็มติดตามมาเพียงแต่เริ่มมีการศึกษาลู่ทางเอาไว้เท่านั้น

จนกระทั่งเวลาผ่านไป จึงพิสูจน์ให้เห็นว่าผู้บริโภคยอมรับในบริการใหม่ ๆ เหล่านี้ ทั้งนี้เนื่องจากค่านิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัดใน 3 ลักษณะ คือ

- การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เริ่มเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแวดวงธุรกิจ ในด้านการศึกษา ฯลฯ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลกลายเป็นความจำเป็นที่เป็นเรื่องธรรมดาเสียแล้ว ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลด้านตลาด การให้บริการลูกค้า การพัฒนาการผลิต ฯลฯ
- มีการจับจ่ายซื้อสินค้าแบบช่วยตัวเอง (Self-Services) ตามห้างสรรพสินค้า และซูเปอร์มาร์เก็ต ทำให้ลูกค้าเกิดความเคยชินกับการให้บริการด้วยตัวเองมากขึ้น
- การยอมรับและอยากทดลองในสิ่งแปลกใหม่ ๆ ต่าง ๆ ทำให้คนทั่วไปพยายามติดตามศึกษาและเรียนรู้เทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งการใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติหรือเอทีเอ็ม ที่เรียนรู้วิธีใช้ได้ในระยะเวลาย่นสั้น

## 2) โครงสร้างภายในธนาคาร

การเปลี่ยนโฉมหน้าออกไปสู่อิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่งนั้น ธนาคารจำเป็นต้องมีบุคลากรอย่างพร้อมพร้อม และมีสมรรถนะในด้านการทำงานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีแล้ว เพื่อรองรับปัญหาต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นติดตามมาในภายหลัง ทั้งยังต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานภายในธนาคารขนานใหญ่ เพื่อให้แต่ละหน่วยงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3) ค่าใช้จ่ายในการลงทุน

หมายถึง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวเงิน หรือทรัพยากรทางเศรษฐกิจอื่น ๆ ที่ธนาคารต้องเสียไปเพื่อแลกเปลี่ยนกับบริการใหม่นั้น การลงทุนของธนาคารพาณิชย์ในการพัฒนาระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องใช้เงินเป็นจำนวนมากสำหรับธนาคารใหญ่ ๆ ย่อมมีกำลังทรัพย์ กำลังสมองที่จะทุ่มเทสนับสนุนโครงการนี้อย่างสบาย ๆ แต่บรรดาธนาคารขนาดเล็กจะตกอยู่ในฐานะที่ค่อนข้างลำบากสักหน่อย ถ้าจะอาศัยเพียงกำลังภายในของตนเองจะไม่สามารถทำได้ จึงต้องหาทางออกด้วยการร่วมแรงร่วมใจกับธนาคารเล็ก ๆ อื่น ๆ หรือเข้าร่วมพูลกับธนาคารใหญ่เป็นแกนหลักได้

แม้ว่าระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลา ให้ความปลอดภัย และลดค่าใช้จ่ายของลูกค้าและธนาคาร แต่ธนาคารก็จำเป็นต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบว่า บริการที่จะนำมาเสนอแก่ลูกค้า นั้นจะเป็นที่ยอมรับและอยู่ในความนิยมของลูกค้านานแค่ไหน การรักษาความปลอดภัยของระบบงาน รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าไว้ใจได้เพียงใด

มีการพัฒนาบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์และด้านอื่น ๆ ไว้รองรับบริการใหม่ ๆ ในอนาคตหรือไม่ เพราะถ้าหากบริการที่ธนาคารเสนอต่อลูกค้าไม่ได้รับการยอมรับและการเตรียมพร้อมทางด้านบุคลากรและการตรวจสอบระบบงานยังไม่ดีพอ การลงทุนจำนวนมหาศาลในบริการใหม่ก็จะประสบความล้มเหลวและต้องเลิกไปในที่สุด ดังนั้นความพร้อมในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ การพัฒนาระบบ การตรวจสอบ บุคลากรและเงินทุน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะบ่งชี้ว่าธนาคารใดสามารถก้าวไปสู่ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์อย่างแท้จริง