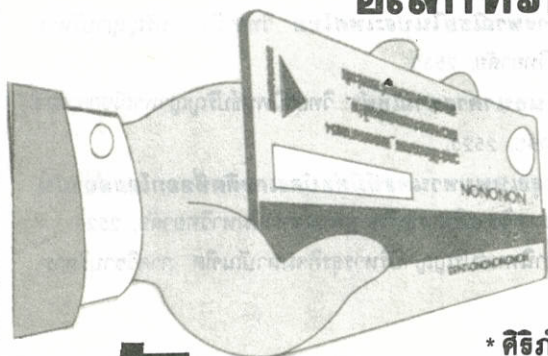


อนาคต

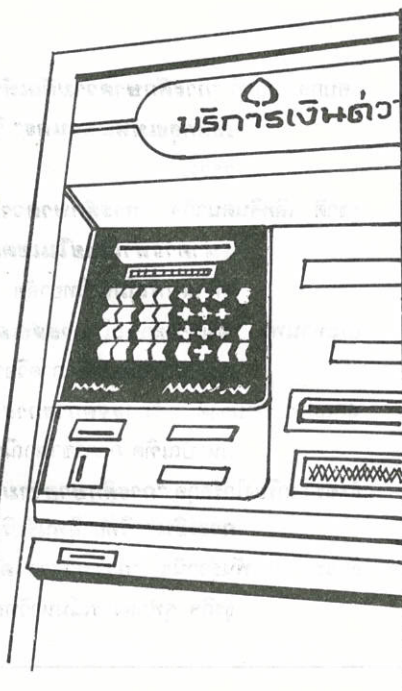
ของ

ธนาคาร

อิเล็กทรอนิกส์



* ศิริภัทรา เหมือนมาลัย



ปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการประกอบการธนาคารและการเสนอบริการแบบใหม่เพื่อรับใช้ประชาชน คอมพิวเตอร์จะมีบทบาทอย่างไรต่อวงการธนาคารพาณิชย์ในอนาคต จึงน่าที่จะลองมาคาดการณ์รูปลักษณ์ของการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตกันดูบ้าง

เคยมีผู้ให้ความเห็นว่า ธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยยังตามหลังต่างประเทศทั้งในยุโรปและอเมริกาอยู่มาก ดังนั้นในอนาคตธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ของไทยจะเป็นอย่างไร

การคาดการณ์อนาคตที่ดีที่สุด คงจะหนีไม่พ้นการดูแนวโน้มจากปัจจุบันเป็นสำคัญ นับตั้งแต่ธนาคารต่างๆ ในโลกนำคอมพิวเตอร์เข้ามาประยุกต์ใช้กับการให้บริการประกอบกับวิวัฒนาการทางด้านโทรคมนาคม การบริการด้วยระบบ Online System ทำให้ลูกค้าสามารถรับบริการจากสำนักงานใดของธนาคารก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นสาขาที่เปิดบัญชี คือ การบริการด้วยเครื่องฝากถอนอัตโนมัติ (ATM) ลูกค้าจะสามารถรับบริการได้นอกเวลาทำการของธนาคาร และหากจะกล่าวว่าการลูกค้าธนาคารในอนาคตจะรับบริการที่ไหนก็ได้ เมื่อไหร่ก็ได้กล่าวนี้ก็อาจเป็นไปได้ ทั้งนี้การกระจาย

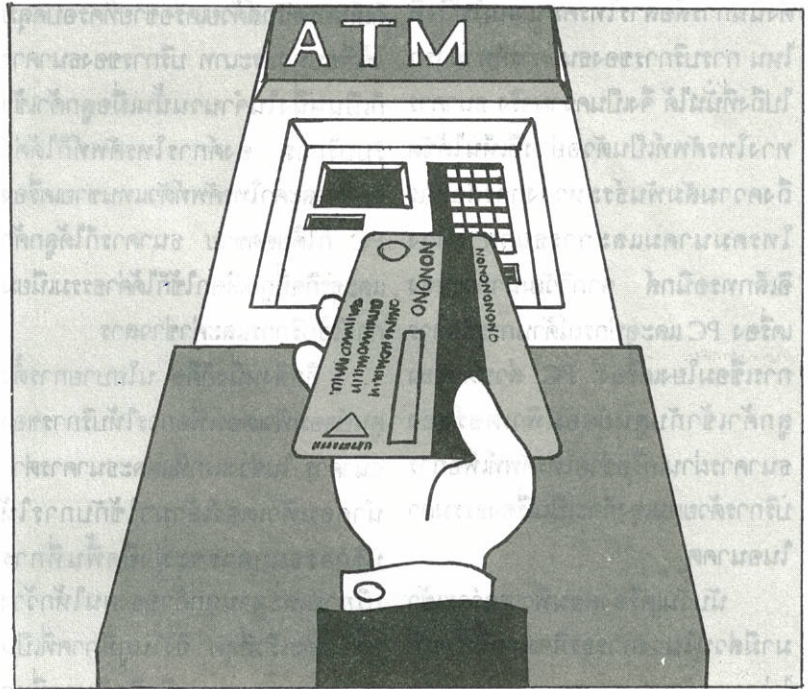
พื้นที่โดยการตั้งสาขาขึ้นใหม่เป็นวิธีการที่ธนาคารต่างๆ ใช้กันอยู่ ได้กลายเป็นปัญหาการลงทุน ทั้งราคาที่ดิน ค่าก่อสร้างอาคาร และงบประมาณด้านบุคลากร ทำให้ธนาคารหันมาตั้งสาขาที่มีขนาดเล็กลง ใช้เจ้าหน้าที่ดำเนินการน้อยลง โดยอาศัยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) และเครื่องฝากถอนอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) มาเป็นเครื่องมือช่วยการทำงาน

สาขาคอมพิวเตอร์จึงเป็นรูปแบบของสาขาในอนาคตด้วยการเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการทำรายการของตนมากขึ้น ลูกค้าจะสามารถสอ

* หัวหน้าแผนกบริการคอมพิวเตอร์ และอาจารย์ประจำภาควิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : ค.บ. (คณิตศาสตร์) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถามข้อมูลและทำการการประเภทต่าง ๆ ผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ธนาคารจัดไว้ให้ อาศัยบัตรที่ธนาคารออกให้และอาศัยรหัสประจำตัว เป็นตัวชี้เฉพาะให้เครื่องทราบที่กำลังติดต่อกับลูกค้ารายใด ลูกค้ามีอำนาจที่จะตัดสินใจสั่งการ เครื่องจะเป็นผู้จัดการให้และจะโต้ตอบกลับมาให้ทราบด้วยข้อความภาพและเสียง การที่ลูกค้าจะเปิดบัญชีไว้หลายบัญชีที่หลายสาขา จึงเป็นสิ่งที่เกินความจำเป็น เพราะบัญชีเดียวเปิดไว้ที่สาขาใดก็สามารถรับบริการที่สาขาอื่นได้ทุกสาขา ดังนั้นหนึ่งบัญชีต่อบริการแต่ละประเภทจึงน่าจะเพียงพอต่อการใช้งานของลูกค้า ซึ่งถ้าผนวกเข้ากับการรวมข้อมูลการบริการทุกประเภทเข้ามาไว้ภายใต้ลูกค้ารายเดียวกัน เลขบัญชีก็คงหมดความจำเป็นอีกต่อไป นั่นคือ เดิมข้อมูลลูกค้าจะถูกเรียงตามหมายเลขบัญชีของบริการแต่ละประเภทที่ลูกค้าใช้กระจายแบ่งตามสาขาทำให้ไม่สามารถเห็นภาพรวมของลูกค้าได้ ถ้าในหลักการใหม่ ข้อมูลลูกค้าทั้งหมดถูกรวบรวมอยู่ภายใต้ลูกค้ารายเดียวกันโดยตรง ลูกค้าจึงไม่ได้เป็นของสาขาใดสาขาหนึ่งอีกต่อไป แต่จะเป็นลูกค้ารวมของทั้งธนาคาร หน้าที่ของสาขาในอนาคตจะเป็นการหาลูกค้ารายใหม่ ๆ เข้ามา หรือสนับสนุนให้ลูกค้าเดิมใช้บริการเพิ่มเติมให้กับธนาคาร เจ้าหน้าที่ในทุกสำนักงาน จะทำความรู้จักกับลูกค้าได้เท่ากันจากข้อมูลที่ศูนย์ข้อมูลกลาง

ในสาขาเดียวกัน ลูกค้าสามารถ



ทำการการฝากถอนเงินสดได้ด้วยตนเองเช่นกัน โดยผ่านทางเครื่อง ATM ที่ธนาคารติดตั้งไว้ให้ ซึ่งจะอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าในแง่ความถูกต้องและรวดเร็วไม่เฉพาะในสาขาเท่านั้น ATM ยังเป็นรูปแบบการบริการที่จะขยายวงกว้างออกไปอีก ความสามารถที่จะให้บริการนอกเวลาทำการของธนาคาร ATM จึงค่อย ๆ กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน การนำเครื่องฝากถอนเงินสดอัตโนมัติไปติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ จะเป็นการขยายบริการที่ได้ผล ทั้งลดค่าใช้จ่ายด้านอัตราค่าจ้างและด้านสถานที่ และยังเป็นทางเลือกความสะดวกสบายให้กับมหาชน เป็นการนำบริการออกไปหาลูกค้าแทนที่ลูกค้าจะต้องเดินทางมายังสาขาซึ่งอาจจะอยู่ห่างไกล

ในอนาคตการโอนเงินที่จุดซื้อขาย จะเป็นอีกบริการที่แผ่ขยายอยู่ตามจุดต่าง ๆ ที่มีการซื้อขาย เช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาล เป็นต้น โดยการโอนเงินโดยตรงจากบัญชีลูกค้าเข้าบัญชีของบริษัทห้างร้านที่ลูกค้าทำธุรกิจด้วย จึงสามารถอำนวยความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง ไม่มีเงินสดต้องนับไม่มีเศษสตางค์ต้องทอน การใช้เงินสดจึงจำกัดวงแคบลง ไม่จำเป็นต้องพกพาเงินสดจำนวนมากเพื่อการใช้จ่าย

การสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเปรียบเสมือนสายเลือดที่หล่อเลี้ยงการบริการของธนาคาร เนื่องจากเป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงจุดการให้บริการเข้ามายังศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารเพื่อประมวลผลทำการการของลูกค้า

ดังนั้นการสื่อสารโทรคมนาคมไปถึงที่ไหน การบริการของธนาคารก็สามารถไปถึงที่นั่นได้ จึงเป็นความจริง ธนาคารทางโทรศัพท์เป็นตัวอย่างที่เห็นได้ชัดถึงความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารโทรคมนาคมและการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์ จากวิวัฒนาการของเครื่อง PC และอุปกรณ์ด้านการสื่อสาร การเชื่อมโยงเครื่อง PC ส่วนตัวของลูกค้าเข้ากับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เพื่อการบริการด้วยตนเองก็จะเป็นเรื่องธรรมดาในอนาคต

นับวันเครื่องคอมพิวเตอร์จะเข้ามามีส่วนในวงการธุรกิจมากขึ้นทุกที ไม่เฉพาะด้านธนาคารเท่านั้น ในหน่วยงานทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนต่างก็นำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้กับธุรกิจแขนงต่าง ๆ การเชื่อมโยงศูนย์คอมพิวเตอร์ระหว่างธุรกิจเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือทำรายการระหว่างกัน ธนาคารก็จะเป็นตัวกลางที่ประสานธุรกิจโดยรับหน้าที่เป็นแกนกลางเชื่อมโยงศูนย์คอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เช่น การสั่งซื้อสินค้า การชำระเงิน ยิ่งถ้าอาศัยเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ก็จะติดต่อเชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกันได้ ผู้ขอติดตั้งโทรศัพท์จะถูกถามความจำนงว่า ต้องการใช้บริการตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยหรือไม่ ถ้าต้องการก็จะได้รับการติดตั้งโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารที่สามารถต่อพ่วงเข้ากับเครื่อง PC ผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์ เขาจะสามารถรับข่าวสารและบริการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมได้เกือบทุกประเภท บริการของธนาคารก็เป็นหนึ่งในจำนวนนั้นเมื่อลูกค้าเข้าใช้บริการ องค์การโทรศัพท์ก็ได้คาดเดาและค่าโทรศัพท์ตัวแทนขายเครื่อง PC ก็ได้ยอดขาย ธนาคารก็ได้ลูกค้าและธุรกิจที่ถูกเลือกใช้ก็ได้ค่าธรรมเนียมการใช้บริการและค่าข่าวสาร

อีกสิ่งหนึ่งก็คือ นโยบายการตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อการให้บริการของธนาคาร ในช่วงแรกที่แต่ละธนาคารต่างนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้กับการให้บริการธนาคารจะมุ่งยึดพื้นที่การบริการและฐานลูกค้าของตนให้กว้างขวางและเร็วที่สุด ยิ่งในภูมิภาคที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจยังเป็นจุดที่ทุกธนาคารมุ่งไปหากการจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้นในภูมิภาคเท่าที่ผ่านมาจะพบว่าไม่คุ้มค่าการลงทุนในระยะยาวทั้งค่าวัสดุอุปกรณ์ค่าเช่าระบบโปรแกรมค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบงานที่ให้บริการอยู่ และค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรประกอบกับระยะหลังเทคโนโลยีของการสื่อสารโทรคมนาคมดีขึ้นเรื่อย ๆ จึงหันมาใช้การเชื่อมโยงโดยตรง จากทุกจุดให้บริการทั่วประเทศเข้ามายังศูนย์คอมพิวเตอร์หลักเพียงแห่งเดียว

เพื่อความมั่นใจของลูกค้า ศูนย์คอมพิวเตอร์จึงถูกจัดตั้งขึ้นด้วยความระมัดระวังและเพื่อลดโอกาสเกิดวินาศภัย ความไม่ปลอดภัยในรูปแบบต่าง ๆ จึงจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองเพื่อรองรับการให้บริการ ดังนั้นศูนย์คอม-

พิวเตอร์เพื่อการให้บริการของธนาคารในอนาคตจะเหลือศูนย์คอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่อยู่เพียงสองแห่งเท่านั้น ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองนี้อาจจะเป็นการลงทุนแต่ละธนาคารหรือลงทุนร่วมกันในหมู่ธนาคารพาณิชย์ หรืออาจเป็นหน่วยงานภายนอกมารับดำเนินการคงต้องรอดูกันในอนาคต

ธนาคารในอนาคตที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จากแนวโน้มของการนำเทคโนโลยีทางอิเล็กทรอนิกส์ของเครื่องคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม ประกอบกับการมองภาพธุรกิจในแนวใหม่มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการทางธนาคาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วจะเป็นไปได้เพียงโดยอมขึ้นกับองค์ประกอบอีกหลายประการกฎหมายเป็นกลไกอีกอันหนึ่งซึ่งเอื้อประโยชน์ให้กับธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์นอกเหนือไปจากสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศและของโลกซึ่งเป็นตัวผลักดันรูปแบบของธนาคารในอนาคต สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อใดหรือเป็นอย่างไรก็ยังไม่มีใครบอกได้

จึงยังไม่มีใครบอกได้