

บทที่ 2

ธนาคารอินเทอร์เน็ต

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

2.1 ความเป็นมาของธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ของไทยที่ฝ่ายบริหารให้ความสนใจในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการแก่ลูกค้าเป็นตัวอย่างที่ดีของความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคาร เครื่องเอทีเอ็มเครื่องแรกของประเทศไทยเกิดขึ้นที่นี่ และแพร่หลายไปยังธนาคารต่างๆ ตามลำดับ

จากความสำเร็จที่ได้รับในการนำเครื่องเอทีเอ็มเข้ามาให้บริการ ทำให้ฝ่ายบริหารของธนาคารให้ความสนใจที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มเติมจากสิ่งที่มีอยู่เดิม เพื่อให้การบริการของธนาคารสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้นมาโดยตลอด อินทราเน็ต (Intranet) และเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet) เป็นเทคโนโลยีที่ธนาคารพัฒนาขึ้นมาให้บริการลูกค้า และเสริมประสิทธิภาพในการบริหารให้ดีขึ้น พร้อมทั้งยังเป็นพื้นฐานสำหรับธนาคารในการก้าวขึ้นเป็นรีเทลแบงก์ (Retail Banking) ที่ใช้เว็บเทคโนโลยีในการให้บริการในอนาคต

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ให้ความสนใจในเรื่องเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ยังไม่มีมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาในประเทศไทย เมื่อเนคเทคจัดตั้งบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยขึ้นเพื่อเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นหน่วยงานแรกๆ ที่ติดต่อขอเข้าใช้บริการ ขณะนั้น บริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทยยังไม่สามารถกำหนดรายละเอียดของค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการให้บริการได้ เนื่องจากต้องกำหนดคร่าวๆ ร่วมกับการสื่อสารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นผู้ร่วมทุนทางธนาคารจึงขอใช้บริการก่อน และหากมีการกำหนดราคาได้แล้วจึงเรียกเก็บในภายหลัง สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงความสนใจและมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีใหม่ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในองค์กร และธนาคารจึงเป็นบริษัทแรกๆ ที่มีโฮมเพจ (Home page) เป็นของตนเอง การทำงานในเบื้องต้น บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทยเป็นผู้ช่วยเหลือในการเตรียมฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น และร่วมกันศึกษาการทำงานและการประยุกต์เพื่อไปใช้งานในธุรกิจ

จุดประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของธนาคารในขณะนั้น เพื่อให้มีส่วนร่วมในการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้ที่ต้องการจะเป็นลูกค้าของธนาคาร โดยเฉพาะ

ลูกค้าที่อยู่ในต่างประเทศ เนื่องจากธนาคารทราบว่าอินเทอร์เน็ตสามารถนำสิ่งที่ธนาคารมีอยู่เผยแพร่สู่ลูกค้าได้ทั่วโลก ซึ่งเป็นช่องทางสำคัญที่จะก้าวไปสู่การทำธุรกิจในอนาคต¹

ธนาคารมองเห็นว่าอินเทอร์เน็ตจะเป็นเครื่องมือที่มีศักยภาพมากในอนาคต แต่การพัฒนาที่มีอุปสรรคมาก เนื่องจากบุคลากรยังขาดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้ การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้งานจึงมุ่งหวังให้สาขาของธนาคารได้ใช้ประโยชน์ และขณะเดียวกันเป็นการพัฒนาความรู้ของบุคลากรของธนาคารด้วย

ระบบอินทราเน็ต (INTRANET)

ปี พ.ศ. 2539 ธนาคารได้นำระบบเครือข่ายข้อมูลที่สามารถส่งข่าวสารที่มีความเชื่อถือได้สูงไปยังสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งธนาคารได้นำระบบเน็ตเวิร์กที่ใช้อยู่แล้วนั้นมาพัฒนาให้มีความสามารถใช้งานได้ทั้งงานบริการลูกค้า (Front office) และช่วยระบบงานภายใน (Back office) จากระบบที่สามารถทำงานได้อย่างอัตโนมัติ ทั้งนี้ที่มีการเปลี่ยนแปลงของข่าวสารข้อมูล เรียกว่าระบบอินทราเน็ต (Intranet) จุดมุ่งหมายในการใช้อินทราเน็ตของธนาคารมีอยู่ 3 ประการ คือ ให้บริการลูกค้าได้ดีขึ้น บริการสาขา และเชื่อมโยงสาขากับสำนักงานใหญ่

1. การให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนที่ธนาคารสามารถแข่งลูกค้าได้อย่างรวดเร็วขึ้น ลูกค้าสามารถตัดสินใจในการบริหารอัตราแลกเปลี่ยนของตนเองได้ดีขึ้น รวมถึงการขอทราบยอดคงเหลือของบัญชี และการขอรายการแสดงการเดินบัญชี (Statement) ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. การบริการพนักงานที่สาขา ได้แก่ การรายงานความเคลื่อนไหวในด้านต่างๆ ของสาขาที่ทางสำนักงานใหญ่ต้องการ ทำให้สามารถวางแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงงานด้านหนังสือเวียนภายในธนาคาร ทำให้ธนาคารประหยัดต้นทุนได้มาก ระบบอินทราเน็ตสามารถส่งข่าวสารข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์

3. การเชื่อมโยงสาขากับสำนักงานใหญ่ เมื่อสำนักงานใหญ่ต้องการสิ่งใดจากสาขา ก็เพียงแต่กรอกแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ โดยทางสาขาเป็นผู้กรอกแบบฟอร์มต่างๆ ที่สำนักงานใหญ่ต้องการเท่านั้นซึ่งเป็นประโยชน์มาก โดยเฉพาะในบางสถานการณ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการรายงานด่วน สามารถรวบรวมข้อมูลจากทั่วประเทศได้อย่างรวดเร็วและส่งให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ทันตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องการ

¹ ประทีป ยาเขต, "ธนาคารไทยพาณิชย์ : ต้นแบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของไทย", Business computer magazine 10,113 (2541) : 123-128.

ระบบเอ็กซ์ทราเน็ต (Extranet)

การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ของลูกค้าเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคาร เพื่อสามารถใช้บริการทางการเงินกับธนาคารได้ เป็นระบบที่เรียกกันว่า เอ็กซ์ทราเน็ต จะมีลักษณะคล้ายกับอินเทอร์เน็ต เพียงแต่ต่างกันว่า เอ็กซ์ทราเน็ต ต้องมีรหัสผ่าน (Password) จึงจะสามารถใช้งานได้ และขณะเดียวกันคนที่ไม่เกี่ยวข้องก็ไม่สามารถเข้ามายุ่งเกี่ยวหรือ ทำธุรกรรมต่างได้ ธนาคารได้แบ่งลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกันคือ

1. กลุ่มลูกค้ารายใหญ่ เป็นการสร้างระบบที่ทั้ง 2 ฝ่ายต้องการร่วมกัน ลูกค้ากลุ่มนี้จะ เป็นบริษัทขนาดใหญ่ เช่น ปูนซีเมนต์ไทย สหพัฒนพิบูลย์ หรือ บุญรอดบริวเวอรี่ เป็นต้น ลูกค้า สามารถติดต่อกับธนาคารได้โดยผ่านคอมพิวเตอร์ของบริษัท และได้รับข้อมูลแบบเรียลไทม์ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกมาก และธนาคารเองก็ได้ประโยชน์เช่นกัน

2. กลุ่มลูกค้าขนาดกลางและเล็ก เป็นระบบที่มีชื่อเรียกเฉพาะว่า SCB Cash Management เป็นบริการที่ธนาคารได้พัฒนาขึ้น เพื่อรองรับบริษัท หรือธุรกิจต่างๆ ที่สนใจใช้ บริการทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคารแบบเรียลไทม์ โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทเอง²

จากการพัฒนาอินเทอร์เน็ต และเอ็กซ์ทราเน็ตเป็นพื้นฐานของธนาคารในการนำไปสู่ ธนาคารอินเทอร์เน็ต เป็นการทำรีเทลแบงกิ้ง (Retail Banking)³ ที่ให้บริการโดยใช้เว็บ ปี พ.ศ. 2542 ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้เปิดให้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มตัว

2.2 การสมัครใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตธนาคารไทยพาณิชย์

1. ผู้สมัครใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นผู้ที่เปิดบัญชีออมทรัพย์ หรือ บัญชีเดินสะพัด กับธนาคารไทยพาณิชย์
2. สมัครใช้บริการธนาคารอินเทอร์เน็ต (SCB Easy Net) ผ่าน Web Site www.scbeasy.com โดยผู้สมัครต้องกรอกรายละเอียดการสมัครกับธนาคาร
3. เมื่อธนาคารได้รับข้อมูลจะจัดพิมพ์เอกสารลงทะเบียนส่งกลับไปเพื่อให้ผู้สมัคร ตรวจสอบและลงนาม

² ประทีป ยาเขต, "ธนาคารไทยพาณิชย์: ต้นแบบอินเทอร์เน็ตแบงกิ้งของไทย", Business computer magazine 10,113 (2541) : 123-128.

³ รีเทลแบงกิ้ง หมายถึง ธนาคารเพื่อการค้าปลีก

4. เมื่อผู้สมัครตรวจสอบและลงนามเรียบร้อยแล้ว ทำการจัดส่งเอกสารพร้อมหลักฐานการสมัครได้แก่ ภาพถ่ายบัตรประชาชน 1 ฉบับพร้อมลงนามรับรองสำเนามายังธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาที่สะดวก

2.3 บริการต่างๆ บนธนาคารอินเทอร์เน็ต

1. บริการด้านธนาคาร (Banking Service) ประกอบด้วย :-

- 1.1 บริการสอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี ณ ปัจจุบัน (Balance)
- 1.2 การโอนเงินระหว่างบัญชีของตนเอง (Transfer)
- 1.3 การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลอื่น ((บุคคลที่ 3) Transfer to Another)
- 1.4 การขอรับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชีย้อนหลัง (Statement)
- 1.5 การขอรับรายการเคลื่อนไหวทางบัญชี ณ ปัจจุบัน (Statement Today)
- 1.6 การอายัดเช็ค (Stop Cheque)
- 1.7 การชำระเงินกู้ธนาคาร (SCB Loan Payment)
- 1.8 บริการชำระค่าสินค้า หรือบริการ (Bill Payment)

2. บริการด้านบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Credit Card)

- 2.1 การขอใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Credit Card On – Line Application)
- 2.2 การสอบถามข้อมูลบัตรเครดิตของธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Credit Card Info)
- 2.3 การชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตธนาคารไทยพาณิชย์ (SCB Credit Card Payment)

3. บริการด้านสินเชื่อ (SCB Loan Services)

ซึ่งบริการเหล่านี้สามารถใช้บริการได้บนอินเทอร์เน็ต ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีเงื่อนไขเดียวคือ ผู้ใช้บริการต้องมีบัญชีเงินฝากอยู่กับธนาคารและสามารถใช้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตเท่านั้น⁴

⁴ “เว็บแบงก์ ธนาคาร 24 ชม. ของไทยพาณิชย์”, ผู้จัดการ 17,195 (2542) : 92-94.