

บทที่ 3

การบริการบัตรเอทีเอ็ม

เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทำให้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าได้หลากหลายขึ้น ดังสังเกตได้จากในระยะต้นบัตรเอทีเอ็มถูกใช้เพื่อฝากถอนมากกว่า แต่ปัจจุบันธนาคารได้กำหนดให้บัตรเอทีเอ็มและบัตรอื่น ๆ มีความสามารถบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ ดังนั้นรายละเอียดในส่วนนี้จะเป็นการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคาร และบัตรเอทีเอ็มประเภทต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

3.1 การให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็ม มีชื่อเต็มว่า Automatic Teller Machine (ATM) เป็นบัตรบริการเงินฝากชนิดหนึ่งที่ธนาคารพาณิชย์นำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าแทนบริการผ่านหน้าเคาน์เตอร์ของธนาคาร บัตรเอทีเอ็มถูกนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อปี 2526 ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งในระยะเริ่มต้นการให้บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มมีประโยชน์เชิงประชาสัมพันธ์มากกว่าการให้บริการจริง เพราะเครื่องเอทีเอ็มมีราคาแพงธนาคารหลายแห่งเห็นว่าการใช้เครื่องเอทีเอ็มไม่คุ้มทุน อย่างไรก็ตามในระยะต่อมาการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงปรากฏว่าในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งได้จัดให้มีการบริการด้วยบัตรเอทีเอ็มแก่ลูกค้าทุกธนาคาร (นายเบงก์(บาท), 2539)

หลังจากที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพื่อรองรับการขยายตัวของการใช้บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า แต่เป็นไปในลักษณะแต่ละธนาคารจะให้บริการเฉพาะลูกค้าของตนเอง ในปี 2536 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพื่อให้สามารถให้บริการร่วมกันได้เรียกในชื่อ ATM Pool ทำให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่ถือบัตรเอทีเอ็มได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นเพราะสามารถใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มใดก็ได้ อีกทั้งยังสามารถใช้บริการข้ามจังหวัดได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามการใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มลูกค้าจำเป็นต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในการถอนเงินแต่ละครั้ง (นายเบงก์(บาท), 2539) นับว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนปริมาณบัตรเอทีเอ็มที่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ถืออยู่นั้น ปัจจุบันไม่สามารถระบุตัวเลขได้แน่นอนได้ แต่หากพิจารณาจากข้อมูลของฐานเศรษฐกิจ (2542) ที่เคยรายงานประมาณเบื้องต้นว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งทั่วประเทศมีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มรวมกัน 17 ล้านบัตร แต่ปัจจุบันน่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่านั้นเพราะเหตุผลของกระแสของเศรษฐกิจ

และการปรับลดบุคลากรของธนาคารมีผลทำให้ธนาคารต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น ด้วยการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ลูกค้าถือบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตเพิ่มขึ้น ดังสังเกตได้จาก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (2544) ได้กล่าวว่าธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในทุกระดับชั้น มุ่งสร้างเสริมให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีคุณค่า ปริมาณพนักงานที่ลดลงเมื่อเทียบกับจำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้น แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มที่หลากหลายและกระจายอยู่ในทุกจุดทั่วพื้นที่ก็เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ความสะดวกสูงสุดแก่ลูกค้า ดังในช่วงปี 2542-2543 ธนาคารแห่งนี้เพิ่มเครื่องเอทีเอ็มสำหรับให้บริการลูกค้าสูงขึ้นประมาณร้อยละ 40 รวมทั้งจากการวิเคราะห์ของฐานเศรษฐกิจ (2542) ยังได้ชี้ให้เห็นว่าในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจธนาคารพาณิชย์มีรายได้จากการให้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มลดลง จึงได้ได้สร้างกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อชักชวนให้ลูกค้าธนาคารหันมาใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากขึ้น ด้วยการรณรงค์ ส่งเสริมการขายกันอย่างกว้างขวาง เช่น บมจ.ธนาคารเอเชีย ต้องการให้ลูกค้าเอทีเอ็มที่ถือบัตรของธนาคารใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคารเองรวมถึงการเพิ่มบริการประเภทอื่นและการเปิดบัญชีเพิ่ม บมจ.ธนาคารเอเชีย จึงกำหนดนโยบายนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด ส่วน บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ส่งเสริมการขายผ่านสลิปบัตรเอทีเอ็ม บมจ. ธนาคารกรุงเทพฯ มุ่งเน้นสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าการแข่งขัน และ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เปิดให้ผู้ถือบัตรของธนาคารอื่นนำบัตรมาโอนเงินให้แก่บุคคลอื่นที่มีบัญชีกับ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มจำนวนหลายร้อยเครื่องทั่วประเทศ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์มือถือของเอกชนทุกระบบ ค่าบริการรายเดือนวิทยุติดตามตัว ค่าสมาชิกอินเทอร์เน็ต ค่าเบี้ยประกันชีวิต ฯลฯ เป็นต้น

3.2 ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจุบันผู้สนใจใช้บริการบัตรเอทีเอ็มและบัตรอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เพิ่มขึ้น จะพบเห็นว่าธนาคารพาณิชย์จะเชิญชวนให้ลูกค้าเพิ่มใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็ม เช่น คำกล่าวเชิญชวนของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง “บัตรเอทีเอ็ม ธนาคาร.... บัตรคู่ใจใบเก่ง สะดวกสบาย บัตรเดียว เบิกถอนได้ทุกทิศทั่วไทย อุ่นใจในยามฉุกเฉินพร้อมบริการอื่น ๆ อีกมากมาย” พร้อมกล่าวลักษณะเด่นของบริการคือ สามารถเบิกถอนเงินสดจากเครื่องเอทีเอ็มทุกธนาคารทั่วประเทศ ได้ถึงวันละ 20,000 บาท สะดวกสบาย ทำรายการผ่านช่องทางอื่นนอกเหนือจากการถอนเงิน อาทิ ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ โอนเงินระหว่างบัญชี ฯลฯ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคาร และบริการธนาคารอัตโนมัติทางโทรศัพท์

เนื่องจากปัจจุบันธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การให้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มค่อนข้างหลากหลาย และถูกพัฒนาไปตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น จึงปรากฏชื่อบัตร

หรือประเภทของบัตรเอทีเอ็มแตกต่างกันไปหลายชื่อด้วยกัน แต่จากการสำรวจจากหลักฐานจากธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกลับไม่ปรากฏมีการแยกแยะชนิดของบัตรไว้ อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงได้ทำการรวบรวมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับบัตรเอทีเอ็มในแต่ละธนาคารพาณิชย์ ตามประเภทบัตรเอทีเอ็มเป็นหลายประเภทดังต่อไปนี้

1) บัตรเอทีเอ็ม

เป็นบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยมจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ เพราะลูกค้าสามารถใช้บริการกับธนาคารได้ทั่วประเทศและทั่วโลก มีจุดเด่นการให้บริการคือ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทั้งในและต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการขอทำบัตรต่ำกว่าชนิดอื่น หรือสามารถถอนเงินสดตามฉุกเฉินได้ถึงวันละ 20,000 บาท ที่เครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศ และเครื่องเอทีเอ็มทั่วโลกที่มีอักษร "Global" สามารถทำรายการผ่านช่องทางอื่นๆ อาทิ ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกันหรือบัญชีต่างธนาคาร ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ชำระค่าสินค้าและบริการ ฯลฯ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารเจ้าของบัตรหรือผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารเจ้าของบัตรก็ได้ แต่มีข้อจำกัดที่วงเงินถอนเงินสดหรือโอนเงินไม่เกิน 20,000.-บาท/วัน บัตรเอทีเอ็มชนิดนี้แต่ละธนาคารกำหนดชื่อไว้แตกต่างกัน เช่น บมจ. ธนาคารกรุงไทย กำหนดชื่อบัตรเป็น บัตรกรุงไทย เอทีเอ็ม และ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย กำหนดชื่อบัตรเอทีเอ็มกสิกรไทย เป็นต้น

2) บัตรเอทีเอ็มวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

เป็นบัตรที่รวม 2 สิทธิประโยชน์ระหว่างบัตร ATM กับบัตร VISA แต่ละธนาคารพาณิชย์พยายามกำหนดคุณสมบัติของบัตรนี้ให้สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ทันสมัย และสามารถใช้จ่ายชำระค่าสินค้าจากร้านค้าที่เป็นสถานที่รับบัตรเครดิตวีซ่า ตลอดจนใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในประเทศและต่างประเทศที่มีป้ายสัญลักษณ์ VISA ลักษณะเด่นของบริการคือลูกค้าผู้ถือบัตรมีสิทธิถอนเงินใช้จ่ายประจำวันได้จำนวนสูงสุดนับแสนบาทและเลือกวงเงินใช้จ่ายได้ด้วยตัวเอง โดยสามารถทำรายการปรับเพิ่มหรือลดวงเงินได้จากเครื่องเอทีเอ็มขึ้นกับธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะกำหนดวงเงินไว้ในหลายระดับ เช่น บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กำหนดวงเงินไว้ 4 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 20,000.-บาท, 30,000.-บาท, 50,000.-บาทและ 100,000.-บาทต่อวัน บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ กำหนดวงเงินสูงสุด 50,000 บาทต่อวัน เป็นต้น และสามารถใช้จ่ายบัตรชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Electron ธนาคารพาณิชย์บางแห่งให้สิทธิแก่ลูกค้าเพื่อรับความคุ้มครองอุบัติเหตุระหว่างเดินทางของลูกค้า คู่สมรสและบุตรตามอายุที่กำหนด สำหรับชื่อบัตรเอทีเอ็มประเภทนี้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งใช้ชื่อแตกต่างกันไป อาทิเช่น บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ใช้ชื่อว่า TFB Visa Electron บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เรียกชื่อว่า บัตรเดบิตกรุงศรี อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3) บัตรเอทีเอ็ม อินเทอร์เน็ต

บัตรเอทีเอ็มชนิดนี้เป็นการสร้างความสะดวกทางการเงินควบคู่ไปกับความทันสมัยของเทคโนโลยี และถูกเรียกในชื่อ “Internet Banking” ผ่านเครื่อง ATM ด้วยระบบ Touch Screen หรือบริการผ่านระบบ Internet ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารเจ้าของบัตรได้ เพื่อเลือกใช้บริการ ชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าในโครงการ กรอกใบสมัครเพื่อขอใช้บริการต่างๆของธนาคาร เป็นต้น ธนาคารพาณิชย์บางแห่งกำหนดวงเงินใช้จ่ายสูงถึงหนึ่งแสนบาทเพื่อการซื้อขายบนระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้บัตรดังกล่าวยังสามารถให้บริการอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการให้บริการ ATM ตามปกติ คือ การสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี การโอนเงินไปยังบัญชีบุคคลที่ 3 การโอนชำระเงินกู้ ชำระค่าบริการโดยการหักบัญชี ชำระค่าบริการจากการใช้บัตรเครดิต ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิต และตรวจสอบการทำรายการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เป็นต้น สำหรับบัตร Easy Net@Atm ปัจจุบันเป็นชื่อทางการค้าบัตรเอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย กำหนดภายใต้ชื่อ ทีเอฟบี อี-อินเทอร์เน็ตแบงกิ้ง และทีเอฟบี อี-เว็บช้อปปิ้งการ์ด เป็นต้น

4) e-ATM

บริการบัตรเอทีเอ็มชนิดนี้ มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายทางการเงินรูปแบบใหม่ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารอาจกำหนดสิทธิพิเศษอื่น ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากบัตรเอทีเอ็มปกติทั่วไป จัดเป็นบัตรเอทีเอ็มที่มีสิทธิพิเศษสูงสุดของการให้บริการทั้งรูปแบบการโอนเงิน ถอนเงิน สอบถามยอด ชำระค่าสินค้าและบริการ หรือเปลี่ยนรหัสบัตร ฯลฯ ลักษณะเด่นของบริการ อี-เอทีเอ็มนั้นลูกค้าสามารถเลือกรูปถ่ายที่ตนเองชื่นชอบมาติดไว้บนบัตรนี้ได้ อย่างไรก็ตามความสามารถให้บริการอื่น ๆ คล้ายคลึงกับ Easy Net@Atm สำหรับชื่อ e-ATM เป็นชื่อทางการค้าของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ในขณะที่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บัตรดังกล่าวกำหนดเป็นชื่อ ทีเอฟบี อี-แคชการ์ด เป็นต้น

5) ATM ID

เป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดหนึ่ง แต่เพิ่มความสะดวกบางประการเฉพาะกลุ่มลูกค้า ส่วนใหญ่ กำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการแก่สถาบันการศึกษา องค์กร และบริษัทต่างๆ ในการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษา หรือบัตรพนักงาน ที่ใช้เป็นบัตร เอทีเอ็ม ได้ในบัตรเดียวกัน โดยสามารถบันทึกข้อมูลแบบ BAR CODE หรือแถบแม่เหล็ก ซึ่งจะบันทึกข้อมูลได้ตามความต้องการ นับเป็นบริการที่ให้ประโยชน์คุ้มค่าเพราะช่วยลดภาระในการจัดทำบัตรประจำตัว และสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ภายในบัตรเดียวกัน