

### บทที่ 3

#### การบริการบัตรเอทีเอ็ม

Asynchronous Transfer Mode (ATM) เป็นเทคโนโลยีการรับและการส่งข้อมูลแบบใหม่ที่ได้ รับการออกแบบมาเพื่อให้สามารถรองรับการสื่อสารข้อมูลชนิดต่าง ๆ เช่น เสียง (voice) ภาพ (image) วีดีโอ (video) ข้อมูลประเภทคำ (data) และมัลติมีเดีย (multimedia) ภายในโครงข่ายเดียวกันได้ (ลัญจกร วุฒิสัทติกุลกิจ, 2543 :1) การพัฒนาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศได้เปลี่ยนแปลงไป อย่างมากทำให้ระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการแก่ลูกค้าได้หลากหลายขึ้น จากเดิมที่ลูกค้าต้องพกพาเงินสดจำนวนมาก หลังจากมีเครื่องเอทีเอ็มจึงไม่จำเป็นต้องพกเงินสดติดตัวเป็น จำนวนมาก ในแง่ของธนาคารพาณิชย์ได้ประโยชน์เพราะใช้เป็นช่องทางในการระดมเงินออมจาก ประชาชนโดยต้องมีการเปิดบัญชีสะสมทรัพย์ หรือกระแสรายวันเพื่อใช้คู่กันกับบัตรเอทีเอ็ม ซึ่งทำให้ ธนาคารพาณิชย์สามารถนำเงินเหล่านี้ไปปล่อยสินเชื่อเพื่อหาส่วนต่างจากดอกเบี้ยจ่ายด้านเงินฝากและ ดอกเบี้ยรับจากการปล่อยสินเชื่อ ซึ่งเป็นธุรกิจหลักของธนาคาร ผลประโยชน์ต่อธนาคารได้รับ ประโยชน์ในรูปของค่าธรรมเนียมในการทำบัตรเอทีเอ็มประเภทต่าง ๆ จากลูกค้า

ในระยะต้นบัตรเอทีเอ็มมีถูกใช้เพื่อฝาก-ถอนมากกว่า แต่ปัจจุบันธนาคารได้กำหนดให้บัตร เอทีเอ็มและบัตรอื่น ๆ มีความสามารถบริการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ ดังนั้นรายละเอียดในส่วนนี้จะเป็นการให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารและบัตรเอทีเอ็ม ประเภทต่างๆ ของธนาคารพาณิชย์ ดังนี้

#### 3.1 การให้บริการบัตรเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์

บัตรเอทีเอ็มมีชื่อเต็มว่า Automatic Teller Machine (ATM) เป็นบัตรบริการเงินฝากชนิดหนึ่งที่ ธนาคารพาณิชย์นำมาใช้เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าแทนบริการผ่านหน้าต่างเตอร์ของธนาคาร บัตรเอทีเอ็ม ถูกนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2526 ที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งในระยะเริ่มต้นการให้ บริการด้วยเครื่องเอทีเอ็มมีประโยชน์เชิงประชาสัมพันธ์มากกว่าการให้บริการจริง เพราะเครื่องเอทีเอ็มมี ราคาแพง ธนาคารหลายแห่งเห็นว่าการใช้เครื่องเอทีเอ็มไม่คุ้มทุน อย่างไรก็ตามในระยะต่อมาการใช้ บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงปรากฏว่าในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ ทุกแห่งได้จัดให้มีการบริการด้วยบัตรเอทีเอ็มแก่ลูกค้าทุกธนาคาร (นายเบงก์(บาท),2539)

หลังจากที่ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพื่อรองรับการขยายตัวของการขอใช้ บริการบัตรเอทีเอ็มของลูกค้า แต่เป็นไปในลักษณะแต่ละธนาคารจะให้บริการเฉพาะลูกค้าของตนเอง ในปี พ.ศ. 2536 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพื่อให้ สามารถใช้บริการร่วมกันได้เรียกในชื่อ ATM Pool ทำให้ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ที่ถือบัตรเอทีเอ็มได้รับ

ความสะดวกเพิ่มมากขึ้นเพราะสามารถใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มใดก็ได้ อีกทั้งยังสามารถใช้บริการข้ามจังหวัดได้อีกด้วย อย่างไรก็ตามการใช้บริการจากเครื่องเอทีเอ็มลูกค้าจำเป็นต้องรับภาระค่าธรรมเนียมในการถอนเงินแต่ละครั้ง (นายเบงก์(บาท),2539) นับว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้ให้กับธนาคารพาณิชย์อีกทางหนึ่งด้วย ส่วนปริมาณบัตรเอทีเอ็มที่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ถืออยู่นั้น ปัจจุบันไม่สามารถระบุตัวเลขได้แน่นอนได้ แต่หากพิจารณาจากข้อมูลของฐานเศรษฐกิจ (2542) ที่เคยรายงานประมาณเบื้องต้นว่าลูกค้าธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งทั่วประเทศมีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มร่วมกัน 17 ล้านบัตร แต่ปัจจุบันน่าจะมีจำนวนเพิ่มขึ้นมากกว่านั้นเพราะเหตุผลของกระแสของเศรษฐกิจและการปรับลดบุคลากรของธนาคารมีผลทำให้ธนาคารต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น ด้วยการส่งเสริมการตลาดเพื่อให้ลูกค้าถือบัตรเอทีเอ็มหรือบัตรเดบิตเพิ่มขึ้น ดังสังเกตได้จาก บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (2544) ได้กล่าวว่าธนาคารเล็งเห็นคุณค่าของพนักงานในทุกระดับชั้น มุ่งสร้างเสริมให้พนักงานได้ทำงานอย่างมีคุณค่า ปริมาณพนักงานที่ลดลงเมื่อเทียบกับจำนวนสาขาที่เพิ่มขึ้น แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานที่สูงขึ้น จุดบริการเครื่องเอทีเอ็มที่หลากหลายและกระจายอยู่ในทุกจุดทั่วพื้นที่ก็เพื่อมุ่งหวังที่จะให้ความสะดวกสูงสุดแก่ลูกค้า ดังในช่วงปีพ.ศ. 2542-2543 ธนาคารแห่งหนึ่งเพิ่มเครื่องเอทีเอ็มสำหรับให้บริการลูกค้าสูงขึ้นประมาณร้อยละ 40 รวมทั้งจากการวิเคราะห์ของฐานเศรษฐกิจ (2542) ยังได้ชี้ให้เห็นว่าในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจธนาคารพาณิชย์มีรายได้จากการใช้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มลดลง จึงได้สร้างกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อชักชวนให้ลูกค้าธนาคารหันมาใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มมากขึ้น ด้วยการณรงค์ ส่งเสริมการขายกันอย่างกว้างขวาง เช่น บมจ.ธนาคารเอเชีย ต้องการให้ลูกค้าเอทีเอ็มที่ถือบัตรของธนาคารใช้บริการผ่านตู้เอทีเอ็มของธนาคารรวมถึงการเพิ่มบริการประเภทอื่นและการเปิดบัญชีเพิ่ม บมจ.ธนาคารเอเชียจึงกำหนดนโยบายนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด ส่วน บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ส่งเสริมการขายผ่านสลิปบัตรเอทีเอ็ม บมจ. ธนาคารกรุงเทพ มุ่งเน้นสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าการแข่งขัน และ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย เปิดให้ผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารอื่นนำบัตรมาโอนเงินให้แก่บุคคลอื่นที่มีบัญชีกับ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย รวมทั้งยังสามารถชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มจำนวนหลายร้อยเครื่องทั่วประเทศ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์มือถือของเอกชนทุกระบบ ค่าบริการรายเดือนวิทยุคิดตามตัว ค่าสมาชิกอินเตอร์เน็ต ค่าเบี้ยประกันชีวิต ฯลฯ เป็นต้น

### 3.2 ประเภทของบัตรเอทีเอ็ม

ปัจจุบันธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์การให้บริการด้วยบัตรเอทีเอ็มค่อนข้างหลากหลายและถูกพัฒนาไปตามเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความทันสมัยเพิ่มมากขึ้น จึงปรากฏชื่อบัตรหรือประเภทของบัตรเอทีเอ็มแตกต่างกันไปหลายชื่อด้วยกัน แต่จากการสำรวจจากหลักฐานจากธนาคารพาณิชย์ต่างๆ

ตลอดจนเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องกลับไม่ปรากฏมีการแยกแยะชนิดของบัตรไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงได้ทำการรวบรวมรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับบัตรเอทีเอ็มในแต่ละธนาคารพาณิชย์ ตามประเภทบัตรเอทีเอ็มเป็นหลายประเภท ดังต่อไปนี้

### 1. บัตรเอทีเอ็ม

เป็นบริการบัตรอิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมจากลูกค้าของธนาคารพาณิชย์เพราะลูกค้าสามารถใช้บริการกับธนาคารได้ทั่วประเทศและทั่วโลก มีจุดเด่นการให้บริการคือลูกค้าสามารถใช้บริการได้ทั้งในและต่างประเทศ ค่าธรรมเนียมการขอทำบัตรต่ำกว่าชนิดอื่น หรือสามารถถอนเงินสดตามฉุกเฉินได้ถึงวันละ 20,000 บาท ที่เครื่องเอทีเอ็มทั่วประเทศ และเครื่องเอทีเอ็มทั่วโลกที่มีอักษร "Global" สามารถทำรายการผ่านช่องทางอื่นๆ อาทิ ชำระค่าโทรศัพท์มือถือ โอนเงินระหว่างบัญชีธนาคารเดียวกันหรือบัญชีต่างธนาคาร ชำระค่าเบี้ยประกันชีวิต ชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ ฯลฯ ผ่านเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารเจ้าของบัตรหรือผ่านเครื่องเอทีเอ็มธนาคารอื่นที่ไม่ใช่ธนาคารเจ้าของบัตรก็ได้ แต่มีข้อจำกัดที่วงเงินถอนเงินสดหรือโอนเงินไม่เกิน 20,000 บาท/วัน บัตรเอทีเอ็มชนิดนี้แต่ละธนาคารกำหนดชื่อไว้แตกต่างกัน เช่น บมจ. ธนาคารกรุงไทย กำหนดชื่อบัตรเป็นบัตรกรุงไทย เอทีเอ็มและ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย กำหนดชื่อบัตรเอทีเอ็มกสิกรไทย บมจ.ธนาคารกรุงเทพ กำหนดชื่อ บัตรบัวหลวงเอทีเอ็ม เป็นต้น

### 2. บัตรเอทีเอ็มวีซ่าอิเล็กทรอนิกส์

เป็นบัตรที่รวม 2 สิทธิประโยชน์ระหว่างบัตร ATM กับบัตร VISA แต่ละธนาคารพาณิชย์พยายามกำหนดคุณสมบัติของบัตรนี้ให้สามารถใช้ได้ทั้งในและต่างประเทศ ทันสมัยและสามารถใช้ชำระค่าสินค้าจากร้านค้าที่เป็นสถานที่รับบัตรเครดิตวีซ่า ตลอดจนใช้บริการผ่านเครื่องเอทีเอ็มในประเทศและต่างประเทศที่มีป้ายสัญลักษณ์ VISA ลักษณะเด่นของบริการคือลูกค้าผู้ถือบัตรมีสิทธิถอนเงินใช้จ่ายประจำวันได้จำนวนสูงสุดนับแสนบาทและเลือกวงเงินใช้จ่ายได้ด้วยตนเอง โดยสามารถทำรายการปรับเพิ่มหรือลดวงเงินได้จากเครื่องเอทีเอ็มขึ้นกับธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งจะกำหนดวงเงินไว้ในหลายระดับ เช่น บมจ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา กำหนดวงเงินไว้ 4 ระดับ เริ่มตั้งแต่ 20,000.-บาท, 30,000.-บาท, 50,000.-บาท และ 100,000.-บาท/วัน บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์กำหนดวงเงินสูงสุด 50,000.-บาท/วัน บมจ. ธนาคารกรุงเทพ 150,000.-บาท/วัน เป็นต้น และสามารถใช้อัตโนมัติชำระค่าสินค้าและบริการได้ที่ร้านค้าที่มีเครื่องหมาย VISA Electron ธนาคารพาณิชย์บางแห่งให้สิทธิแก่ลูกค้าเพื่อรับความคุ้มครองอุบัติเหตุระหว่างเดินทางของลูกค้า คู่สมรสและบุตรตามอายุที่กำหนด สำหรับชื่อบัตรเอทีเอ็มประเภทนี้ธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งใช้ชื่อแตกต่างกันไป อาทิเช่น บมจ.ธนาคารกสิกรไทยใช้ชื่อว่า TFB Electron บมจ.ธนาคารกรุงศรีอยุธยา เรียกชื่อว่า บัตรเดบิตกรุงศรีอิเล็กทรอนิกส์ บมจ.ธนาคารกรุงเทพ เรียกชื่อว่า บัตรบีเฟิสต์ เป็นต้น

### 3. บัตรเอทีเอ็มอินเทอร์เน็ต

บัตรเอทีเอ็มชนิดนี้เป็นการสร้างความสะดวกทางการเงินโดยใช้ควบคู่ไปกับความทันสมัยของเทคโนโลยีและถูกเรียกในชื่อ “Internet Banking” ผ่านเครื่อง ATM ด้วยระบบ Touch Screen หรือบริการผ่านระบบ Internet ซึ่งลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเว็บไซต์ของธนาคารเจ้าของบัตรได้ เพื่อเลือกใช้บริการชำระค่าสินค้าและบริการให้กับร้านค้าในโครงการ กรอกใบสมัครเพื่อขอใช้บริการต่างๆ ของธนาคารเป็นต้น ธนาคารพาณิชย์บางแห่งกำหนดวงเงินใช้จ่ายสูงถึงหนึ่งแสนบาทเพื่อการซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้บัตรดังกล่าวยังสามารถให้บริการอื่นๆ ที่นอกเหนือจากการให้บริการ ATM ตามปกติ คือ การสอบถามยอดเงินในบัญชี การโอนเงินระหว่างบัญชี ชำระค่าบริการจากการใช้บัตรเครดิต ชำระค่าใช้จ่ายบัตรเครดิตและตรวจสอบการทำรายการธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เป็นต้น สำหรับบัตร Easy Net@Atm ปัจจุบันเป็นชื่อทางการค้าบัตรเอทีเอ็มของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่วน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย กำหนดภายใต้ชื่อ ทีเอฟบีอี-อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และทีเอฟบี อี-เว็บช้อปปิ้งการ์ด เป็นต้น

### 4. e-ATM

บริการบัตรเอทีเอ็มชนิดนี้ มุ่งเน้นการสร้างความสะดวกสบายทางการเงินรูปแบบใหม่ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารอาจกำหนดสิทธิพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากบัตรเอทีเอ็มปกติทั่วไป จัดเป็นบัตรเอทีเอ็มที่มีสิทธิพิเศษสูงสุดของการให้บริการทั้งรูปแบบการโอนเงิน ถอนเงิน สอบถามยอดเงิน ชำระค่าสินค้าและบริการหรือเปลี่ยนรหัสบัตร ฯลฯ ลักษณะเด่นของบริการ อี-เอทีเอ็มนั้น ลูกค้าสามารถเลือกรูปถ่ายของตนเองขึ้นขอบมาติดไว้บนบัตรนี้ได้ อย่างไรก็ตามความสามารถให้บริการอื่นๆ คล้ายคลึงกับ Easy Net@Atm สำหรับชื่อ e-ATM เป็นชื่อทางการค้าของ บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์ ในขณะที่ บมจ.ธนาคารกสิกรไทย บัตรดังกล่าวกำหนดเป็นชื่อ ทีเอฟบี อี-แคชการ์ด เป็นต้น

### 5. ATM ID

เป็นบัตรเอทีเอ็มชนิดหนึ่ง แต่เพิ่มความสะดวกบางประการเฉพาะกลุ่มลูกค้า ส่วนใหญ่กำหนดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการแก่สถาบันการศึกษา องค์กรและบริษัทต่างๆ ในการจัดทำบัตรประจำตัวนักศึกษาหรือบัตรพนักงานที่ใช้เป็นบัตรเอทีเอ็มได้ในบัตรเดียวกัน โดยสามารถบันทึกข้อมูลแบบ BAR CODE หรือแบบแถบแม่เหล็ก ซึ่งจะบันทึกข้อมูลได้ตามความต้องการ นับเป็นบริการที่ให้ประโยชน์คุ้มค่าเพราะช่วยลดภาระในการจัดทำบัตรประจำตัวและสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ภายในบัตรเดียวกัน