

ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา: ทางเลือกใหม่ระบบการเงินไทย Virtual Bank: New Option for Thai Financial System

ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี (Chayapadhana Loetamnatkitseri)¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้เป็นการนำเสนอการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดดในปัจจุบันเกิดจากการก่อกำเนิดของอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่เปลี่ยนแปลงโลกจากระบบการทำธุรกรรมในรูปแบบธนาคารสาขา (Bricks and Mortar) สู่การให้บริการในรูปแบบธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โทรศัพท์มือถือ หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ โดยรูปแบบการให้บริการนี้มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดสำหรับผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เช่น สามารถให้บริการได้ทุกที่ทุกเวลา ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายสำหรับผู้ใช้บริการ ลดต้นทุนด้านการจ้างงานและค่าเช่าพื้นที่สำหรับผู้ให้บริการ ขณะนี้ประเทศไทยอยู่ระหว่างการพิจารณาของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มรากหญ้าที่มีฐานะยากจน กลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มคนที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินอย่างเพียงพอ (Underserved) กลุ่มคนที่เข้าถึงบริการทางการเงิน (Unserviced) และกลุ่มประชาชนที่เป็นหนี้ในระบบ ซึ่งคาดว่าจะมีผู้ให้บริการไม่ต่ำกว่า 3 ราย ภายในปี พ.ศ. 2569 เพื่อเป็นทางเลือกใหม่ในระบบการเงินของไทย

คำสำคัญ: ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ระบบการเงินไทย กลุ่มคนที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินอย่างเพียงพอ กลุ่มคนที่เข้าถึงบริการทางการเงิน

Abstract

This academic article presents that the rapid advancement of technology in the modern era has been significantly influenced by the emergence of the internet, a transformative innovation that has facilitated the transition from analog to digital systems. This paradigm shift has profoundly impacted human behavior, economic structures, and society at large. In response to these changes, commercial banks have undergone substantial transformations, shifting from traditional, branch-based operations (commonly referred to as "Bricks and Mortar") to the adoption of branchless, virtual banking services. These services are accessible through digital platforms, including personal computers, mobile devices, and other electronic technologies. While this model presents numerous advantages, such as enhanced accessibility, reduced geographical and temporal constraints, and cost savings for both consumers and service providers, it also introduces certain limitations. Notably, it allows users to conduct financial transactions more efficiently while enabling financial institutions to minimize expenditures related to employee wages and physical infrastructure. In Thailand, the Bank of Thailand is currently evaluating

¹ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University) Email: chayapadhana@aru.ac.th

strategies to enhance the accessibility of financial services, particularly for marginalized populations, including low-income individuals, those with unstable incomes, small and medium-sized enterprises (SMEs), underserved communities, unserved groups, and individuals burdened by informal debt. It is anticipated that by 2026, at least three service providers will commence operations, offering a new option for financial system inclusivity within the country.

Keywords: Virtual Bank, Thai Financial System, Underserved Communities, Unserved Groups

วันที่รับบทความ: 19 พฤศจิกายน 2567 วันที่แก้ไขบทความ: 28 มีนาคม 2568 วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ: 24 เมษายน 2568

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ช่วงต้นทศวรรษ 1967 ที่อินเทอร์เน็ตได้ถูกคิดค้นขึ้น จนทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาอย่างก้าวไกลและถูกนำไปใช้ในหลากหลายด้าน ทั้งการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม ภาคอุตสาหกรรมและการบริการ อีกทั้งอุปกรณ์การสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต แล็ปท็อป รวมทั้งแพลตฟอร์มทางดิจิทัลต่างๆ เป็นองค์ประกอบในการขับเคลื่อนการพัฒนาที่ส่งผลถึงการพัฒนาจากรูปแบบอนาล็อกมาสู่รูปแบบดิจิทัล ทำให้เศรษฐกิจดิจิทัลมีอัตราการเติบโตเป็นตัวเลขสองหลักทั่วโลก โดยเฉพาะในประเทศที่กำลังพัฒนา (Bukht & Heeks, 2017) อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงทางด้านการเงินการธนาคารของโลกที่รุกเข้ามาทำตลาดในอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม รวมถึงการมุ่งให้บริการทางการเงินกับครัวเรือนที่มีรายได้น้อยและบริษัทเทคโนโลยีทางการเงินที่เรียกว่าบริษัทฟินเทค (Fintech) เริ่มเข้ามามีบทบาทในธุรกิจธนาคารด้วยการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินดิจิทัลมากขึ้น (World Bank, 2017a)

สถาบันทางการเงิน ถือเป็นอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่งที่ต้องมีการพัฒนาไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ข้อมูลของ IMF ในเรื่องอัตราการเข้าถึงแหล่งธุรกรรมทางการเงิน แนวโน้มและการพัฒนาในปี ค.ศ.2022 นั้นบ่งบอกว่าการเข้าถึงแหล่งธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบเดิมนั้นๆ ไม่มีการขยายตัว เช่น ธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบของสาขาและจำนวนตู้ ATM มีการลดจำนวนลงสืบเนื่องจากความพยายามในการลดต้นทุน แต่ที่มีการขยายตัวอย่างมากคือรูปแบบของเงินดิจิทัลผ่าน Mobile Banking โดยในประเทศที่มีรายได้ต่ำมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 30 ในช่วงปี ค.ศ. 2019 ถึง 2022 และมูลค่าการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 40 เป็น ร้อยละ 70 ของ GDP นอกจากนี้ประเทศที่มีรายได้ปานกลาง การใช้บริการของ Mobile และ Internet Banking เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน มีการเพิ่มจำนวนการใช้บริการขึ้นหนึ่งเท่าตัวและมูลค่าการทำธุรกรรมเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 225 เป็นร้อยละ 324 ของ GDP (IMF, 2022) สำหรับประเทศไทย แม้ว่าธนาคารพาณิชย์ยังมีกำไรจากการดำเนินงาน แต่การที่ธนาคารเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้เกิดการใช้เทคโนโลยีแทนที่แรงงานมนุษย์เช่นกัน ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ตลอดเวลาด้วย Mobile banking หรือทำธุรกรรมผ่านเครื่องอัตโนมัติ ทำให้ธนาคารสามารถลดรายจ่ายได้ เช่น ลดจำนวนการจ้างพนักงาน ลดจำนวนและขนาดของสาขา พัสดุเครื่องเขียนที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรม เป็นต้น จากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นเดือนธันวาคม 2567 จำนวนธนาคารพาณิชย์สาขาทั้งหมดมี 5,349 แห่ง ลดลง 171 แห่งจากสิ้นปี 2566 ที่มีจำนวน 5,520 แห่ง เมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างปี 2561-2567 จำนวนสาขาลดลงถึง 1,596 แห่งจากปี 2561 ที่มีจำนวนสาขาถึง 6,945 แห่ง (แบงก์แห่งเปิดสาขา..., 2568; สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2568) จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงนำมาซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) อันเป็นทางเลือกใหม่ในการให้บริการในระบบการเงิน ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยอยู่ในระหว่างการพิจารณาเพื่อให้ใบอนุญาตประกอบการเช่นเดียวกัน

2. อนาคตพาณิชย์ไร้สาขา ทางเลือกใหม่ของระบบการเงินไทย

2.1 ความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา

ปัจจุบันหลายประเทศในโลกมีการเปิดให้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกัน เช่นในประเทศไต้หวันและเกาหลีใต้ เรียกว่า Internet-only Bank ในประเทศมาเลเซีย ฟิลิปปีนส์และสิงคโปร์ เรียกว่า Digital Bank ในประเทศอังกฤษและออสเตรเลีย เรียกว่า Neo-Bank ในฮ่องกงเรียกว่า Virtual Bank (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) แต่ไม่ว่าจะเรียกด้วยชื่อใดก็ตามธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา คือธนาคารที่ดำเนินการโดยไร้สาขา มีที่อยู่และจดทะเบียนถูกต้องตามกฎหมาย มีเว็บไซต์ของตนเอง เพื่อให้บริการ ลูกค้าต้องใช้บริการผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัว โทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ (Muhammet et al., 2013) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเกิดขึ้นในปี ค.ศ.1993 ที่ประเทศแคนาดา ในนาม “Manulife Bank” ที่ประเทศสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 1995 ในนาม “Security First Network Bank” และปีต่อมาจึงเกิดขึ้นที่ยุโรปชื่อ “Advance Bank” (Alexey, 2017; Faruque & Biplob, 2016) รูปแบบในการดำเนินการสามารถแบ่งแยกเป็นสองประเภทคือ ประเภทที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่ให้บริการเฉพาะในรูปแบบนี้โดยตรง กับประเภทที่ดำเนินการโดยธนาคารหรือสถาบันการเงินเดิม โดยจุดเริ่มต้นธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์ในการเพิ่มโอกาสการเข้าถึงบริการทางการเงิน (Financial inclusion) ผ่านการใช้เทคโนโลยีหรืออินเทอร์เน็ตที่มีการเข้าถึงง่าย (Law, 2021) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ที่เกิดขึ้นที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเป็นต้นแบบในการศึกษาของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่เกิดขึ้นในภายหลัง เพราะมีพัฒนาการที่ก้าวกระโดดเริ่มในช่วงปี ค.ศ. 1996 ถึง 2000 ที่มีธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเกิดขึ้นใหม่ประมาณ 40 แห่ง และมีส่วนแบ่งการตลาดในกลุ่มธนาคารในช่วงปี ค.ศ. 2004 ถึง 2014 เพิ่มขึ้นจาก 71 พันล้านดอลลาร์สหรัฐเป็น 470 พันล้านดอลลาร์สหรัฐ นอกจากนี้พัฒนาการของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาทั่วโลกเติบโตมากกว่า 6 เท่า ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา (Alexey, 2017)

การก่อตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในช่วงแรก เนื่องจากประชาชนมีปัญหาในการเข้าถึงบริการทางการเงินจากการจัดลำดับความเชื่อมั่นทางการเงินโดยยึดจากรายได้เป็นฐาน ทำให้กลุ่มคนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงและได้รับการบริการทางการเงินจากธนาคารรูปแบบดั้งเดิมหรือสถาบันทางการเงินต่างๆ (Gov.uk, 2017) จากการประมาณการของธนาคารโลก มีจำนวนประชากรประมาณ 1.7 พันล้านคนที่ไม่มีบัญชีธนาคารในปี ค.ศ.2017 (World Bank, 2017b) ซึ่งส่วนใหญ่ในจำนวนนี้เป็นคนยากจน ผู้สูงอายุ ดังนั้นเพื่อต้องการลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำดังกล่าว สหประชาชาติจึงได้มีการกำหนดเป็นเป้าหมายที่ 17 ในการพัฒนา (Sustainable Development Goal, 2021) ทั้งนี้ ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) ในต่างประเทศ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. รูปแบบทางโลกตะวันตก เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศอังกฤษ ประเทศในสหภาพยุโรป รวมถึงประเทศออสเตรเลีย จะใช้ในรูปแบบที่ไม่จำกัดจำนวนใบอนุญาต เพื่อเน้นการแข่งขันอย่างเสรี ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้มากกว่า โดยกลุ่มที่เข้ามาดำเนินการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบริษัทที่มีความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้สามารถต่อยอดธุรกิจได้เร็วกว่ากิจการอื่น และยังเพิ่มตัวเลือกที่เหมาะสมให้กับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ตัวอย่าง เช่น Neo-Bank ของประเทศอังกฤษที่มีชื่อเสียงอันดับต้นๆ ทั้ง 2 แห่งคือ MONZO และ Starling Bank พบว่ามีขั้นตอนการสมัครที่สามารถทำได้โดยง่ายด้วยตัวเอง เพียงดาวน์โหลดแอปพลิเคชันของธนาคารลงในโทรศัพท์มือถือ ถ่ายภาพบัตรที่เป็นทางการในการยืนยันตัวตน พร้อมกับถ่ายคลิปวิดีโอของตนเองสั้น ๆ ส่งผ่านแอปพลิเคชัน ก็สามารถเปิดบัญชีได้ภายในเวลาอันสั้น และหลังจากนั้นเพียง 1 - 2 วันทำการ จะได้รับบัตรเดบิตที่พร้อมใช้งาน (ธรรมรักษ์ หมื่นจักร์ และนิวัติ สุทรพจน์, 2565) โดยทั้งสองธนาคารจะเน้นที่ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลางโดยการพัฒนาฟีเจอร์ต่างๆ ให้เหมาะสมกับไลฟ์สไตล์ของผู้ใช้งานและเพื่อให้ใช้บริการได้ง่ายและยืดหยุ่นตามความต้องการที่หลากหลาย โดยการบริการทุกอย่างของธนาคารจะให้บริการผ่านแอปพลิเคชันเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการรักษาความปลอดภัยเนื่องจากการทำธุรกรรมในลักษณะนี้ธนาคารจะไม่ได้ติดต่อผู้ใช้บริการโดยตรง ธนาคารจะมีการตรวจสอบความปลอดภัยเพิ่มเติมให้กับลูกค้า อีกทั้งนโยบาย Neo-Bank สำหรับประเทศอังกฤษเปิดเสรี ทำให้ผู้ใช้บริการต้องเร่งสร้างฟีเจอร์ใหม่ๆ ให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจลักษณะเดียวกัน อันเป็นผลดีต่อผู้ใช้บริการที่จะได้รับบริการทางการเงินที่

มีคุณภาพมากขึ้น อุปสรรคของ Neo-Bank ในประเทศอังกฤษ คือการที่ประชาชนใช้บัญชีนี้เพียงเป็นบัญชีสำรอง ส่งผลให้บาง Neo-Bank นั้นมีผลประกอบการขาดทุน ส่วนในเรื่องมาตรการการกำกับดูแลจากทางภาครัฐนั้น Neo-Bank ที่ได้รับใบอนุญาตจาก Prudential Regulation Authority (PRA) ภายใต้ธนาคารกลางอังกฤษ จะถูกกำกับดูแลภายใต้มาตรฐานเดียวกับธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิม โดยผู้ฝากเงินกับ Neo-Bank จะได้รับการคุ้มครองเงินฝากจาก Financial Services Compensation Scheme (FSCS) เป็นมูลค่า 85,000 ปอนด์ต่อคนต่อบัญชี เช่นเดียวกับการฝากเงินที่ธนาคารพาณิชย์แบบดั้งเดิม

2. รูปแบบฝั่งทางโลกตะวันออก อาทิ ประเทศเกาหลีใต้ ประเทศมาเลเซีย ประเทศสิงคโปร์ ประเทศฟิลิปปินส์ และฮ่องกง เป็นต้น จะใช้ในรูปแบบการจำกัดใบอนุญาตในการจัดตั้ง เน้นไปที่การเพิ่มบริการทางการเงินให้เกิดความยั่งยืนและเพื่อให้ประชาชนในประเทศสามารถเข้าถึงระบบการบริการทางการเงินได้สะดวก รวดเร็ว เกิดความเท่าเทียมกันในการใช้เทคโนโลยี เป็นการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเสถียรภาพทางการเงิน การธนาคารของประเทศ จึงต้องมีการกำหนดคุณสมบัติเพื่อคัดเลือกบริษัทที่มีศักยภาพในการดำเนินการจริงๆ เช่น Kakao Bank ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่ใหญ่ที่สุดในเกาหลีใต้ มีจำนวนลูกค้ากว่า 11 ล้านคนในปี 2019 โดยมีฐานลูกค้าเดิมที่ต่อยอดมาจาก Kakao Talk ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันคล้ายกับ LINE ที่มีผู้ใช้งานมากที่สุดในเกาหลีใต้ (World Bank, 2020) Kakao Bank ได้นำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย โดยคิดดอกเบี้ยเงินกู้ที่ต่ำกว่า ให้ดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ดั้งเดิม และยังไม่คิดค่าธรรมเนียมสำหรับบริการด้านอื่นๆ รวมถึงออกแบบการใช้งานที่นำดึงดูดและใช้งานง่าย ทำให้ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก ส่วนหนึ่งคือปัจจัยการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนชาวเกาหลีใต้ ซึ่งมีอัตราการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอยู่ที่ร้อยละ 99 ส่งผลให้การดำเนินธุรกิจสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าทุกเพศทุกวัยได้ เกิดการกระจายเงินไปให้กับภาคครัวเรือนในการสร้างนวัตกรรม หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ เกิดการจ้างงานรวมถึงสามารถให้ขยายธุรกิจให้เติบโตมากขึ้นในการขยายฐานลูกค้า

2.2 ข้อดี ข้อจำกัด และความเสี่ยงของธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา

ธนาคารผู้ที่มีความประสงค์จะดำเนินการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา จะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถแบ่งแยกประโยชน์ ข้อจำกัดและความเสี่ยงในสองด้านคือ

1. ด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร ได้รับประโยชน์ที่เด่นชัดคือการลดค่าใช้จ่ายในด้านต้นทุนการดำเนินงาน โดยเฉพาะในกรณีของสถานที่ ไม่ว่าจะเป็นที่ดินพร้อมอาคารที่ตนเองเป็นเจ้าของหรือการเช่าเพื่อมาดำเนินการ รวมถึงค่าจ้างพนักงานที่ต้องมาทำงานประจำในสาขาอันเป็นค่าใช้จ่ายคงที่ที่ต้องแบกรับ (ชญาวดี ชัยอนันต์, 2566; Ashfa et al., 2020; Law, 2021; Sang & Seong, 2019) อีกทั้งสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่ายผันแปรในการจัดการปริมาณผู้มาใช้บริการและจากการมีต้นทุนที่ต่ำลงทำให้สามารถให้บริการลูกค้าในค่าบริการที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขา สามารถเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาดโดยการเข้าถึงลูกค้าที่อยู่ห่างไกลและครอบคลุมฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น (Boshkov, 2019) ให้บริการสอดคล้องกับลูกค้าเฉพาะรายได้ง่าย อีกทั้งยังเหมาะสมกับการให้บริการในสภาวะวิกฤต หรือในสภาวะที่ไม่สามารถเข้าไปใช้บริการรูปแบบสาขาปกติ นอกจากนี้ผู้ลงทุนยังได้รับการกำกับดูแล การรับรอง การประกันจากหน่วยงานกลางของรัฐ และช่วยรัฐในการลดการใช้ทรัพยากรและการรักษาสิ่งแวดล้อม เช่น กระดาษ เป็นต้น (Muhammet et al., 2013)

สำหรับข้อจำกัดและความเสี่ยงด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร เมื่อการให้บริการอาศัยอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีดิจิทัล หรือกระบวนการปัญญาประดิษฐ์ และการโต้ตอบอัตโนมัติผ่านระบบจึงขาดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง อาจทำให้ไม่ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง และหากไม่มีเจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์ติดตามอาจไม่สามารถให้คำปรึกษาอย่างใกล้ชิดและถูกต้อง และประเด็นที่ยังเป็นข้อกังวลคือผู้ลงทุนต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญในการบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล หากไม่เช่นนั้นจะเกิดความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์

2. ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน ประโยชน์คือสามารถใช้บริการทางการเงินได้แบบไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ยืดหยุ่น สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาในการรอเพื่อรับบริการ สอดคล้องกับวิถีชีวิตและการทำงานในปัจจุบัน

(Muhammet et al., 2013; Murugesan & Kotteeswaran, 2018; Sang & Seong, 2019) อีกทั้งได้รับผลตอบแทนหรืออัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาในกรณีฝากเงิน และรับดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาในกรณีกู้เงิน

ส่วนข้อจำกัดและความเสี่ยงด้านผู้รับบริการหรือประชาชน เบื้องต้นผู้รับบริการต้องมีค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต แต่การเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในบางพื้นที่อาจไม่ครอบคลุม อาจทำให้เกิดอุปสรรคต่อการใช้บริการและการเข้าใช้เว็บไซต์ของผู้ลงทุนหรือธนาคารอาจยุ่งยากในช่วงแรกเพราะอาจไม่คุ้นเคยกับการจัดการรูปแบบการให้บริการต่างๆ รวมถึงบุคคลที่เพิ่งริเริ่มใช้เทคโนโลยี อาจไม่ถนัดหรือกลัวการผิดพลาด ซึ่งทำให้การเรียนรู้การใช้งานจำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในช่วงเริ่มต้น (Muhammet et al., 2013; Sheeba, 2022) อีกทั้งความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ และการรักษาความลับข้อมูลส่วนบุคคล อันเป็นประเด็นที่ต้องระมัดระวัง (Murugesan & Kotteeswaran, 2018) นอกจากนี้หากเปรียบเทียบกับการใช้บริการกับธนาคารที่มีสาขา จะมีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยตรง ซึ่งสามารถสอบถามรายละเอียดต่อหน้าและเมื่อมีปัญหาในเรื่องการให้บริการทางการเงิน สามารถปรึกษาเจ้าหน้าที่ทำการปรับเงื่อนไขเป็นการเฉพาะรายได้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาไม่สามารถทำได้ (Hou & Lu, 2023)

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อทั้งผู้ประกอบการและผู้รับบริการ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือประชาชนที่มีต่อธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาหรือผู้ประกอบการ (Shrimali, 2016) อันเกิดจากคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นความเที่ยงตรงถูกต้อง การตอบสนองต่อข้อเรียกร้องที่เป็นปัจเจก การจัดการความเสี่ยง เพราะความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวผลักดันและขับเคลื่อนธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาให้มีจำนวนผู้ใช้บริการมากขึ้น และสามารถอยู่ในตลาดการแข่งขันได้ ตรงกันข้ามก็อาจทำให้ปริมาณการใช้บริการน้อย และอาจไม่คุ้มทุนสำหรับผู้ประกอบการเช่นเดียวกันหากผู้รับบริการไม่พึงพอใจ (Woldie et al., 2008)

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสียของธนาคารพาณิชย์มีสาขาและธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา

ธนาคารพาณิชย์มีสาขา	ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา
<p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> ด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> มีปฏิสัมพันธ์ตรงกับลูกค้า ทำให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้ง่าย มีความเสี่ยงน้อยต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพราะให้บริการลูกค้าต่อหน้าเป็นรายๆ ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน <ul style="list-style-type: none"> ลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์ตรงกับเจ้าหน้าที่โดยตรง สามารถปรึกษาปัญหา แก้ปัญหาให้ตรงตามความต้องการได้ 	<p>ข้อดี</p> <ol style="list-style-type: none"> ด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> ลดค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนดำเนินงาน เช่น ค่าพนักงาน อาคารสถานที่ ค่าพัสดุ อุปกรณ์ สามารถเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาด จากผลประโยชน์ต้นทุนที่ต่ำกว่า สามารถเข้าถึงลูกค้าที่อยู่ห่างไกลและมีฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น ให้บริการลูกค้าได้ง่าย ไม่จำกัดเวลา สถานที่ที่เหมาะสมกับการบริการในสภาวะวิกฤต ช่วยลดการใช้ทรัพยากรและรักษาสิ่งแวดล้อม ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน <ul style="list-style-type: none"> ใช้บริการได้ไม่จำกัดเวลา สถานที่ สะดวก รวดเร็ว

ธนาคารพาณิชย์มีสาขา	ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา
	<ul style="list-style-type: none"> - ลูกค้าได้รับผลตอบแทนอัตราดอกเบี้ยที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาในกรณีฝากเงิน และรับดอกเบี้ยที่ต่ำกว่าธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาในกรณีกู้เงิน
<p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> - มีค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนสูง เช่น ค่าพนักงาน อาคารสถานที่ ค่าพัสดุอุปกรณ์ - ต้องแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะความต้องการของลูกค้ามีหลากหลาย 2. ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน <ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลานานในการติดต่อหรือทำธุรกรรม - ลูกค้าถูกจำกัดเวลาในการรับบริการเฉพาะในช่วงที่สาขาเปิดทำการ 	<p>ข้อเสีย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านผู้ลงทุนหรือธนาคาร <ul style="list-style-type: none"> - ต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีดิจิทัล - การใช้ระบบอัตโนมัติในการทำธุรกรรมทำให้ขาดการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง - อาจไม่ทราบความต้องการของลูกค้าที่แท้จริง - มีความเสี่ยงต่อภัยคุกคามทางไซเบอร์ 2. ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน <ul style="list-style-type: none"> - มีค่าใช้จ่ายในการใช้อินเทอร์เน็ต - อินเทอร์เน็ตบางพื้นที่อาจไม่ครอบคลุม - ลูกค้าอาจไม่คุ้นเคยกับขั้นตอนการใช้บริการในช่วงแรก - ไม่เหมาะกับลูกค้าที่ไม่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

2.3 ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาในประเทศไทย

รัฐบาลพยายามส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนในประเทศให้เข้าถึงเทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ที่ร้อยละ 89.5 และสัดส่วนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตร้อยละ 87.6 โดยหน่วยงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้สำรวจเมื่อช่วงปี พ.ศ. 2566 (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) วัตถุประสงค์เพื่อทราบความเหลื่อมล้ำการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต กิจกรรมการใช้งานดิจิทัลของไทย อันเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำธุรกรรมทางดิจิทัล และเป็นแนวทางในการวางเป้าหมายขับเคลื่อนเพิ่มความเท่าเทียม (Digital Inclusion) ให้ประชาชนทุกกลุ่มยกระดับคุณภาพชีวิต ดังนั้น การจัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาของประเทศไทย โดยการผลักดันและริเริ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการกับประชาชนรากหญ้าที่มีฐานะยากจนและยังเข้าไม่ถึงบริการทางการเงินของธนาคารพาณิชย์และธนาคารรัฐ อีกทั้งจะมุ่งเน้นการให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนที่ไม่มีรายได้ประจำ ประชาชนที่ประกอบธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางหรือขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มคนที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินอย่างเพียงพอ (Underserved) กลุ่มคนที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (Unserved) กลุ่มประชาชนที่เข้าไม่ถึงสินเชื่อบริการในระบบทั้งรัฐและพาณิชย์ และกลุ่มประชาชนที่เป็นหนี้อกระบบ เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินในระบบได้มากยิ่งขึ้น ให้ประชาชนที่ต้องการเงินไปประกอบธุรกิจของตนเองมีต้นทุนในการไปผลิตสินค้า เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีและขยายกิจการได้ ซึ่งการขอสินเชื่อกับธนาคารในระบบของประเทศไทยในปัจจุบันค่อนข้างมีข้อกำหนดที่ยึดติดกับประชาชนที่มีเงินได้ประจำ ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาจึงเกิดขึ้นเพื่อมาตอบสนองความต้องการของประชาชนใน ส่วนนี้ให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงการบริการทางการเงิน สะดวกรวดเร็วและครอบคลุมประชาชนในทุกระดับของประเทศ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมนวัตกรรมจากการใช้เทคโนโลยี ข้อมูลและช่องทางดิจิทัลในรูปแบบใหม่ด้านการให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่สร้างความเสี่ยงต่อเสถียรภาพของระบบการเงิน และเกิดการแข่งขันอย่าง

เสรีมากขึ้นในการพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงิน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2566) จากแนวทางดังกล่าว ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้มีกรอบแนวทางในการอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาขึ้นและมีการจัดการรับฟังความคิดเห็นผู้เกี่ยวข้องครั้งที่ 1 ในช่วงวันที่ 12 มกราคมถึง 12 กุมภาพันธ์ 2566 ครั้งที่ 2 วันที่ 19 มิถุนายนถึง 4 กรกฎาคม 2566 และได้เปิดให้ผู้สนใจสามารถยื่นคำขออนุญาตประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank) จนถึงวันที่ 19 กันยายน 2567 นั้น มีผู้ยื่นทั้งหมด 5 ราย ได้แก่ 1. ธนาคารกรุงไทย โดยร่วมกับกลุ่ม Gulf ที่รวมถึง AIS และกลุ่ม พีทีที กรุ๊ป (PTT) ผ่านบริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) หรือ OR 2. กลุ่มบริษัท พีทีเอส กรุ๊ป โฮลดิ้ง จำกัด (มหาชน) หรือ BTS โดยยื่นขอในนามบริษัทลูก คือ บริษัท วิจิไอ จำกัด (มหาชน) หรือ VGI ร่วมกับ ซี กรุ๊ป (Sea Group) จากสิงคโปร์ เจ้าของแพลตฟอร์ม Shopee ,บริษัท ไพรซิเนียไทยและธนาคารกรุงเทพ 3. กลุ่มบริษัท เอสซีบี เอกซ์ ร่วมกับ KakaoBank จากประเทศเกาหลีใต้ และพันธมิตร วีแบงก์ (WeBank) จากประเทศจีน 4. บริษัท แอสเซนด มั่นนี้ จำกัด ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน “ทรูมันนี่” ที่มี Ant Financial Services Group ในเครือ Alibaba ผู้ให้บริการทางการเงินระดับโลกเป็นพันธมิตร และ 5. บริษัท Lightnet Group ร่วมกับ WeLab ซึ่งเป็นผู้นำ Virtual Bank จากฮ่องกง (สกุลชัย เก่งอนันตานนท์ และ ประลองยุทธ ผงออย, 2567)

การให้ใบอนุญาตประกอบการในครั้งนี้เป็นการอนุญาตในช่วงแรก (Phasing) โดยที่ธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถวิเคราะห์ศักยภาพและความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจแต่ละด้าน เพื่อให้สามารถส่งระงับการให้บริการได้ทันทีหากมีประเด็นข้อผิดพลาดหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยในช่วงแรก คือ การให้นักธุรกิจเสนอแผนงานในเรื่องของกระบวนการของธุรกิจ เป้าหมายในการทำธุรกิจ ลำดับขั้นตอนในการดำเนินการหากขั้นตอนก่อนหน้าได้จัดทำสำเร็จแล้ว ซึ่งธนาคารแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการดำเนินการในช่วงแรกเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นกระบวนการที่สำคัญในการคัดเลือกคุณสมบัติของนักลงทุนที่จะเข้ามาให้บริการหากผิดพลาดอาจส่งผลกระทบต่อประชาชนและสังคมในวงกว้าง ดังนั้นธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ร่างกำหนดหลักเกณฑ์การอนุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา เพื่อนำเสนอกระทรวงการคลังพิจารณา ดังนี้

1. ความพร้อมด้านกระบวนการภายใน (internal operation/control) การให้บริการธนาคารพาณิชย์ไร้สาขานั้นอาจจะมีการกังวลด้านกระบวนการภายในของธุรกิจหากการบริการขัดข้อง หรือไม่มีความปลอดภัย
2. ความสามารถในการดำเนินธุรกิจหลักให้มั่นคง เกิดการแข่งขันในระบบสถาบันการเงินอย่างเหมาะสม โดยมีกลไกที่รองรับและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าภายใต้สิทธิของลูกค้าตามกฎหมาย และก่อนจะขยายไปยังธุรกิจอื่นต้องประกอบธุรกิจให้ตรงตามวัตถุประสงค์ก่อน คือการให้บริการกับกลุ่มที่มีรายได้น้อย กลุ่มธุรกิจ SMEs กลุ่มรากหญ้า ไม่มีรายได้ประจำหรือไม่มีประวัติทางการเงินยาวนานพอ
3. ความสามารถในการปฏิบัติตามเกณฑ์การกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด และไม่มีพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดการเลิกกิจการ (Red Line) การจัดตั้งแผนงานในการช่วยเหลือบริษัทใหญ่หรือเอื้อธุรกิจใหญ่ของตนเอง และไม่นำเสนอการแข่งขันแบบที่ไม่เหมาะสม
4. แนวโน้มผลการดำเนินงานที่ดี สร้างความมั่นใจว่าการให้บริการ มีโอกาสขยายธุรกิจและสร้างรายได้หรือผลกำไรอย่างยั่งยืน ตลอดจนสามารถเพิ่มทุนจดทะเบียนได้ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

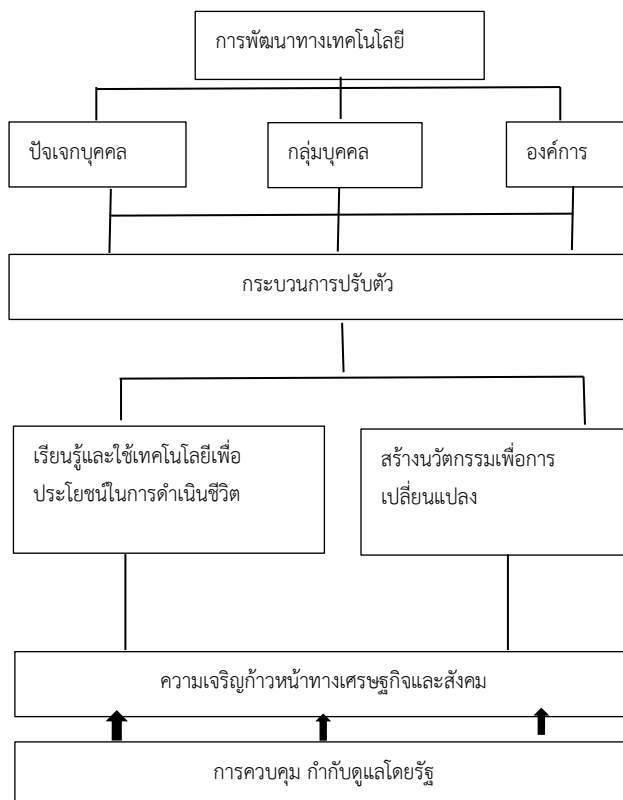
ทั้งนี้การดำเนินการอาจมีการขาดทุน หรือวางแผนแล้วแต่ไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ เช่น หลังเปิดดำเนินการแล้วมีแต่ผู้ฝากเงินเพื่อได้ดอกเบี้ยที่สูงกว่าธนาคารพาณิชย์ทั่วไป แต่ไม่มีผู้ขอกู้ จะกลายเป็นมีเพียงการจ่ายดอกเบี้ยให้กับผู้ฝากอย่างเดียว แทนที่จะได้รับดอกเบี้ยจากเงินกู้ เพราะฉะนั้นผู้ประกอบการจะต้องมีแผนรองรับด้วยว่าหากไม่ผ่านในช่วงแรก จะแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างไร หรือหากผ่านในช่วงแรก จะมีแผนงานอย่างไรต่อไปโดยจะต้องแสดงให้เห็นความเป็นขั้นตอนของแผนงานของตนเอง นอกจากนี้ธนาคารแห่งประเทศไทยต้องตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อป้องกันการผูกขาดหรือเอื้อประโยชน์ธุรกิจในเครือให้รัดกุม อีกทั้งต้องกำกับดูแลในช่วง 3-5 ปีแรก เพื่อให้ธนาคารไร้สาขาในช่วงแรกสามารถดำเนินการต่อเนื่องได้อย่างยั่งยืน

3. บทสรุป

จากพัฒนาการทางเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของประชาชนทั้งในรูปแบบปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กร รวมถึงรูปแบบการให้บริการของสถาบันการเงิน ทำให้ยากต่อการปฏิเสธถึงความสำคัญในการเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินด้วยรูปแบบดิจิทัล ด้วยการบริการในรูปแบบใหม่ตอบสนองต่อการใช้ชีวิตของสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงได้ริเริ่มแนวคิดธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา โดยการศึกษาจากต่างประเทศที่มีการดำเนินการในรูปแบบเดียวกันนี้ สร้างนวัตกรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงโดยมีวัตถุประสงค์ให้ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาเป็นทางเลือกของประชาชนคนไทยที่สามารถเข้าถึงการบริการทางการเงินมากขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มประชาชนรากหญ้าที่มีฐานะยากจน กลุ่มที่ไม่มีรายได้ประจำ กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) กลุ่มคนที่ไม่ได้รับบริการทางการเงินอย่างเพียงพอ (Underserved) กลุ่มคนที่เข้าไม่ถึงบริการทางการเงิน (Unserved) และกลุ่มประชาชนที่เป็นหนี้ในระบบ ซึ่งการดำเนินการของธนาคารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องมีความรอบคอบเพื่อป้องกันความเสี่ยงและข้อผิดพลาดในการดำเนินการอันอาจส่งผลกระทบต่อสถานะเศรษฐกิจโดยรวม จากแนวทางการพิจารณาของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ประกาศ คาดว่าจะสามารถเปิดให้บริการภายในปี พ.ศ. 2569 เป็นการเข้ามาเสริมธนาคารพาณิชย์ในรูปแบบเดิม อีกทั้งเป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการแข่งขัน และเพิ่มความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนมากขึ้น อันเป็นผลดีต่อภาพรวมของระบบเศรษฐกิจไทย

4. องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาสามารถค้นพบองค์ความรู้ใหม่ตามแผนภาพ



ภาพที่ 1 พัฒนาการทางเทคโนโลยีต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

การพัฒนาทางเทคโนโลยีส่งผลต่อสังคมโดยภาพรวมทั้งปัจเจกบุคคล กลุ่มบุคคลและองค์กร ก่อให้เกิดการปรับตัวโดยการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองในการดำเนินชีวิตประจำวันของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล ส่วนในกรณีองค์กร ริเริ่มสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความเข้มแข็งและการได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ทั้งสองกรณี ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม โดยที่ภาครัฐต้องเป็นผู้ควบคุม กำกับดูแล เพื่อก่อให้เกิดความปลอดภัยและความสงบสุขในสังคม

5. เอกสารอ้างอิง

- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). *ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขา (Virtual Bank)*. <https://www.bot.or.th/th/financial-innovation/digital-finance/virtual-bank.html#accordion-ac8a2fa162-item-a397aae3ac>
- ธรรมรักษ์ หมื่นจักร์ และนิวัติ สุนทรพจน์. (2565). *VIRTUAL BANK ธนาคารไร้สาขาในสหราชอาณาจักร*. <https://www.bot.or.th/content/dam/bot/documents/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/botmag-1-65.pdf>
- ชญาวดี ชัยอนันต์. (2566). *Virtual Bank ธนาคารพาณิชย์ไร้สาขาที่เข้ามาเปลี่ยนโลก*. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/articles/prachachat-chayawadee-Feb23.html>
- แบงก์แห่งเปิดสาขา 5 ปีวูบ 1,596 แห่ง นำโดย SCB-BBL. (2568). *ฐานเศรษฐกิจ*. <https://www.thansettakij.com/finance/financial-banking/619009>
- สกุลชัย เก่งอนันตานนท์ และ ประลองยุทธ ผงงอย. (2567). *เปิดชื่อ '5 กลุ่มทุน' ซึ่งใบบอนุญาต Virtual Bank ดึงทุนต่างชาติแย่งประสบการณ์จากต่างประเทศ*. <https://thestandard.co/5-capital-groups-compete-for-virtual-bank-license/>
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *รายงานประจำปี Thailand Digital Outlook ประจำปี 2566*. https://tdo.onde.go.th/documents/2023/01-Annual-TH_TIME-202242_V16.pdf
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2568). *วิกฤตและโอกาสของพนักงานธนาคารในยุคดิจิทัล*. <https://www.depa.or.th/th/article-view/bank-employees-in-the-digital>
- Alexey, V. B. (2017). Virtual Bank: The Innovative Way of the Banking System Development during the Crisis. *International Review of Management and Marketing*, 7(1), 537-542.
- Ashfa, A. I. F., Fernando, P. I. N., & Yapa, U. A. S. (2020). What factors affect customer adoption towards virtual banking? Study based on Western province, Sri Lanka. *SEUSL Journal of Marketing*, 5(2), 44-56. 1
- Boshkov, T. (2019). Virtual Banking and Financial inclusion. *Research Journal of Finance and Accounting*, 10(13), 39-43. 1
- Bukht, R. & Heeks, R. (2017). *Defining, Conceptualizing and Measuring the Digital Economy*. Centre for Development Informatics, The University of Manchester.
- Faruque, Md. O., & Biplob, Md. N. K. (2016). Establishment of Full-fledged Virtual Banking in Bangladesh: Measures to Overcome Obstacles. *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*, 4(1), 26-30.
- Gov.uk. (2017, November). *Government response to Lords Select Committee final report on financial exclusion (Cm9524)*. https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5a82abf840f0b62305b93bd2/Response_to_Financial_Exclusion_Committee_Print.pdf
- Hou, A., & Lu, Y. Z. (2023). The obstacles of Internet-only bank as an alternative banking service.

- Procedia Computer Science*, 219(2023), 642-646.
- IMF. (2022). *Financial Access Survey: 2022 Trends and Developments*.
<https://www.imf.org/en/News/Articles/2022/10/04/pr22332-imf-releases-the-2022-financial-access-survey-results>
- Law, S.-W., (2021). Financial Inclusion and Virtual Bank in the Era of Digitalisation: A Regulatory Case Study in Hong Kong. *SocioEconomic Challenges*, 5(3), 81-91.
- Muhammet, O., Murat, S., Ensar, A., Resat, K. & Kaya, M. D. (2013). Virtual Banking: An Overview. *International Conference on Economic and Social Studies (ICESoS'13)*, 10-11 May, 2013, Sarajevo.
- Murugesan, T. K., & Kotteeswaran, M. (2018). User Perceived Value (UPV) on Virtual Banking Portal – A Study on Perspective of Cashless Economy. *Asian Journal of Research in Banking and Finance*, 8(2), 50-67.
- Sang, J. A., & Seong, H. L. (2019). The Effect of Consumers' Perceived Value on Acceptance of an internet-Only Bank Service. *Sustainability*, 11(4599), 1-9.
- Sheeba, R. (2022). A study on customer perception of virtual banking services offered by public sector banks. *Journal of the Oriental Institute*, 71(1), 185 – 190.
- Shrimali, H. (2016). A Study of Virtual Banking in Public and Private Sector Banks: A Systematic Review. *Lachoo Management Journal*, 7(1), 9 – 25.
- Sustainable Development Goal. (2021). *Take Action for the Sustainable Development Goal: The United Nations*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/sustainable-development-goals/>
- Woldie, A., Hinson, R., Iddrisu, H. & Boateng, R. (2008). Virtual banking: an initial look at Ghanaian bank consumer Perceptions. *Banks and Bank Systems*, 3(3), 35-46.
- World Bank. (2017a). *Global Financial Development Report 2017-2018*. The World Bank Group.
- _____. (2017b). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. The World Bank Group.
- _____. (2020). *Digital Banks: Lessons from Korea*. The World Bank Group.