



ฉบับที่ 48/2562

**เรื่อง ธปท. เปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องของธนาคารพาณิชย์  
เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการแก่ประชาชน**

นางสาวสิริธิดา พนมวัน ณ อยุธยา ผู้ช่วยผู้ว่าการ สายนโยบายระบบการชำระเงินและเทคโนโลยีทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เปิดเผยว่า ในวันนี้ ธปท. ได้มีการเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบคุณภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในเรื่องการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อระบบเกิดเหตุขัดข้อง

การดำเนินการดังกล่าวสอดคล้องกับที่ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์เน้นให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลมากขึ้น เพื่อตอบโจทย์ของประชาชน ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยในการใช้บริการ เห็นได้จากปริมาณธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ซึ่งการให้บริการอย่างต่อเนื่องถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดการยอมรับและนำไปสู่การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ

ธปท. จึงได้ออกหนังสือเวียนเลขที่ ธปท. ฝตท.(01) ว.1208/2562 เพื่อให้ธนาคารพาณิชย์ทุกแห่งเปิดเผยข้อมูลสถิติระบบขัดข้องที่ส่งผลกระทบต่อการใช้บริการลูกค้ารายย่อยในช่องทางการให้บริการหลัก ได้แก่ Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และสาขา ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยให้เปิดเผยบนเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์และ ธปท. เปิดเผยในภาพรวมของระบบธนาคารพาณิชย์เป็นประจำทุกไตรมาส เริ่มเปิดเผยข้อมูลของไตรมาส 2 ปี 2562 ตั้งแต่วันที่ 30 สิงหาคม 2562 เป็นต้นไป

การเปิดเผยภาพรวมข้อมูลสถิติดังกล่าว สามารถติดตามได้ที่ BOT Website ([www.bot.or.th](http://www.bot.or.th)) หัวข้อ “เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์/คุณภาพบริการทางการเงิน” และเลือก “สถิติระบบขัดข้องผ่านบริการสำคัญ” ทั้งนี้ หากมีข้อสอบถามเพิ่มเติม ประชาชนสามารถสอบถามได้ที่ธนาคารพาณิชย์โดยตรง หรือ สอบถามศูนย์คุ้มครองผู้ใช้บริการทางการเงิน ธปท. โทร. 1213

ธนาคารแห่งประเทศไทย

30 สิงหาคม 2562

ข้อมูลเพิ่มเติม: ฝ่ายกำกับและตรวจสอบความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โทรศัพท์ 0 2283 6946 0 2283 6596

E-mail: [ITSupervision@bot.or.th](mailto:ITSupervision@bot.or.th)

ตารางสถิติระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่กระทบต่อการให้บริการผ่านช่องทางสำคัญ

	ไตรมาส 2/2562			
	Mobile Banking	Internet Banking	ATM / CDM	สาขา
ธ. กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	5 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง	-
ธ. กรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	7 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
ธ. กรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)	-	-	2 ครั้ง	-
ธ. กสิกรไทย จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. เจพีมอร์แกน เชส		-		
ธ. ซิตีแบงก์ เอ็น.เอ.	-	-	-	-
ธ. ซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)	2 ครั้ง	-	-	-
ธ. ซุมิโตโม มิตรูย แบงกิง คอร์ปอเรชั่น		-		-
ธ. ทหารไทย จำกัด (มหาชน)	4 ครั้ง	1 ครั้ง	2 ครั้ง	1 ครั้ง
ธ. ทีสโก้ จำกัด (มหาชน)	1 ครั้ง		-	-
ธ. ไทยเครดิต เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)			1 ครั้ง	-
ธ. ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. ธนชาติ จำกัด (มหาชน)	2 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง	1 ครั้ง
ธ. เมกะ สากลพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)		-		-
ธ. ยูโอบี จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. แห่งประเทศจีน (ไทย) จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-
ธ. อาร์ เอช บี จำกัด				-
ธ. อินเดียนโอเวอร์ซีส์				-
ธ. โอเวอร์ซี-ไซนัสแบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด	-	-		-
ธ. ไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)	-	-	-	-

คำอธิบาย:

1. บริการช่องทาง หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถให้บริการผ่านช่องทาง Mobile Banking Internet Banking ATM/CDM และสาขาได้ทั้งหมดหรือบางส่วน
2. ธนาคารพาณิชย์ที่แสดงบนตาราง คือธนาคารพาณิชย์ที่ให้บริการผ่านช่องทางดังกล่าวแก่ลูกค้ารายย่อย
3. การเปิดเผยสถิติระยะเวลาระบบช่องทาง จะเริ่มเปิดเผยในข้อมูลไตรมาส 4 ปี 2562 เป็นต้นไป

-	ไม่มีเหตุการณ์บริการช่องทาง
	ไม่มีบริการ