

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 บทสรุป

วิวัฒนาการของการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าของธนาคารในประเทศไทย นั้นมีมานานนับยี่สิบปีแล้ว และระหว่างนั้นก็ได้มีการนำบริการเอทีเอ็มเข้ามา ซึ่งถือได้ว่าเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของบริการอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติในเมืองไทย รวมทั้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในรูปแบบของการบริการเป็นอันมาก ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายในการส่งเสริมบริการ ทั้งในระยะยาวและระยะสั้น ที่จะมผลต่อการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ ในการวางนโยบาย ดังกล่าว ควรที่จะทราบถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการรวมตัวกันในการให้บริการ ATM แล้ว วาง นโยบายให้สอดคล้องกับปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งจะให้นโยบายนั้น มีผลในการเพิ่มรายได้จากการให้บริการของธนาคาร

ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรวมตัวกันของบริการ เอทีเอ็มจากการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทำตารางสัมพันธภาพผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงทางด้าน บริการเอทีเอ็ม ได้นำไปวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการรวมตัวกันของบริการเอทีเอ็ม ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ยอดสินทรัพย์รวม ยอดเงินฝากรวม ยอดสินเชื่อรวม และจำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ฟังก์ชันในการให้บริการเครื่องเอทีเอ็ม รวมทั้งช่วงเวลาก่อนและหลัง รวมเป็นเอทีเอ็มพล จะพบว่า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพลของกลุ่ม Banknet ได้แก่ สินทรัพย์รวม สินเชื่อรวม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม จาก การวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยสหุ จะพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ต้นทุนเฉลี่ย ในการให้บริการเอทีเอ็มในทางบวก หมายความว่า ถ้าปัจจัยทั้ง 3 ตัว คือ ยอดสินทรัพย์รวม

จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และฟังก์ชันการให้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น และยอดสิ้นเชื่อรรวมจะมีผลต่อต้นทุนเฉลี่ยในทางลบ หมายถึง ถ้ายอดสิ้นเชื่อรรวมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการลดลง

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดการรวมตัวกันในการให้บริการของกลุ่ม Siamnet คือ ยอดสิ้นทรัพย์สินรวม ยอดเงินฝากรวม ยอดสิ้นเชื่อรรวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม จากการวิเคราะห์ด้วยสมการถดถอยพหุ จะพบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อตัวแปรตาม คือ ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มในทางบวก หมายความว่า ถ้าปัจจัยทั้ง 4 ตัว คือ ยอดสิ้นทรัพย์สินรวม ยอดเงินฝากรวม ยอดสิ้นเชื่อรรวม และฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น และตัวแปรจำนวนบัตรเอทีเอ็มและจำนวนเครื่องเอทีเอ็มจะมีผลต่อตัวแปรตามในทางลบ คือ ถ้าจำนวนบัตรเอทีเอ็มและจำนวนเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น จะทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ ATM ลดลง

และจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพูลของแต่ละกลุ่มธนาคาร โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงทางด้านเครื่องเอทีเอ็ม จะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพูลของทั้งสองกลุ่ม แบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน โดยที่

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย และมีความรู้จักมักคุ้นกันมาก่อน

ปัจจัยภายใน ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเพิ่มจุดให้บริการและทำให้มีจำนวนรายการ Transactions เพิ่มขึ้น

จากการศึกษาในข้างต้น ทำให้เราพอที่จะสรุปแนวทางในการพัฒนาบริการเอทีเอ็ม ได้ดังนี้

แนวทางในการพัฒนาบริการเอทีเอ็ม โดยทำการลดอัตราการเปลี่ยนแปลงของจำนวนเครื่องเอทีเอ็มลง เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้เครื่องเอทีเอ็ม เนื่องจากว่ามีปริมาณ supply มากกว่า demand ซึ่งทำให้เกิด excess supply (ชั้นพลายส่วนเกิน) ขึ้นในระบบ ดังนั้น ทางธนาคารควรจะทำกรลดปริมาณ supply ลง เพื่อเป็นการเพิ่ม demand ในการใช้บริการให้เพิ่มมากขึ้น

และจากการศึกษาถึงพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม รวมทั้งทำการคาดคะเนรูปแบบในการบริการเอทีเอ็มในอนาคต คาดว่า จะมีการเปลี่ยนรูปแบบการแข่งขันจาก 2 พูลมารวมกัน เป็นพูลแห่งชาติ คิดเป็นร้อยละ 60 เนื่องจากการรวมเป็นพูลแห่งชาติมีผลดีในแง่ที่ลูกค้าสามารถใช้บริการได้มากแห่งขึ้นและเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุนของธนาคารเองด้วย รวมทั้งจะเป็นการทำให้ฐานข้อมูลเป็นแบบเดียวกันได้ ซึ่งจะคล้ายกับการให้บริการเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศที่มีการรวมตัวกันในการให้บริการ อย่างเช่น ในประเทศอังกฤษที่มีการใช้ระบบหักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกัน ที่เรียกว่า Clearing House Automated payments System (CHAPS) และในประเทศอเมริกาก็มีการใช้ระบบแบบเดียวกันในชื่อว่า Clearing House Interbank Payments System (CHIPS) สำหรับในประเทศออสเตรเลียก็มีการรวมกลุ่มกันในการให้บริการ เป็นต้น ซึ่งไม่เพียงแต่ประเทศที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นเท่านั้น ที่กำลังรวมตัวกันในการให้บริการ บางครั้งทั่วโลกต่างก็พากันมุ่งไปในทิศทางเดียวกันเช่นกัน

และนอกจากการกำหนดนโยบายดังกล่าวในข้างต้นแล้ว ก็ควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวด้วย อย่างเช่น การเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการจากเดิมที่เป็นอยู่ ดังนั้น ธนาคารไม่ควรจะเน้นการขายบริการโดยบริการหนึ่งแก่ลูกค้า แต่จะขายแนวทางการแก้ปัญหาให้ บริการในลักษณะนี้เรียกว่า "พาณิชย์ธนกิจ" หรือ "Merchant Banking" กล่าวคือ เมื่อธนาคารเข้าใจในปัญหาของลูกค้าแล้ว ก็จะทำกรเสนอบริการที่เป็นทางแก้ปัญหาลูกค้าให้ และต้องทำการฝึกอบรมพนักงานให้ปฏิบัติงานในธุรกิจใหม่ได้ รวมทั้งทำการปรับโครงสร้างขององค์กร

และการให้การตอบแทนพนักงานให้เหมาะสมกับธุรกิจใหม่ เพื่อเป็นแก้ปัญหากำลังคนในอนาคต และสิ่งสำคัญควรที่จะมีการลงทุนในสินทรัพย์ถาวรให้สอดคล้องกับธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่กำหนดการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม ในงานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาในเชิงจุลภาคเท่านั้น มิได้มีการศึกษาในเชิงมหภาค ดังนั้นหากเป็นไปได้ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะทำการศึกษาถึงผลกระทบที่มีต่อระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ในการเป็นพล แห่งชาติ หรือทำการวิเคราะห์โครงสร้างตลาดของบริการเอทีเอ็ม และผลกระทบที่สำคัญต่อ ระบบเศรษฐกิจ เป็นต้น เพื่อจะเป็นประโยชน์ในเชิงนโยบายของธนาคาร ในการพัฒนาโครงสร้างบริการเอทีเอ็มให้เหมาะสมกับพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มในอนาคต



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย