

บทวิเคราะห์ การพัฒนาการประยุกต์ใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ  
ในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

4.1 วิวัฒนาการของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ

เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) เป็นอุปกรณ์ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยมอย่างมากในปัจจุบันนี้ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ในสหรัฐอเมริกาและยุโรปได้เสนอบริการนี้มาประมาณสิบกว่าปีแล้ว<sup>1</sup> ซึ่งได้มีการติดตั้งเอทีเอ็มเครื่องแรก โดย Citizen and Southern National Bank in Atlanta เมื่อ พ.ศ. 2514<sup>2</sup> และธนาคารในอเมริกามักจะตั้งชื่อ ATM ของตนแตกต่างกันออกไป<sup>3</sup> เช่น ธนาคาร St. Joseph ที่เมืองอินเดียน่าตั้งชื่อเอทีเอ็มตามชื่อธนาคารว่า Miss Josephine และยังมีชื่ออื่น ๆ อีกมากมาย เช่น เทลเลอร์ผู้คล่องแคล่ว (Versateller) เทลเลอร์บริการทั้งวันทั้งคืน (Day and Night Teller) เทลเลอร์ผู้พร้อมเสมอ (Ready Teller) และธนาคารด่วน (Bank Quick) เป็นต้น โดยทำการติดตั้งตามห้างสรรพสินค้าและศูนย์การค้าขนาดใหญ่ การเสนอบริการเอทีเอ็มในต่างประเทศนั้นสามารถอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าที่ไม่สามารถมาติดต่อกับธนาคารได้ในเวลาทำการของธนาคาร ต่อมาบริการนี้ได้เริ่มแพร่หลายมายังประเทศต่าง ๆ ในแถบเอเชีย เช่น ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย เป็นต้น ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.1 , 4.2 และตารางที่ 4.3

<sup>1</sup>"ATM : ก้าวกระโดดของธนาคารพาณิชย์," สรุปข่าวธุรกิจธนาคารกสิกรไทย (ตุลาคม 2527), หน้า 15.

<sup>2</sup>ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด, "Self Service Banking, Toward Intelligent Banking," (บริษัทนิคมเศรษนันท์ตั้ง เซนเตอร์ จำกัด, กรุงเทพฯ 2535), หน้า 72.

<sup>3</sup>"ธนาคารกลไกรุกไปอีกก้าว," คอกเบี้ย (สิงหาคม 2526), หน้า 88.

ตารางที่ 4.1 จำนวนบัตรเอทีเอ็มจำแนกตามรายประเทศ

อันดับ	ประเทศ	จำนวนบัตรเอทีเอ็ม		เพิ่มขึ้น
		2528	2527	
1	สหรัฐอเมริกา	145,000,000	119,878,000	25,122,000
2	ญี่ปุ่น	118,841,000	114,250,000	4,591,000
3	ฝรั่งเศส	35,200,000	16,950,000	18,250,000
4	เยอรมัน	19,500,000	18,800,000	700,000
5	อังกฤษ	17,241,455	13,201,000	4,040,455
6	แคนาดา	13,639,900	10,393,800	3,246,100
7	ออสเตรเลีย	9,510,500	6,944,900	2,565,600
8	บราซิล	9,400,000	6,890,000	2,510,000
9	สเปน	8,150,000	3,602,000	4,548,000
10	สวีเดน	3,436,000	2,626,000	810,000
11	อิตาลี	3,430,000	2,881,000	549,000
12	แอฟริกาใต้	3,275,000	2,517,000	758,000
13	สกอตแลนด์	2,953,000	2,673,000	280,000
14	เบลเยียม	2,486,400	1,940,000	546,400
15	อิสราเอล	2,086,000	2,080,000	6,000
16	ลิวอิสเซอร์แลนด์	1,871,600	1,491,000	380,600
17	เคนมารีก	1,857,000	1,789,000	68,000
18	เม็กซิโก	1,733,300	1,114,500	618,800
19	ฮ่องกง	1,727,100	1,706,700	20,400
20	นิวซีแลนด์	1,534,900	1,140,000	394,900
21	สิงคโปร์	1,499,300	1,237,900	261,400
22	ไอร์แลนด์	1,204,000	873,000	331,000
23	ฟินแลนด์	1,112,500	1,094,000	18,500
24	มาเลเซีย	1,062,500	797,500	265,000
25	โปรตุเกส	811,000	340,000	471,000
26	ออสเตรเลีย	802,500	459,000	343,500
27	ไทย	652,000	480,000	172,000
28	เปอร์โตริโก	577,500	267,000	310,500
29	เนเธอร์แลนด์	501,000	101,000	400,000
30	นอร์เวย์	500,000	450,000	50,000
31	อื่น ๆ	2,171,545	2,988,700	(817,155)
	รวม	413,767,000	341,956,000	71,811,000

ข้อมูลดังกล่าวเป็นรายงานผลการสำรวจตลาดเอทีเอ็มทั่วโลกประจำปี 2529 โดย  
นิลสันรฟอร์ด ของประเทศอังกฤษจะเห็นได้ว่า ประเทศสหรัฐอเมริกามีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มมากที่สุด  
กล่าวคือ 145 ล้านใบ ในขณะที่ประเทศญี่ปุ่นมีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มจำนวน 118,841,000 ใบ  
ถือเป็นอันดับ 2 เมื่อสิ้นปี 2528 ส่วนประเทศไทยมีผู้ถือบัตรเอทีเอ็มมากเป็นอันดับที่ 27 คือ  
652,000 ใบ ในปี 2528 จากจำนวน 30 ประเทศที่มีการให้บริการ



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.2 จำนวนตั๋วเอทีเอ็มจำแนกตามรายประเทศ

อันดับ	ประเทศ	จำนวนตู้เอทีเอ็ม		เพิ่มขึ้น
		2528	2527	
1	ญี่ปุ่น	63,687	52,663	11,024
2	สหรัฐอเมริกา	59,075	49,564	9,511
3	ฝรั่งเศส	9,415	8,189	1,226
4	อังกฤษ	8,749	5,881	2,868
5	สเปน	4,845	3,501	1,344
6	แคนาดา	3,665	3,436	229
7	เยอรมัน	2,495	1,901	594
8	แอฟริกาใต้	2,253	1,746	507
9	อิตาลี	2,129	1,798	331
10	ออสเตรเลีย	2,125	1,611	514
11	สวีเดน	1,347	1,313	61
12	ฮ่องกง	1,239	1,099	140
13	สกอตแลนด์	1,234	1,181	53
14	สวิสเซอร์แลนด์	1,191	963	228
15	ฟินแลนด์	825	615	210
16	เบลเยียม	731	678	53
17	สิงคโปร์	613	489	124
18	บราซิล	527	274	298
19	อิสราเอล	523	498	25
20	ออสเตรเลีย	522	266	256
21	อาร์เจนตินา	421	197	224
22	นอร์เวย์	410	360	50
23	นิวซีแลนด์	381	306	75
24	มาเลเซีย	343	332	11
25	ไอร์แลนด์	315	268	47
26	เดนมาร์ก	314	288	26
27	เปอร์โตริโก	287	209	78
28	เม็กซิโก	228	185	43
29	ไทย	148	90	58
30	ไต้หวัน	148	80	68
31	อื่น ๆ	1,091	10,882	(9,791)
	รวม	171,348	150,863	20,485

จากตารางที่ 4.2 จะพบว่า ประเทศญี่ปุ่นมีการติดตั้งเครื่อง ATM มากที่สุดในโลก รองลงมาได้แก่ สหรัฐอเมริกา กล่าวคือ มีเครื่องเอทีเอ็มรวม 63,687 เครื่องและ 59,075 เครื่องตามลำดับเมื่อสิ้นปี 2528 สำหรับประเทศไทยมีเครื่องเอทีเอ็มมากเป็นอันดับที่ 29 จากจำนวน 30 ประเทศที่มีเครื่องเอทีเอ็ม คือ 148 เครื่อง ซึ่งมีจำนวนเท่ากับประเทศไต้หวัน จากข้อมูลข้างต้นจะพบว่า ประเทศในแถบเอเชียมีความนิยมการให้บริการเอทีเอ็มเป็นอย่างมาก สังเกตได้จากการขยายตัวของจำนวนตู้เอทีเอ็ม

ดังนั้นในปี 2528 มีจำนวนเครื่อง ATM ติดตั้งตามประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกรวม 171,348 เครื่อง เพิ่มขึ้น 20,485 เครื่อง เมื่อเทียบกับจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม 150,863 เครื่องในปี 2527 จะเห็นได้ว่าเอทีเอ็มเริ่มเข้ามามีบทบาทในประเทศต่าง ๆ แถบเอเชียมากขึ้น และในปัจจุบันประเทศในแถบเอเชียก็ยังคงเป็นภูมิภาคที่มีการติดตั้งเครื่อง ATM มากที่สุดในโลก ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.3

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.3 จำนวนตู้เอทีเอ็มจำแนกตามภูมิภาค

ภูมิภาค	จำนวนเครื่อง	ส่วนแบ่งตลาด (%)
เอเชีย/แปซิฟิก	153,368	38.8
ยุโรป	105,695	26.8
อเมริกาเหนือ	105,476	26.7
อเมริกากลางและใต้	12,192	3.1
ออสเตรเลีย/นิวซีแลนด์	7,749	2.0
แอฟริกา	6,677	1.7
ตะวันออกกลาง	3,768	0.9
รวม	394,925	100.0

ที่มา : Self Service Banking, Toward Intelligent Banking.

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (บริษัทมหาชน จำกัด) เซ็นเตอร์ จำกัด,  
กรุงเทพฯ 2535) : หน้า 72.

จากตารางที่ 4.3 จะพบว่า ประเทศในแถบเอเชีย/แปซิฟิกมีการติดตั้งเครื่อง ATM มากที่สุดในโลก กล่าวคือ 153,368 เครื่อง คิดเป็น 38.8 % และรองลงมาได้แก่ ประเทศในแถบยุโรปและอเมริกาเหนือ จำนวน 105,695 และ 105,476 เครื่อง คิดเป็น 26.8 % และ 26.7 % ตามลำดับ จากจำนวนเครื่อง ATM ทั่วโลกประมาณ 394,925 เครื่อง ในช่วงปลายปี 2534 ซึ่งจะเห็นได้ว่าเครื่อง ATM มีบทบาทอย่างมากในประเทศแถบเอเชีย/แปซิฟิก



#### 4.2 พัฒนาการประยุกต์ใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ในเมืองไทยการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านการสื่อสาร และคอมพิวเตอร์ด้านการบริการของธนาคารนั้น ธนาคารกรุงเทพเป็นผู้บุกเบิกนำมาใช้เป็นแห่งแรก โดยมี คุณบุญชู โรจนเสถียร เป็นแกนนำในการตัดสินใจลงทุนในสมัยนั้น โดยการนำเอาเครื่อง Teller Machine\* มาให้บริการและจะมีพนักงานเป็นผู้ปฏิบัติงาน หลังจากนั้นก็ได้ทำการให้บริการออนไลน์ไปทั่วกรุงเทพฯ

ซึ่งความสำเร็จครั้งสำคัญของธนาคารกรุงเทพนี้เอง เป็นแรงกระตุ้นให้ทางธนาคารกสิกรไทย ซึ่งมี คุณบัญชา ล่ำซำ เป็นประธานธนาคารได้ตัดสินใจเปลี่ยนเครื่องใหม่เป็นเครื่องขนาดใหญ่ของ IBM พร้อมทั้งกำหนดขั้นตอนการลงทุนใหม่ โดยจะทำแบบระบบเครือข่ายกระจายตามกลุ่ม (Distributed Network) คือ ทำการสร้างเครือข่ายย่อย ๆ ขึ้นมาหลายเครือข่าย โดยเครือข่ายย่อยเหล่านี้จะมีสาขาของธนาคารรวมกันอยู่หลายสาขา แล้วตั้งสาขาใดขึ้นมาเป็นศูนย์กลางของเครือข่าย และจัดการตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่แล้วต่อออนไลน์กับเครื่องของสาขาแต่ละสาขาก็จะสามารถทำออนไลน์ได้ในกลุ่มเครือข่าย แล้วค่อยทำการต่อเชื่อมกันระหว่างเครือข่ายทีหลัง

สำหรับธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมี คุณประจักษ์ ยศสุนทร เป็นผู้จัดการใหญ่ และ คุณธารินทร์ นิมมานเหมินต์ เป็นรองผู้จัดการใหญ่ ได้ร่วมกันพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อบริการลูกค้า โดยมีเป้าหมายชัดเจนเป็นขั้น ๆ ทำนองเดียวกับธนาคารกรุงเทพที่คุณบุญชูได้ทำสำเร็จมาแล้ว โดยการติดตั้ง Mainframe ของ IBM และใช้ Teller Machine ของ IBM ด้วย และสามารถทำการออนไลน์ได้ทั้งกรุงเทพฯ ในปี 2526 หลังจากนั้นก็ได้นำ ATM เครื่องแรกเข้ามาให้บริการในระบบออนไลน์เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2526<sup>4</sup> ซึ่งเรียกว่า ระบบบริการเงินด่วน

\*Teller Machine เป็นเครื่องจักรกึ่งอัตโนมัติที่พนักงานเป็นผู้ปฏิบัติแต่จะสามารถให้พนักงานลงบัญชีได้เลยโดยใช้กับระบบคอมพิวเตอร์โดยตรง

<sup>4</sup>"ซูเปอร์เอทีเอ็มการแข่งขันในระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์," การเงินธนาคาร (เมษายน 2531), หน้า 182.

เอทีเอ็ม และนั่นคือการเริ่มต้นบริการเงินด่วนเอทีเอ็มอย่างเป็นทางการในประเทศไทย ซึ่งก่อนหน้านั้นทางธนาคารกสิกรไทยได้ทำการติดตั้งเครื่องถอนเงินสดอัตโนมัติ (Cash Dispensing Machine) เมื่อปี 2516<sup>๕</sup> บริการดังกล่าวมีลักษณะใกล้เคียงกับบริการเครื่อง ATM แต่ต่างกันที่การให้บริการดังกล่าวมีลักษณะเป็นระบบ off-line ทำให้ไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควร เพราะผู้ใช้บริการถูกหักเงินในบัญชีไปก่อนที่จะถอนเงินไปจากเครื่อง อีกทั้งยังไม่สามารถให้บริการฝากเงินและโอนเงินได้ ซึ่งต่างจากการให้บริการในระบบออนไลน์ คือ ลูกค้าจะถูกหักบัญชีก็ต่อเมื่อมีการถอนเงินไปจากเครื่องเท่านั้น และสามารถให้บริการต่าง ๆ ได้มากกว่า ตลอดจนลูกค้าจะได้รับความสะดวก รวดเร็วและความปลอดภัยมากกว่าอีกด้วย ทำให้ธนาคารต่าง ๆ หันมาสนใจในบริการดังกล่าว จึงนับได้ว่าบริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติเป็นก้าวแรกของวิวัฒนาการทางการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์แห่งคึก

หลังจากที่ธนาคารไทยพาณิชย์ประสบความสำเร็จในการให้บริการ ATM ทำให้ธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ หันมาแข่งขันกันในด้านบริการเอทีเอ็มมากขึ้น คือ ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้เกิดการแข่งขันกันทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่นี้เกิดจากบริษัทผู้ผลิตรายใหญ่ ได้แก่ บริษัท IBM เดิมทีบริษัท IBM มีลูกค้ารายใหญ่ คือ ธนาคารกรุงเทพ ต่อมาเมื่อ คุณบุญชู โรจนเสถียร ตัดสินใจซื้อเครื่องของ IBM เพียงเครื่องเดียว และหันไปซื้อของ Magnuson แทน และยังทำการเซ็นสัญญาซื้อ Teller Machine ของ Philips อีกด้วย ซึ่งมีผลทำให้ราคาเครื่องของ IBM ตกต่ำลงอย่างมาก และก็ได้มีการเปลี่ยนตัวผู้บริหารของ IBM ที่สำนักงานภาคในฟิลิปปินส์รวมทั้งได้มีการปรับเปลี่ยนตัวผู้บริหารในไทยด้วย โดยเปลี่ยนเป็นคุณชาญชัย จารุวัสต์ มาเป็นผู้บริหารแทน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ทำให้ IBM สามารถแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ จะเห็นได้จากเมื่อธนาคารไทยพาณิชย์นำเครื่องของ IBM มาใช้งานและประสบผลสำเร็จในทุกเรื่องทางด้านเครื่องทำให้ธนาคารใหญ่ ๆ เกือบทุกธนาคารต่างก็เชื่อถือในเครื่องของ IBM จึงทำให้บริษัท IBM สามารถแก้ไขสถานการณ์ในการแข่งขันในตลาดโลก และตลาดในอาเซียนได้

---

<sup>๕</sup>ชาลี จันทน์ยิ่งยง, "บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคอิเล็กทรอนิกส์," วารสารบริหารธุรกิจ (ปีที่ 10 ฉบับที่ 37 มกราคม-มีนาคม 2529), หน้า 4.



ดังนั้น อาจจะกล่าวได้ว่า การแข่งขันกันในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ของธุรกิจธนาคารในไทยเกิดจากแรงกระตุ้น 2 ทางด้วยกัน คือ การต่อสู้ระหว่างธนาคารพาณิชย์ในไทย และบริษัทผู้ผลิตเครื่องคอมพิวเตอร์ในตลาดภูมิภาคและตลาดโลกด้วย

สำหรับการวิเคราะห์พัฒนาการของบริการ ATM นั้น เราจะแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์รูปแบบพัฒนาการของบริการ ATM ของกลุ่มธนาคาร เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการแข่งขันของบริการ ATM ของแต่ละกลุ่มธนาคารในด้านต่าง ๆ กล่าวคือ รูปแบบบริการ ระบบการทำงาน และข่ายงานการสื่อสาร การกำหนดนโยบายการบริการ

4.2.2 อธิบายสภาวะการแข่งขันของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานะภาพของกลุ่มธนาคารและพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการ ATM

4.2.3 ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ เพื่ออธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการ ATM

4.2.4 ทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่ออธิบายถึงผลการดำเนินงานของธนาคารในช่วงก่อนรวมผลและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มผล

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 4.2.1 รูปแบบพัฒนาการของบริการ ATM ของกลุ่มธนาคาร

การศึกษาถึงรูปแบบพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มในที่นี้ โดยเราจะทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงทางด้านเครื่อง ATM ใน 3 ด้านด้วยกัน กล่าวคือ

- (1) เงื่อนไขในการให้บริการ
- (2) นโยบายการตลาด
- (3) ระบบการทำงานและช่องทางการสื่อสาร

โดยในด้านเงื่อนไขในการให้บริการจะแบ่งการพิจารณาออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่ เมื่อเริ่มเปิดดำเนินการ (ปี 2526) ปัจจุบัน (ปี 2534) และอีก 5 ปีข้างหน้า ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

(1) ด้านเงื่อนไขในการให้บริการ จะพิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ในการให้บริการเอทีเอ็มที่ทางธนาคารนำเสนอต่อผู้ใช้บริการ โดยแบ่งออกเป็น 3 เงื่อนไข ดังนี้

##### (1.1) คุณสมบัติของผู้สมัครเบื้องต้น

จากตารางที่ 1 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของผู้สมัครเบื้องต้นกับกลุ่มธนาคารจะพบว่า

กลุ่ม Banknet ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเบื้องต้นในช่วงเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันว่า ผู้สมัครขอใช้บริการเอทีเอ็มจะต้องเปิดบัญชีกับธนาคาร โดยคิดเป็น 66.7 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่ม Banknet ที่ได้ทำการสัมภาษณ์ และในช่วง 5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะไม่จำกัดเงื่อนไขของผู้ใช้บริการว่า ต้องเปิดบัญชีกับธนาคาร ซึ่งเป็นการขยายฐานของผู้ใช้บริการให้กว้างมากขึ้น เช่น สมาชิกบัตรเครดิตของธนาคารต่างประเทศสามารถใช้บริการ ATM ของธนาคารในกลุ่ม Banknet ได้

กลุ่ม Siamnet ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้สมัครเบื้องต้นเมื่อตอนเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันเหมือนกับกลุ่มของ Banknet คือ ผู้ขอใช้บริการเอทีเอ็มจะต้องเปิดบัญชีกับธนาคารประมาณ 80 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่ม Siamnet ที่ได้ทำการล้มบัญชี และในช่วงอีก 5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงเหมือนกลุ่ม Banknet คือ ไม่จำกัดเงื่อนไขของผู้ใช้บริการเหมือนกัน เป็นนโยบายทางการตลาดในการขยายกลุ่มเป้าหมายของผู้ใช้บริการของธนาคารให้เพิ่มมากขึ้น

(1.2) ค่าธรรมเนียมของผู้ถือบัตรจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

- ค่าธรรมเนียมแรกเข้า

จากตารางที่ 2 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมแรกเข้าของผู้ถือบัตรกับกลุ่มธนาคารจะพบว่า การแข่งขันทางด้านราคาของบริการเอทีเอ็ม กล่าวคือ อัตราค่าธรรมเนียมจะไม่เปลี่ยนแปลงจากอัตราเดิมมากนัก เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กลุ่ม Banknet ได้กำหนดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในช่วงเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันไว้ไม่เกิน 30 บาท โดยคิดเป็น 80 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่ได้ล้มบัญชี และคาดว่าในอีก 5 ปีข้างหน้าจะกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมแรกเข้าเท่าเดิม คือ ไม่เกิน 30 บาท แต่บางธนาคารคาดว่า จะกำหนดอัตราอยู่ในช่วง 31-50 บาท ประมาณ 25 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่ล้มบัญชี

กลุ่ม Siamnet จะกำหนดค่าธรรมเนียมแรกเข้าในอัตราเดียวกับกลุ่มของ Banknet คือ ไม่เกิน 30 บาทในช่วงเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน และได้คาดถึงอัตราในอีก 5 ปีข้างหน้าว่าจะกำหนดไม่เกิน 30 บาท ประมาณ 66.7 %



- ค่าธรรมเนียมรายปี

จากตารางที่ 3 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าธรรมเนียมรายปีของผู้ถือบัตรกับกลุ่มธนาคารจะพบว่า ธนาคารส่วนใหญ่จะไม่เพิ่มอัตราค่าธรรมเนียมรายปี เพื่อเป็นการรักษาส่งแข่งขันในตลาดของธนาคาร และเป็นการจูงใจให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

กลุ่ม Banknet ในช่วงเริ่มเปิดบริการจะกำหนดค่าธรรมเนียมรายปีไม่เกิน 30 บาท ประมาณ 75 % ในปัจจุบันได้กำหนดอัตราเพิ่มขึ้นอยู่ในช่วง 31-50 บาท ประมาณ 66.7 % และคาดว่าในอีก 5 ปีข้างหน้ายังคงกำหนดค่าธรรมเนียมรายปีในอัตราเดิม คือ 31-50 บาท

กลุ่ม Siannet เมื่อเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบัน จะกำหนดค่าธรรมเนียมรายปีเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ ในช่วงเปิดบริการกำหนดไม่เกิน 30 บาท และในปัจจุบันเพิ่มขึ้นเป็น 31-50 บาท ประมาณ 75 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์ และใน 5 ปีข้างหน้าคาดว่า ค่าธรรมเนียมรายปีจะอยู่ในช่วง 31-50 บาท หรือการเปลี่ยนแปลงอัตราอาจขึ้นอยู่กับข้อตกลงของสมาคมธนาคาร

(1.3) คุณสมบัติต่าง ๆ ของบัตรเอทีเอ็มจะแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่

- จำนวนเงินสดที่เบิกได้ต่อวัน

จากตารางที่ 4 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเงินสดที่เบิกได้ต่อวันกับกลุ่มธนาคารจะพบว่า การกำหนดวงเงินสดที่เบิกได้ต่อวันของทั้งสองกลุ่มจะคล้ายกัน เนื่องจากเครื่องเอทีเอ็มรุ่นเก่าจะบรรจุเงินได้ประมาณเครื่องละ 1.8 ล้านบาท หรือ 2.5 ล้านบาทต่อวัน และมีปริมาณการใช้เครื่องเอทีเอ็มของทั้งระบบโดยเฉลี่ยประมาณ 300-400 รายการต่อวัน

ดังนั้น ในการทำรายการของผู้ใช้บริการแต่ละราย จะมีวงเงินโดยเฉลี่ยอยู่ในช่วง 5,000-10,000 บาท และคาดว่าจะมีการขยายวงเงินเพิ่มขึ้นในอนาคต เพราะว่าเครื่องรุ่นใหม่ที่ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ลังเข้ามานั้นจะสามารถบรรจุเงินได้ถึง 4.5 ล้านบาทต่อวัน ทำให้สามารถขยายวงเงินในการเบิกได้เป็น 10,000-20,000 บาทต่อวัน

กลุ่ม Banknet ในช่วงเริ่มเปิดบริการกำหนดจำนวนเงินสที่เบิกได้ต่อวันประมาณ 1 ใน 3 ของเงินฝากเมื่อเปิดบัญชี สำหรับในปัจจุบันขยายวงเงินให้เบิกได้ 5,000-10,000 บาท และในอีก 5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะกำหนดวงเงินให้เบิกได้ 1 ใน 3 ของเงินฝากเมื่อเปิดบัญชี ประมาณ 66.7 % แต่บางธนาคารคาดว่าจะยังคงกำหนดวงเงินเท่าเดิม คือ 5,001-10,000 บาท หรืออาจขยายวงเงินเพิ่มขึ้นเป็น 10,000-20,000 บาท ประมาณ 16.7 %

กลุ่ม Siamnet เมื่อเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันกำหนดวงเงินสที่เบิกได้ต่อวันประมาณ 5,000-10,000 บาท และได้คาดว่าจะในอีก 5 ปีข้างหน้าจะกำหนดวงเงินสที่เบิกได้ต่อวันประมาณ 1 ใน 3 ของเงินฝากเมื่อเปิดบัญชี

#### - จำนวนครั้งของการถอนเงิน

จากตารางที่ 5 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งของการถอนเงินกับกลุ่มธนาคารจะพบว่า การที่ทางธนาคารจำกัดวงเงินในการเบิก มีผลทำให้สามารถถอนเงินไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน

กลุ่ม Banknet เมื่อเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันกำหนดจำนวนครั้งของการถอนเงินไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน ประมาณ 66.7 % และใน 5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะไม่จำกัดจำนวนครั้งของการถอนเงิน ประมาณ 66.7 % แต่บางธนาคารคาดว่าจะถอนเงินได้ไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน ประมาณ 33.3 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์

กลุ่ม Siamnet เมื่อเริ่มเปิดให้บริการจนถึงปัจจุบันกำหนดเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ กำหนดให้ถอนได้ไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน และได้คาดถึงอีก 5 ปีข้างหน้าว่า จะไม่จำกัดจำนวนครั้งในการถอนเงิน ประมาณ 88.9 % แต่บางธนาคารคาดว่าจะกำหนดให้ถอนได้ไม่เกิน 5 ครั้งต่อวัน ประมาณ 11.1 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์

#### - จำนวนวันการทำบัตรใหม่

จากตารางที่ 6 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนวันการทำบัตรใหม่กับกลุ่มธนาคารจะพบว่า ช่วงเวลาในการทำบัตรใหม่ใช้เวลาในการทำมากขึ้น เนื่องมาจากมีปริมาณผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จะเห็นได้จาก Growth rate ของจำนวนบัตรเอทีเอ็มที่เพิ่มขึ้นในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา โดยเฉลี่ยเพิ่มประมาณ 2-3 เท่า

กลุ่ม Banknet ในช่วงเริ่มเปิดบริการจนถึงปัจจุบันใช้เวลาในการทำบัตรใหม่ประมาณ 11-20 วันหรือมากกว่า 30 วัน และคาดว่าอีก 5 ปีข้างหน้าจะใช้เวลาในการทำบัตรเท่าเดิม

กลุ่ม Siamnet ในช่วงเริ่มเปิดบริการจนถึงปัจจุบันจะใช้เวลาทำบัตรประมาณ 11-20 วัน ประมาณ 44.4 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่ม Siamnet ที่ได้สัมภาษณ์ และใน 5 ปีข้างหน้าได้คาดว่า จะใช้เวลาในการทำบัตรใหม่มากกว่า 30 วัน ประมาณ 88.9 %

#### - ค่าทำบัตรใหม่

จากตารางที่ 7 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างค่าทำบัตรใหม่กับกลุ่มธนาคารจะพบว่า ในช่วงเริ่มเปิดบริการจนถึงปัจจุบัน ทางธนาคารคิดค่าทำบัตรใหม่ไม่เกิน 30 บาท เนื่องจากว่าต้นทุนในการทำบัตรโดยเฉลี่ยประมาณ 27 บาทต่อใบ แต่ในอนาคตจะเพิ่มมากกว่านั้น เพราะว่าต้นทุนในการทำบัตรสูงขึ้น ทำให้ธนาคารต้องเรียกเก็บค่าทำบัตรใหม่จากผู้ใช้บริการในอัตราที่สูงขึ้น



กลุ่ม Banknet เมื่อเริ่มเปิดบริการจนถึงปัจจุบันคิดค่าทำบัตรใหม่น้อยกว่า 30 บาท ประมาณ 66.7 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของ Banknet ที่ทำการสัมภาษณ์ และได้คาดการณ์ว่าอีก 5 ปีข้างหน้าจะคิดค่าทำบัตรใหม่มากกว่า 70 บาทขึ้นไป ประมาณ 83.3 %

กลุ่ม Siamnet เมื่อตอนเริ่มเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบันจะคิดค่าทำบัตรใหม่เหมือนกับกลุ่มของ Banknet คือ คิดค่าทำบัตรใหม่น้อยกว่า 30 บาท ประมาณ 66.7 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของ Siamnet ที่ทำการสัมภาษณ์ และในอีก 5 ปีข้างหน้าคาดว่าจะคิดค่าทำบัตรใหม่มากกว่า 70 บาทขึ้นไป ประมาณ 88.9 %

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า พฤติกรรมการแข่งขันของบริการเอทีเอ็มในเรื่องเงื่อนไขการให้บริการของทั้งสองกลุ่มจะกำหนดค่อนข้างคล้ายกัน เนื่องจากมีพฤติกรรมการแข่งขันแบบ Oligopoly คือ ถ้ากลุ่มใดทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในการบริการไม่ว่าจะในเรื่องใด อีกกลุ่มหนึ่งจะทำการเปลี่ยนแปลงตาม

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากตารางที่ 4.4 จะพบว่าธนาคารสมาชิกกลุ่ม Banknet ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายของบริการ ATM คือ พนักงานบริษัท เป็นอันดับแรก คิดเป็น 83.3 % และครึ่งหนึ่งของธนาคารสมาชิกทั้งหมดได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจไว้เป็นอันดับที่ 2 สำหรับอันดับที่ 3 ได้แก่ ข้าราชการและพ่อค้าแม่ค้า โดยคิดเป็นอัตราส่วน 33.3 จากธนาคารสมาชิกทั้งหมดของ Banknet

ทางกลุ่ม Siamnet ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายอันดับแรกเหมือนกับกลุ่มของ Banknet กล่าวคือ พนักงานบริษัท โดยคิดเป็นร้อยละ 87.5 และอันดับที่ 2 ได้แก่ กลุ่มอาชีพพ่อค้าแม่ค้า และพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็น 25 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด ส่วนกลุ่มเป้าหมายอันดับถัดมา ได้แก่ ข้าราชการ รับจ้างทั่วไปและเจ้าของกิจการ คิดเป็น 25 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่มของ Siamnet ที่ทำการสัมภาษณ์

การกำหนดกลุ่มเป้าหมายของทั้งสองกลุ่มจะเหมือนกัน คือ พนักงานบริษัท เนื่องจากว่า บริการเอทีเอ็มเป็นการให้บริการในลักษณะของ Retail Banking โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายไปที่ผู้ใช้บริการรายย่อย ได้แก่ พนักงานบริษัท โดยให้บริการเบิกเงินเดือนได้จากเครื่อง ATM เพื่อลดขั้นตอนการทำงานในเรื่องการจ่ายเงินเดือนพนักงานของบริษัทต่าง ๆ ที่มีพนักงานจำนวนมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





(2.2) สถานที่ติดตั้ง

ตารางที่ 4.5 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสถานที่ติดตั้งเครื่อง ATM กับกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

สถานที่ติดตั้ง	กลุ่ม Banknet			กลุ่ม Siannet		
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
ใกล้สถานศึกษา	-	-	25.0	-	11.1	37.5
ศูนย์การค้า	16.7	40.0	25.0	55.6	33.3	12.5
โรงพยาบาล	-	-	-	-	-	12.5
สถานประกอบการ	16.7	40.0	25.0	22.2	11.1	25.0
ใกล้ตลาด	-	20.0	-	-	44.4	-
หมู่บ้าน	-	-	-	-	-	12.5
อื่น ๆ	50.0	-	25.0	22.2	-	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.5 จะพบว่าครึ่งหนึ่งของธนาคารสมาชิกในกลุ่ม Banknet ได้กำหนดสถานที่ติดตั้งเครื่อง ATM ไว้ตามสาขาของธนาคารเองเป็นอันดับแรก ส่วนอันดับต่อมา ได้แก่ ศูนย์การค้าและสถานประกอบการ คิดเป็น 40 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดในกลุ่ม Banknet ที่ทำการสัมภาษณ์ และจะติดตั้งเครื่องไว้ใกล้สถานศึกษา ศูนย์การค้า สถานประกอบการและแหล่งชุมชนเป็นอันดับที่ 3 ประมาณ 25 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด

สำหรับกลุ่ม Siamnet จะทำการติดตั้งเครื่องไวไฟล์ศูนย์กลางเป็นอันดับแรก โดยคิดเป็นร้อยละ 55.6 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด ส่วนอันดับที่ 2 และ 3 ได้แก่ ไกลด์ตลาดและสถานศึกษา คิดเป็น 44.4 % และ 37.5 % ตามลำดับ

จะพบว่า Location ของการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มของทั้ง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตามสาขาของธนาคารและแหล่งชุมชนเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากเป็นจุดที่เห็นได้เด่นชัด และจะมีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก รวมทั้งเป็นการคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(2.3) นโยบายการบริการ ในที่นี้จะพิจารณาการกำหนดนโยบายของบริการ ว่าแต่ละกลุ่มเน้นบริการในด้านใด โดยดูจากจุดเด่นของบริการของธนาคาร ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างจุดเด่นของบริการ ATM กับกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

จุดเด่นของบริการ	กลุ่ม Banknet			กลุ่ม Siamnet		
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
ความรวดเร็วในการทำงาน	16.7	-	50.0	12.5	20.0	20.0
การทำงานของ ATM	-	25.0	-	12.5	20.0	40.0
ความสะดวกแก่ลูกค้า	16.7	50.0	-	12.5	20.0	20.0
มีบริการหลายประเภท	-	-	-	12.5	-	-
ใช้บริการอื่นร่วมได้	-	25.0	50.0	12.5	-	20.0
เงื่อนไขการให้บริการ	44.4	-	-	-	40.0	-
อื่น ๆ	22.2	-	-	37.5	-	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.6 จะพบว่าธนาคารสมาชิกในกลุ่ม Banknet จะกำหนดนโยบายการบริการ โดยเน้นเงื่อนไขในการให้บริการไว้เป็นสิ่งสำคัญ คิดเป็นร้อยละ 44.4 และครึ่งหนึ่งของธนาคารสมาชิกเน้นในด้านความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเป็นอันดับสอง โดยทำการติดตั้งเครื่องกระจายอยู่ทั่วไปเป็นจำนวนมาก และจะเน้นในเรื่องของความรวดเร็วในการทำงานกับสามารถที่จะใช้บริการอื่นร่วมได้ เป็นอันดับที่ 3



สำหรับกลุ่ม Siamnet จะเน้นในด้านให้บริการในด้านข้อมูลและถ้าในกรณีเครื่องเกิดปัญหาจะสามารถดำเนินการแก้ไขได้รวดเร็ว เนื่องจากมีการรวมงานทั้งระบบอยู่ในส่วนเดียวกันเป็นอันดับแรก โดยคิดเป็นร้อยละ 37.5 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด ส่วนอันดับที่ 2 และ 3 ได้แก่ เงื่อนไขการให้บริการและการทำงานของเครื่อง ATM คิดเป็น 40 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดของ Siamnet

นโยบายการบริการของทั้งสองกลุ่มจะต่างกัน คือ กลุ่ม Banknet จะเน้นในด้านเงื่อนไขในการให้บริการเป็นสำคัญ ในขณะที่กลุ่ม Siamnet จะเน้นที่บริการด้านข้อมูล เนื่องจากว่า ธนาคารแกนนำของกลุ่ม Banknet จะเน้นนโยบายให้มีการบริการกระจายไปในเขตภูมิภาค โดยทำการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในต่างจังหวัด ส่วน Siamnet จะเน้นในเรื่องคุณภาพในการให้บริการมากกว่า

จากข้อมูลในข้างต้นจะพบว่า พฤติกรรมการแข่งขันในการกำหนดนโยบายการตลาดจะเหมือนกัน คือ มีการแข่งขันในด้าน Retail Banking โดยมีพนักงานบริษัทเป็นกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญ และจะทำการติดตั้งเครื่องไว้ตามสาขาและแหล่งชุมชนเป็นส่วนใหญ่ ประกอบกับมีนโยบายการบริการเน้นที่เงื่อนไขในการให้บริการและคุณภาพในการบริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของ Oligopoly ที่ว่า พฤติกรรมการดำเนินงานของแต่ละธนาคาร มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการดำเนินงานของธนาคารอื่น ๆ ด้วย และการกำหนดนโยบายจะเป็นไปตามข้อตกลงกันระหว่างธนาคารสมาชิกในกลุ่ม

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

(3) ระบบการทำงานและช่างงานการสื่อสาร จะพิจารณาว่าหลังจากรวมเป็น ATM POOL แล้วในแต่ละกลุ่มธนาคารได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานและช่างงานการสื่อสารไปหรือไม่ อย่างไร โดยจะพิจารณาใน 4 หัวข้อ ได้แก่ Hardware Software ช่างงานการสื่อสาร (Network) และ Controller ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบการทำงานและช่างงานการสื่อสาร หลังรวมเป็น ATM POOL กับกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

ระบบการทำงานและช่างงานการสื่อสาร	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siamnet
Hardware		
- ไม่เปลี่ยนแปลง	83.3	80.0
- เปลี่ยนแปลง	16.7	-
- เพิ่ม IBM S88 ที่บริษัทกลาง	-	20.0
รวม	100.0	100.0
Software		
- ไม่เปลี่ยนแปลง	-	20.0
- แก้ไขให้รับข้อมูลธนาคารอื่นได้	83.3	-
- เพิ่มโปรแกรมส่วน interface	-	80.0
- เพิ่มข้อมูลตารางบัตร, terminal	16.7	-
รวม	100.0	100.0

ตารางที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระบบการทำงานและข่ายงานการสื่อสาร  
หลังรวมเป็น ATM POOL กับกลุ่มธนาคาร (ต่อ)

(หน่วย : ร้อยละ)

ระบบการทำงานและข่ายงานการสื่อสาร	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siannet
Network		
- ไม่เปลี่ยนแปลง	33.3	11.2
- เพิ่มคู่สาย lease line	66.7	66.6
- เพิ่ม modem เพื่อรับส่งข้อมูล	-	22.2
รวม	100.0	100.0
Controller		
- ไม่เปลี่ยนแปลง	83.3	80.0
- Tandem	16.7	-
- VTAM	-	20.0
รวม	100.0	100.0

กลุ่ม Banknet เมื่อรวมเป็นเอทีเอ็มพูลไม่ได้ทำการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์ Hardware ประมาณ 83.3 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์ แต่มีบางธนาคารที่มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ Hardware ประมาณ 16.7 % เท่านั้น



ธนาคารส่วนใหญ่ได้เปลี่ยนแปลง Software โดยทำการแก้ไขให้รับข้อมูลของธนาคารอื่นได้ คิดเป็น 83.3 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด และบางธนาคารได้ทำการเพิ่มข้อมูลตารางบัตร และ Terminal ประมาณ 16.7 %

สำหรับข่างานการสื่อสารธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ได้ทำการเพิ่มคู่สาย lease line ระหว่างธนาคาร ประมาณ 66.7 % แต่บางธนาคารคิดเป็นร้อยละ 33.3 ไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงข่างานการสื่อสารเลย

ธนาคารส่วนใหญ่จะยังใช้ Controller เหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลง ประมาณ 83.3 % มีบางธนาคารเท่านั้นที่มีการเพิ่ม Tandem\* เข้ามาในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.7

กลุ่ม Siannet เมื่อมีการรวมพลแล้ว ส่วนใหญ่จะไม่ทำการเปลี่ยนแปลง Hardware คิดเป็น 80 % แต่มีบางธนาคารมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ Hardware โดยทำการติดตั้งเครื่อง IBM S88 ที่บริษัทกลาง ประมาณ 20 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์

ส่วน Software ทางธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ได้เพิ่มโปรแกรมส่วน Interface\* ในการทำงาน คิดเป็น 80 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด แต่บางธนาคารไม่ได้ทำการเปลี่ยนแปลง software เลย ประมาณ 20 %

การเปลี่ยนแปลงข่างานการสื่อสารส่วนใหญ่ จะทำการเพิ่มคู่สาย lease line ระหว่างธนาคารเหมือนกับกลุ่ม Banknet ประมาณ 66.6 % แต่บางธนาคารจะเพิ่ม modem เพื่อใช้ในการรับ-ส่งข้อมูล ประมาณ 22.2 % และบางธนาคารก็ไม่ได้เปลี่ยนแปลงข่างานการสื่อสารเลย ประมาณ 11.2 %

---

\* Tandem เป็นเครื่องควบคุมการทำงานของ ATM POS หรือ เครดิตการ์ด ซึ่งจะมีการทำงานเป็นระบบ non-stop

\* Interface เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการอ่านข้อมูลระหว่าง Host CPU กับ Network

ธนาคารส่วนใหญ่ไม่ได้เปลี่ยนแปลง Controller โดยคิดเป็น 80 % แต่บางธนาคาร มีการเพิ่มเครื่องยี่ห้อ VTAM เข้ามาใช้งานด้วย ประมาณ 20 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่ สัมภาษณ์

หลังจากที่ได้ศึกษาถึงรูปแบบพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มในด้านต่าง ๆ แล้ว ต่อจาก นั้นจะทำการศึกษาถึงรูปแบบการ POOL ของแต่ละกลุ่มธนาคารว่าเป็นอย่างไร



ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการ POOL กับกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

รูปแบบการ POOL	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siamnet
รูปแบบการรวมตัวเป็น ATM pool		
- Joint Venture ATM Network	-	-
- Service Organization	-	100.0
- Lead Institution	100.0	-
รวม	100.0	100.0
วิธีการ pool		
- แลกเปลี่ยนแฟ้มข้อมูล	50.0	-
- link computer เข้าด้วยกัน	50.0	-
- ตั้งศูนย์รับส่งข้อมูล	-	100.0
รวม	100.0	100.0
การป้องกันข้อมูล		
- ใช้ Encryption	50.0	71.4
- ใช้ x.25	25.0	-
- อื่น ๆ	25.0	28.6
รวม	100.0	100.0



กลุ่ม Banknet มีการรวมกลุ่มเป็นเอทีเอ็มพูลในรูปแบบ Lead Institution ซึ่งจะ มีธนาคารแกนนำทำหน้าที่ในการ Switching ข้อมูล และทำการ POOL กัน โดยการ link เครื่อง computer เข้าด้วยกันและทำการแลกเปลี่ยนแฟ้มข้อมูลกันระหว่างธนาคาร อย่างเช่น ธนาคารแหลมทองให้ธนาคารกรุงเทพทำการ process การทำงานแทน ทำให้ต้องแลกเปลี่ยน แฟ้มข้อมูลระหว่างกัน

ส่วนเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลจะใช้ Encryption\* เป็นตัวป้องกัน แต่บาง ธนาคารก็ใช้เป็น X.25\* หรืออาจจะใช้ Tandem ก็ได้ ด้วยการเขียน software จำกัด input ในการเข้า ประมาณ 25 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมพันธ์

กลุ่ม Siannet จะรวมกลุ่มกันในรูปแบบ Service Organization โดยทำการจัด ตั้งองค์กรกลางทำหน้าที่ในการ Switching ข้อมูล และจะพูลกันด้วยการตั้งศูนย์รับ-ส่งข้อมูล

สำหรับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล ส่วนใหญ่จะใช้ Encryption เป็นตัวป้องกัน ประมาณ 71.4 แต่บางธนาคารจะใช้ Tandem ด้วยการเขียน software จำกัด input ในการเข้า ประมาณ 28.6 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมพันธ์

## ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\* Encryption เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยในการป้องกันข้อมูล โดยจะทำการกันข้อมูลที่ปลายทาง และจะรับเฉพาะข้อมูลที่รู้จักเท่านั้น ซึ่งจะมีทั้งโปรแกรม software และ Hardware

\* X.25 เป็นซอฟต์แวร์การจัดการด้านเครือข่าย เพื่อใช้ในการตรวจสอบปัญหาที่เกิดขึ้นในเครือข่ายการสื่อสารได้

#### 4.2.2 สภาวะการแข่งขันของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หลังจากได้ทำการวิเคราะห์รูปแบบพัฒนาการของบริการ ATM ของธนาคารทั้งสองกลุ่มแล้ว ต่อจากนั้นจะทำการวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับสถานะภาพของกลุ่มธนาคารและพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม

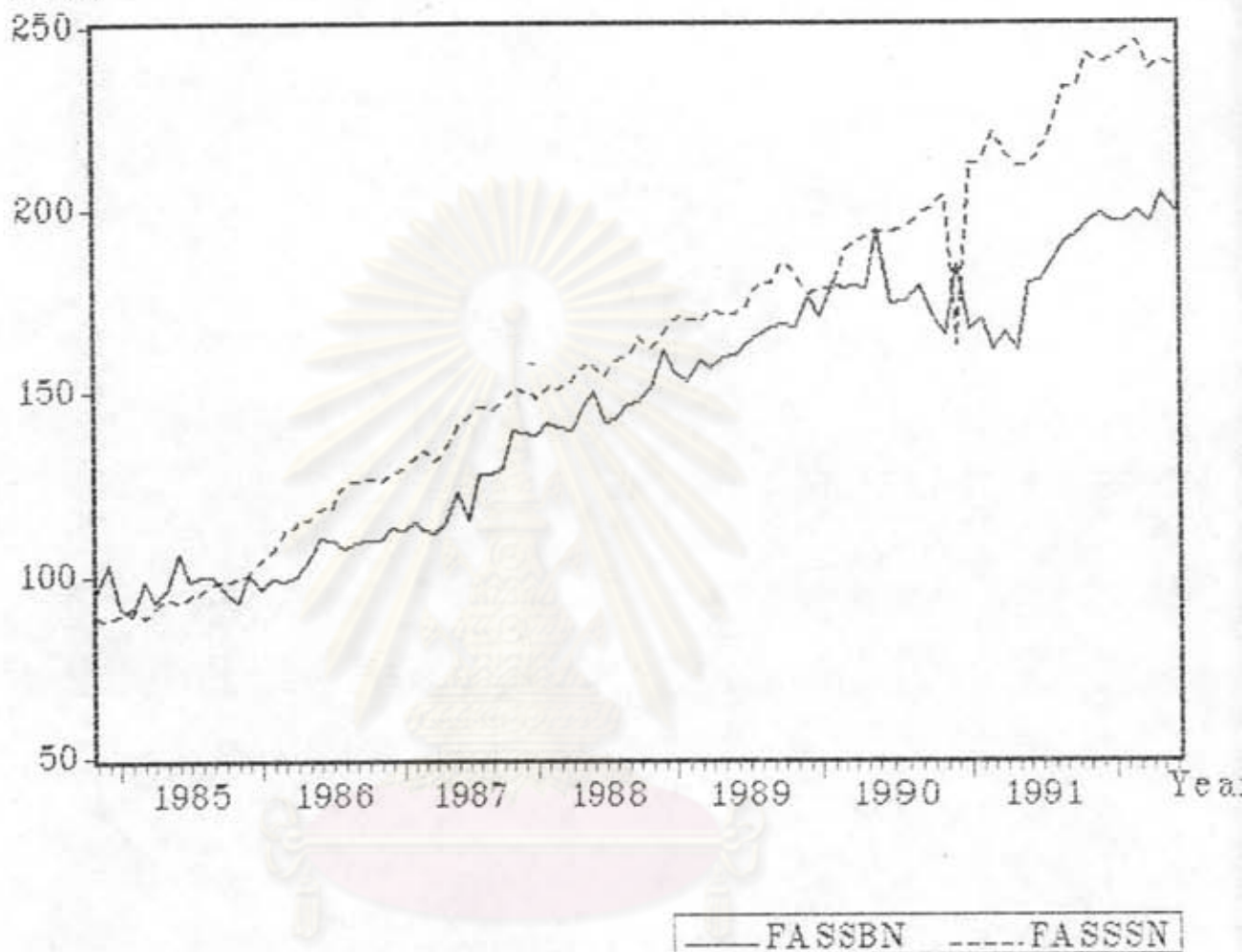
สภาวะการแข่งขันของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง นวัตกรรมการดำเนินงานของกลุ่มธนาคาร สำหรับการศึกษาในที่นี้จะแบ่งกลุ่มธนาคารออกเป็น 2 กลุ่ม ตามการแข่งขันในการให้บริการเอทีเอ็มในปัจจุบัน คือ กลุ่ม Banknet และกลุ่ม Siamnet

และทำการวิเคราะห์ตัวแปรต่าง ๆ เพื่อจะคุณนวัตกรรมการดำเนินงานของทั้งสองกลุ่มธนาคาร ด้วยการวิเคราะห์จากรูปกราฟเชิงเส้นประกอบการอธิบายได้ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 1) สินทรัพย์รวม (Asset)

Asset



รูปที่ 4.1 แสดงสินทรัพย์รวมของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรคู่ได้จากตารางที่ 8 ในภาคผนวก ก



จากรูปที่ 4.1 จะเห็นว่าในช่วงปี 2527 ถึงปี 2535 เส้น FASSN มีการ shift สูงกว่าเส้น FASSBN แสดงว่ายอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Siamnet มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Banknet จะเห็นได้จากเส้น FASSN shift สูงกว่าเส้น FASSBN

ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นธนาคารแกนนำของกลุ่ม Banknet มียอดสินทรัพย์รวมลดลงมากที่สุด สาเหตุสำคัญที่ทำให้สินทรัพย์รวมของแบงก์กรุงเทพลดลง เนื่องจากการชำระคืนเงินกู้ยืมต่างประเทศประมาณ 4 พันล้านบาท ประกอบด้วยเงินให้สินเชื่อที่ลดลงอีกประมาณ 1,500 ล้านบาท และเงินฝากที่ลดลงประมาณ 300 ล้านบาท จึงทำให้ยอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้นสูงกว่าของ Banknet



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 8 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าสถิติของยอดสินทรัพย์รวมของแต่ละกลุ่มธนาคารจะพบว่า ยอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Banknet โดยเฉลี่ย (ค่า mean) ประมาณ 131,410.51 ล้านบาท ซึ่งมีค่าน้อยกว่ากลุ่มของ Siamnet ที่มียอดสินทรัพย์รวมโดยเฉลี่ย ประมาณ 144,054.61 ล้านบาท

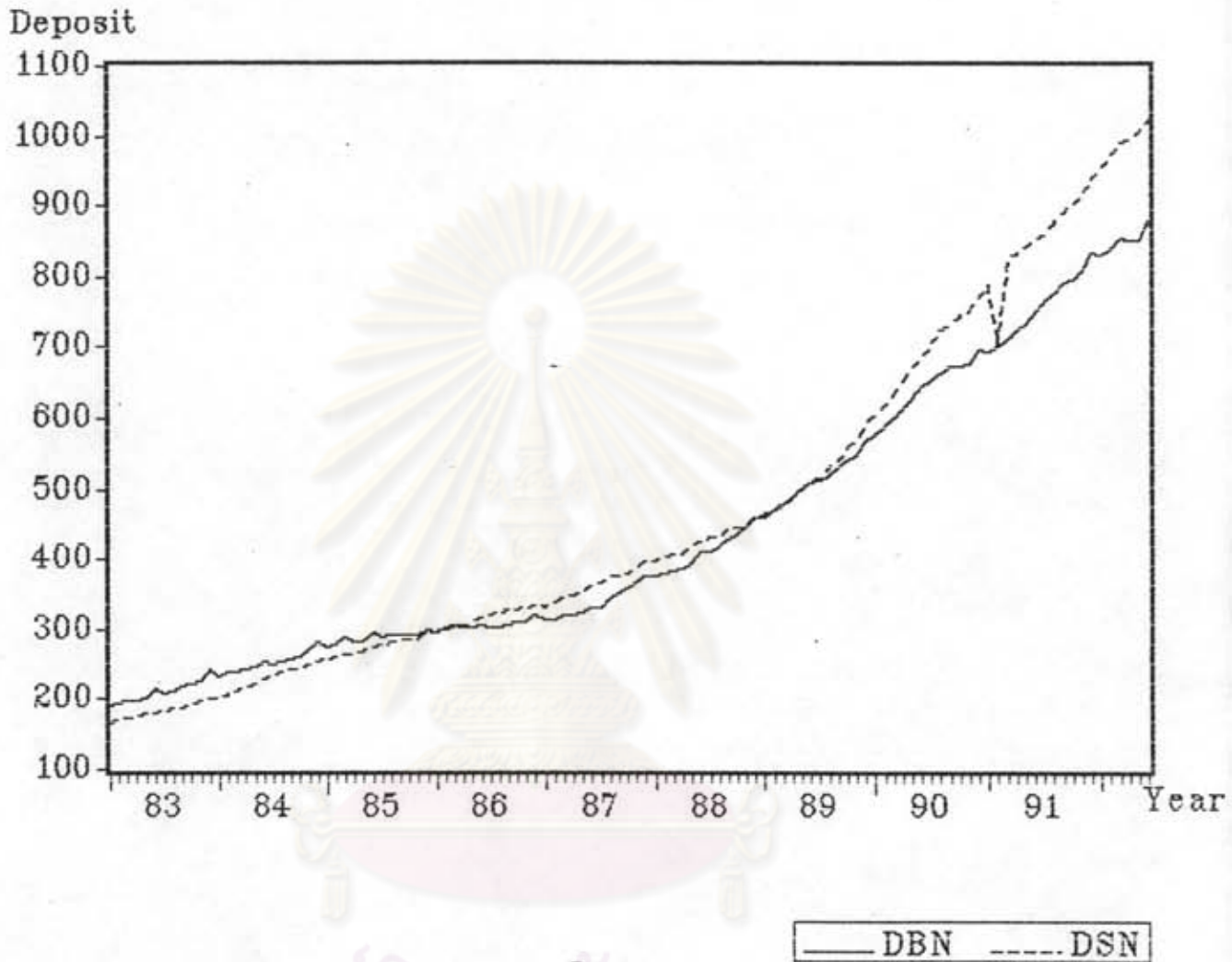
และข้อมูลของกลุ่ม Banknet มีการกระจายน้อยกว่ากลุ่ม Siamnet ดังจะเห็นได้จากค่า S.D. ของ FASSBN เท่ากับ 40,982.795 มีค่าน้อยกว่าค่า S.D. ของ FASSSN เท่ากับ 53,695.213

ซึ่งยอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Banknet มีค่าสูงสุด (ค่า maximum) = 203,590 ล้านบาท และค่าต่ำสุด (minimum) = 67,361 ล้านบาท ในขณะที่กลุ่ม Siamnet มียอดสินทรัพย์รวมสูงสุด = 246,349 ล้านบาท และค่าต่ำสุด = 68,212 ล้านบาท

แสดงว่าในช่วงที่เริ่มให้บริการ ATM จนถึงปัจจุบัน กลุ่ม Siamnet มีอัตราการขยายตัวของยอดสินทรัพย์รวมสูงกว่ากลุ่ม Banknet และยอดสินทรัพย์รวมของทั้ง 2 กลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูงในทางบวก หมายความว่า ยอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้น ในทิศทางเดียวกับยอดสินทรัพย์รวมของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) = 0.9633991 จากข้อมูลของทั้งระบบธนาคารพาณิชย์ไทย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2) เงินฝากรวม (Deposit)



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.2 แสดงยอดเงินฝากรวมของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรดูได้จากตารางที่ 9 ในภาคผนวก ก



จากรูปที่ 4.2 จะพบว่าในช่วงปี 2526 จนถึงกลางปี 2528 กลุ่ม Banknet ซึ่งแทนค่าด้วย DBN จะมียอดเงินฝากรวมสูงกว่ากลุ่ม Siamnet แทนค่าด้วย DSN

เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นสมาชิกในกลุ่ม Banknet มีส่วนแบ่งตลาดในด้านเงินฝากสูงเป็นอันดับ 1 คือ 35.61 , 34.28 และ 33.68 ในปี 2526 , 2527 และกลางปี 2528 ตามลำดับ ในขณะที่ธนาคารสมาชิกในกลุ่มของ Siamnet มีส่วนแบ่งตลาดในสัดส่วนที่ไม่สูงนัก เช่น ธนาคารกสิกรไทย ซึ่งมีส่วนแบ่งตลาดสูงเป็นอันดับ 2 มีสัดส่วนเพียง 13.04 , 13.95 และ 13.80 ในปี 2526 , 2527 และกลางปี 2528 ตามลำดับ

และในช่วงปลายปี 2528 จนถึงกลางปี 2531 ปรากฏว่ากลุ่ม Siamnet มีอัตราการขยายตัวทางด้านเงินฝากสูงขึ้น และมากกว่ากลุ่มของ Banknet

ทั้งนี้ เนื่องจากธนาคารสมาชิกในกลุ่ม Siamnet โดยส่วนใหญ่เป็นธนาคารขนาดใหญ่มารวมกลุ่มกัน คือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทหารไทย โดยเฉพาะธนาคารไทยพาณิชย์เป็นธนาคารแรกที่เริ่มนำบริการ ATM มาเปิดให้บริการ เป็นการสร้างภาพพจน์ของธนาคารที่ทันสมัย รวมทั้งตัวบริการที่ทันสมัยด้วย ทำให้ในช่วงนี้ส่วนแบ่งตลาดของผู้ใช้บริการเอทีเอ็มสูงกว่า ธนาคารอื่นที่ออกตัวในการให้บริการช้ากว่า และมีผลกระทบต่อยอดเงินฝากรวม ดังจะเห็นได้จากในปี 2529 ธนาคารกสิกรไทยมียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นมากที่สุด ได้แก่ เพิ่มขึ้น 2,021 ล้านบาท และรองลงมาก็ยังเป็นธนาคารในกลุ่มของ Siamnet คือ ธนาคารทหารไทยเพิ่มขึ้น 499 ล้านบาท

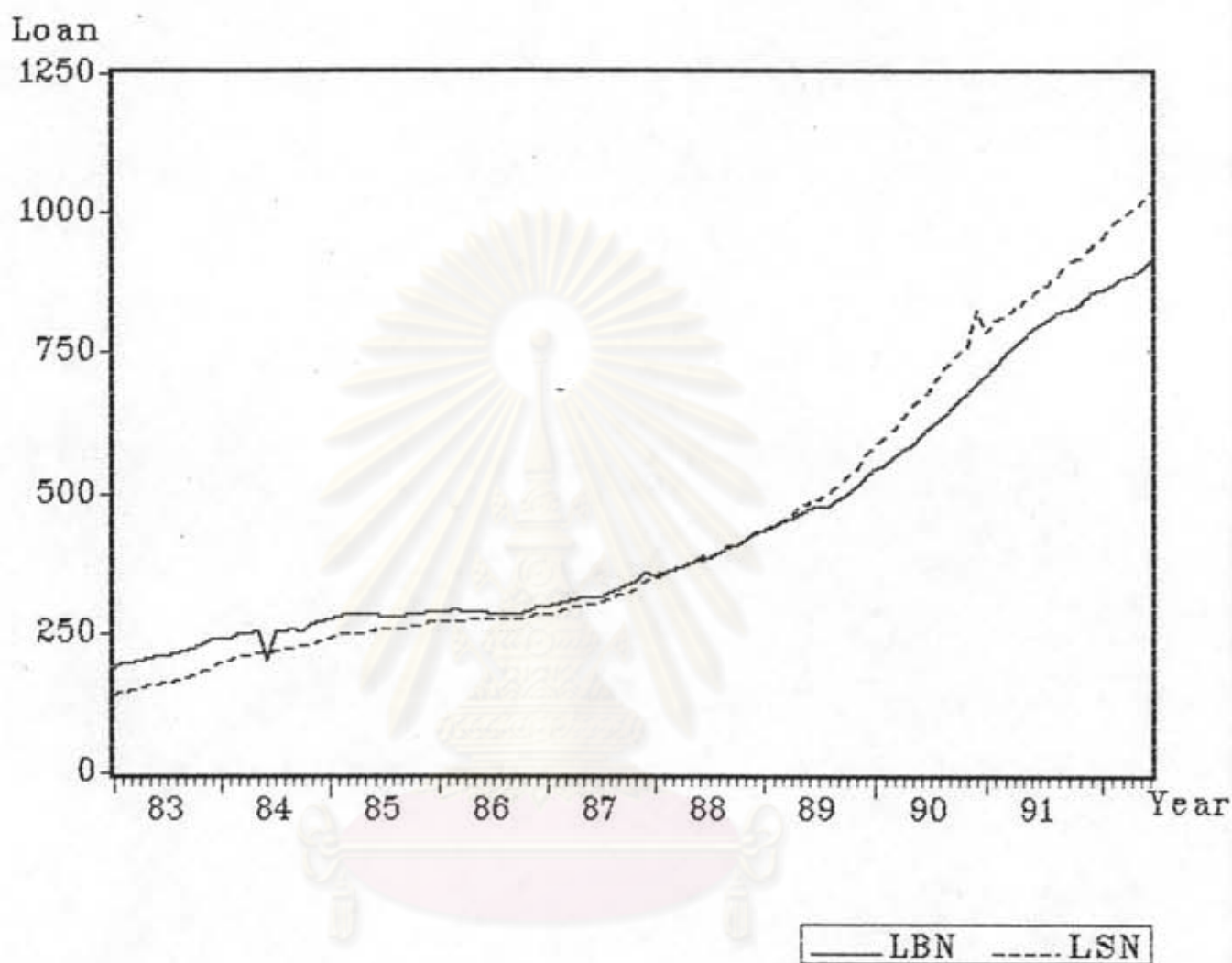
ในขณะที่ในกลุ่มของ Banknet ซึ่งธนาคารกรุงเทพจะมีส่วนแบ่งตลาดของเงินฝากในสัดส่วนที่สูงในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา แต่ในช่วงปี 2529 กลับมียอดเงินฝากลดลงมากที่สุด คือ ลดลงจากเดือนธันวาคม 2528 ถึง 2,984 ล้านบาท แต่ถือว่าไม่เป็นเรื่องผิดปกติ เพราะว่าเป็นช่วงที่ปิดบและขึ้นบใหม่จะมีการปรับยอดในบัญชี ประกอบกับทางธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นหนึ่งในแกนนำของกลุ่ม Banknet มียอดเงินฝากเพิ่มขึ้นเพียง 469 ล้านบาท จึงมีส่วนทำให้เส้น

DSN shift สูงกว่า DBN ในช่วงนี้และยังมีผลต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน เนื่องจากธนาคารกรุงเทพ มียอดเงินฝากลดลงมากที่สุดแทบทุกปี

จากตารางที่ 9 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าสถิติของยอดเงินฝากรวมของแต่ละกลุ่ม ธนาคารจะเห็นว่า ยอดเงินฝากโดยเฉลี่ยของกลุ่ม Siamnet จะสูงกว่ากลุ่ม Banknet จะเห็นได้จากค่า Mean ของ DSN = 458,625.30 ล้านบาท ซึ่งมีค่ามากกว่า DBN ที่มีจำนวน = 435,717.92 ล้านบาท โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหรือการกระจายค่าของยอดเงินฝาก น้อยกว่ากลุ่ม Siamnet คือ  $DBN = 199907.27 < DSN = 243175.08$

โดยทางกลุ่ม Siamnet จะมียอดเงินฝากรวมมากที่สุดถึง 1,024,292 ล้านบาท ซึ่งมากกว่าทางกลุ่มของ Banknet ที่มียอดเงินฝากสูงสุด (Maximum) = 878,492 ล้านบาท ในขณะที่ยอดเงินฝากที่ต่ำสุดนั้น กลุ่ม Banknet จะมีค่า 191,957.50 ล้านบาท มากกว่ากลุ่ม Siamnet ซึ่งมีจำนวน 165,916.80 ล้านบาท โดยที่ข้อมูลของทั้งสองกลุ่มนี้มีความสัมพันธ์กันสูงมาก หมายความว่าถึง ยอดเงินฝากรวมของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้น ในทิศทางเดียวกับยอดเงินฝากรวมของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) = 0.9966091

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

3) สินเชื่อบรวม (Loan)

ศูนย์วิทยทรัพยากร

รูปที่ 4.3 แสดงยอดสินเชื่อบรวมของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรคู่ได้จากตารางที่ 10 ในภาคผนวก ก



จากรูปที่ 4.3 ยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Banknet และ Siamnet ในช่วงแรก ๆ ที่มีการนำบริการ ATM เข้ามาให้บริการ อัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ไม่สูงมากนัก และในช่วงกลางปี 2530 ถึงปี 2532 ทั้งสองกลุ่มมียอดสินเชื่อเพิ่มขึ้นในสัดส่วนเดียวกัน แต่ในช่วงหลังที่มีการรวมกลุ่มเป็น ATM POOL แล้ว ปรากฏว่ายอดสินเชื่อของกลุ่ม Siamnet มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Banknet

ดังจะเห็นได้จากรูปกราฟในช่วงปี 2526 ถึงกลางปี 2530 เส้น LBN มีการ shift สูงกว่าเส้น LSN และในช่วงต่อมายอดสินเชื่อรวมของทั้งสองกลุ่ม มีอัตราการเพิ่มขึ้นในสัดส่วนเดียวกัน ทำให้เส้น LBN เป็นเส้นเดียวกับ LSN

หลังจากนั้นจนถึงปัจจุบันพบว่ากลุ่ม Siamnet มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Banknet จะเห็นได้จากเส้น LSN shift สูงกว่าเส้น LBN ทั้งนี้ เนื่องจากในช่วงแรกที่เปิดให้บริการ ATM ทางธนาคารกรุงเทพซึ่งเป็นธนาคารแกนนำของกลุ่ม Banknet มีส่วนแบ่งตลาดของสินเชื่อรวมสูงสุด จึงทำให้เส้น LBN shift สูงกว่า LSN และในช่วงปี 2530 ธนาคารกรุงเทพได้มีการจ่ายชำระคืนเงินกู้ต่างประเทศไปเป็นจำนวนมาก ทำให้ยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Banknet มีอัตราการเพิ่มขึ้นที่ชะลอลง

แต่ในช่วงปี 2535 เป็นต้นมา ภาวะการเงินในตลาดเงิน หรือตลาดกึ่งมีระยะสั้นของสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ยังคงตึงตัว เนื่องจากความต้องการใช้เงินที่เพิ่มขึ้น กดดันให้อัตราดอกเบี้ยในตลาดเงินฝากยังคงเคลื่อนไหวอยู่ระหว่างร้อยละ 13.0 เป็นส่วนใหญ่ จากการที่เงินตึงตัวดังกล่าว ทางธนาคารต่าง ๆ ก็พากันปรับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมสำหรับลูกค้าขั้นต่ำให้สูงขึ้นอีก จากเดิมร้อยละ 12.5 เป็น 13-13.5 โดยก่อนหน้านี้อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้แก่ลูกค้าขั้นต่ำทั้งประเภทเบิกเกินบัญชี หรือ MOR (Minimum O/D Rate) และประเภทมีระยะเวลา หรือ MLR (Minimum Loan Rate) มีอัตราเท่ากัน คือ ร้อยละ 12.5

ครั้นเมื่อกระทรวงการคลังอยากจะให้เงินกู้เบิกเกินบัญชีมีจำนวนลดลง จะได้มีการเก็บกำไรกันลดลง ประกอบกับเงินที่ค่อนข้างจะตึงตัว จึงทำให้ทุกธนาคารพากันขึ้นดอกเบี้ย MOR เป็นร้อยละ 13.5 ส่วน MLR ให้อยู่ที่ร้อยละ 13 เท่าเดิม เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาล และจุดใจให้ลูกค้าหันมากู้เงินแบบมีระยะเวลาแทนการกู้แบบเบิกเกินบัญชี จึงทำให้ยอดสินเชื่อรวมของทั้ง 2 กลุ่มมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงมาก และการที่กลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้นสูงกว่าของ Banknet เนื่องมาจากนโยบายการปล่อยสินเชื่อเพิ่มขึ้นของธนาคารต่าง ๆ ในกลุ่ม Siamnet กล่าวคือ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารมหานคร ธนาคารนครหลวงไทย และธนาคารศรีนคร

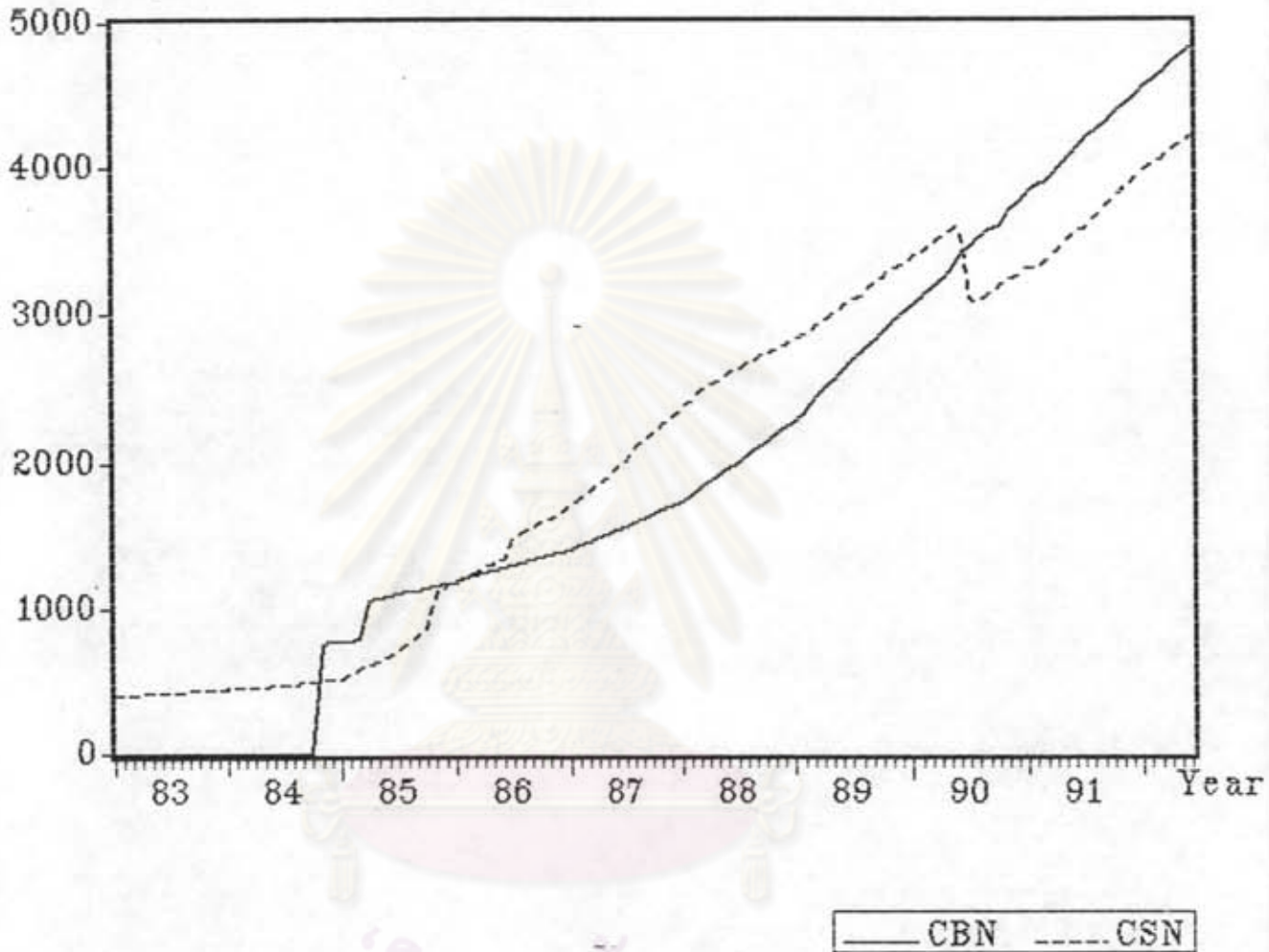
จากตารางที่ 10 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าสถิติของยอดสินเชื่อรวมของแต่ละกลุ่มธนาคารจะเห็นว่า ยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Banknet โดยเฉลี่ยประมาณ 426,779.93 ล้านบาท ซึ่งมีค่าน้อยกว่ากลุ่มของ Siamnet ที่มียอดสินเชื่อรวมโดยเฉลี่ยประมาณ 435,881.40 ล้านบาท

และข้อมูลของกลุ่ม Banknet มีการกระจายน้อยกว่ากลุ่ม Siamnet ดังจะเห็นได้จาก ค่า S.D. ของ LBN เท่ากับ 208562.84 มีค่าน้อยกว่า ค่า S.D. ของ LSN = 255,433.58 ซึ่งยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Banknet มีค่าสูงสุด (ค่า maximum) = 912,262 ล้านบาทและค่าต่ำสุด (minimum) = 188,969 ล้านบาท ในขณะที่กลุ่ม Siamnet มียอดสินเชื่อรวมสูงสุด = 1,038,222 ล้านบาท และค่าต่ำสุด = 140,438 ล้านบาท ซึ่งหมายถึงในช่วงที่เริ่มมีการให้บริการ ATM จนถึงปัจจุบันธนาคารสมาชิกในกลุ่ม Siamnet มีอัตราการขยายตัวของยอดสินเชื่อรวมสูงกว่ากลุ่ม Banknet และยอดสินเชื่อรวมของทั้ง 2 กลุ่ม มีความสัมพันธ์กันสูงในทางบวก หมายถึง ยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้น ในทิศทางเดียวกับยอดสินเชื่อรวมของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) = 0.9984844 จากข้อมูลของทั้งระบบธนาคารพาณิชย์ไทย



4) จำนวนบัตร ATM (Card)

ATM Card



ศูนย์วิทยทรัพยากร

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.4 แสดงจำนวนบัตร ATM ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรคู่ได้จากตารางที่ 11 ในภาคผนวก ก



ถ้าเรามาพิจารณาตัวแปรที่สำคัญอีกตัวหนึ่งของบริการเอทีเอ็ม คือ จำนวนบัตร ATM เพื่อจะดูถึงส่วนแบ่งการตลาดของทั้ง 2 กลุ่มว่าเป็นอย่างไร

จากรูปที่ 4.4 เราจะเห็นว่าในช่วงแรกเส้นกราฟ CSN มีการ shift ขึ้นไม่มากนัก เนื่องจากธนาคารไทยพาณิชย์ซึ่งอยู่ในกลุ่ม Siamnet เพิ่งเริ่มเปิดให้บริการเอทีเอ็มเป็นธนาคารแรก จึงทำให้ยอดจำนวนบัตรยังมีไม่มากนัก คือ อยู่ในช่วง 4-6 แสนใบ

ต่อมาในช่วงปลายปี 2527 ถึงปี 2528 เป็นช่วงที่กลุ่ม Banknet เริ่มเปิดให้บริการเอทีเอ็ม ซึ่งเป็นช่วงที่บริการเอทีเอ็มเริ่มเป็นที่รู้จักของผู้คนในวงกว้างแล้ว ประกอบกับธนาคารที่เปิดให้บริการ คือ ธนาคารกรุงเทพ และธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นธนาคารแกนนำในกลุ่ม Banknet เป็นธนาคารขนาดใหญ่ และมีสัดส่วนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้กลุ่ม Banknet มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Siamnet

ถ้าพิจารณาจากกราฟจะเห็นว่า เส้น CBN มีการ shift สูงกว่าเส้น CSN โดยอยู่ในช่วง 7 แสนถึง 1 ล้านใบ

ในช่วงที่มีการรวมเป็น 2 นุสในปี 2529 ถึงกลางปี 2533 ปรากฏว่ากลุ่ม Siamnet กลับมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Banknet อาจเนื่องมาจากธนาคารสมาชิกของกลุ่ม Siamnet ส่วนใหญ่เป็นธนาคารขนาดใหญ่กับธนาคารขนาดกลาง ในขณะที่กลุ่ม Banknet เป็นการรวมกลุ่มระหว่างธนาคารขนาดใหญ่กับธนาคารขนาดเล็ก จึงทำให้ส่วนแบ่งการตลาดของกลุ่ม Siamnet สูงกว่ากลุ่ม Banknet ได้

จะเห็นได้จากเส้น CSN มีการ shift สูงกว่าเส้น CBN คือ อยู่ระหว่าง 1 ล้านใบถึงสามล้านกว่าใบ

และในช่วงกลางปี 2533 จนถึงกลางปี 2535 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ส่วนแบ่งการตลาดของบริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet จะมีสัดส่วนมากกว่ากลุ่ม Siamnet

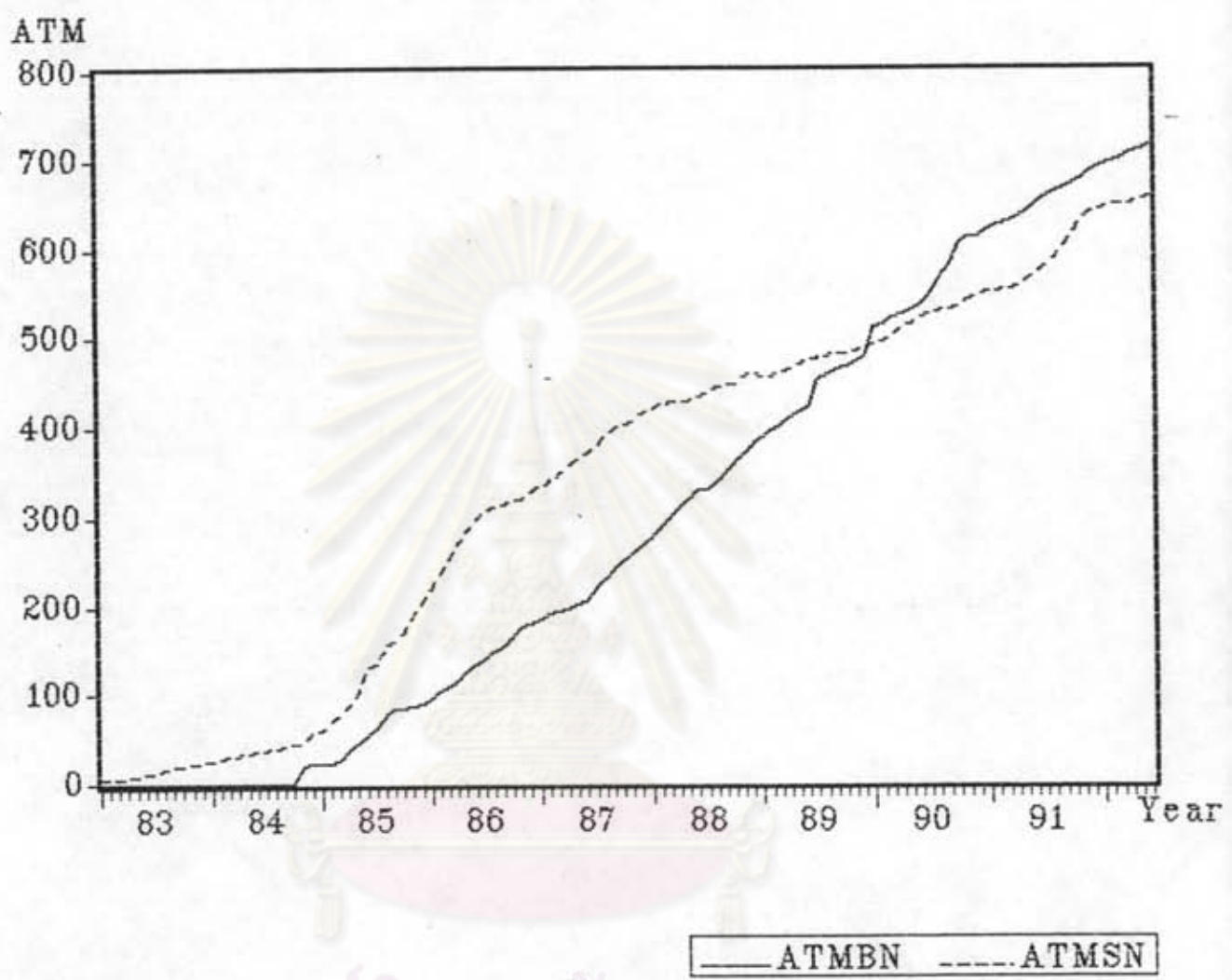
คงจะเห็นได้จากกราฟจะพบว่า เส้น CBN มีการ shift สูงกว่าเส้น CSN คือ อยู่ในช่วง 3 ล้านถึง 5 ล้านใบ เนื่องจากธนาคารที่เป็นแกนนำของกลุ่ม Banknet ได้แก่ ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกรุงเทพ ได้มีนโยบายการตลาดโดยเฉพาะการเจาะกลุ่มเป้าหมาย ผู้ใช้บริการในแถบภูมิภาค โดยมีการให้บริการเอทีเอ็ม และการออนไลน์ได้ครบทุกจังหวัด ซึ่งอาจจะมีผลทำให้ส่วนแบ่งการตลาดของเอทีเอ็มสูงกว่ากลุ่ม Siamnet ได้

จากตารางที่ 11 ในภาคผนวก ก ซึ่งแสดงค่าสถิติของจำนวนบัตรเอทีเอ็มของแต่ละกลุ่มธนาคารจะเห็นว่า จำนวนบัตร ATM ของกลุ่ม Banknet โดยเฉลี่ย (ค่า mean) ประมาณ 1,949,639 ใบ ซึ่งข้อมูลมีค่าสูงสุดเท่ากับ 4,832,122 ใบ และมีค่าต่ำสุด = 0 ใบ โดยมีค่า S.D. = 1,461,080.0

ซึ่งค่าทางสถิติของกลุ่ม Banknet แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลของ Banknet มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงกว่ากลุ่ม Siamnet เมื่อเทียบค่าต่าง ๆ กันแล้ว คือ กลุ่ม Siamnet มีจำนวนบัตร ATM เพิ่มขึ้นโดยเฉลี่ย = 2,077,899 ใบ โดยมีค่า maximum = 4,217,811 ใบ และค่า minimum = 400,982 ใบ และข้อมูลมีการกระจายค่าน้อยกว่ากลุ่ม Banknet ดูได้จากค่า S.D. ของ CSN = 126,1920.9

ถ้าจะดูความสัมพันธ์ของข้อมูลพบว่า จำนวนบัตรเอทีเอ็มของทั้ง 2 กลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทางบวก หมายถึง จำนวนบัตรเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้นในทิศทางเดียวกับจำนวนบัตรเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) = 0.9598343

5) จำนวนเครื่อง ATM



ศูนย์วิทยทรัพยากร

รูปที่ 4.5 แสดงจำนวนเครื่อง ATM ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรดูได้จากตารางที่ 12 ในภาคผนวก ก



จากรูปที่ 4.5 ในช่วงแรกจนถึงปี 2532 กลุ่ม Siamnet ซึ่งแทนค่าด้วย ATMSN มีจำนวนเครื่องเอทีเอ็มมากกว่ากลุ่ม Banknet เนื่องจากทางธนาคารในกลุ่มของ Siamnet มีการเปิดให้บริการนี้ก่อนกลุ่ม Banknet จึงถือว่าเป็นผู้นำในบริการนี้ ประกอบกับมีนโยบายขยายตลาดในกลุ่มผู้ใช้บริการกลุ่มอื่น ๆ จึงทำให้ต้องมีการ support เครื่องเอทีเอ็มในอัตราที่สูงกว่ากลุ่ม Banknet ได้ โดยเส้น ATMSN มีการ shift สูงกว่าเส้น ATMBN อยู่ในช่วง 500 เครื่อง

ต่อมาในช่วงปี 2533 จนถึงปัจจุบัน จะพบว่า ทางกลุ่ม Banknet มีจำนวนเครื่อง ATM ไร้เส้นอบริการเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่ม Siamnet

ดังจะเห็นได้จากกราฟเส้น ATMBN มีการ shift สูงกว่าเส้น ATMSN เนื่องจากมีการแข่งขันกันเพิ่มขึ้น โดยมีการกำหนดนโยบายการตลาดของธนาคารแกนนำในกลุ่ม Banknet กล่าวคือ ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทย มีการกระจายการบริการเอทีเอ็ม และการออนไลน์ได้ครบทุกจังหวัด โดยส่วนใหญ่ทางธนาคารกรุงไทยจะทำการเช่าเครื่อง ATM มากกว่าลงทุนซื้อมาติดตั้งเอง ทำให้ค่าใช้จ่ายของบริการ ATM ลดลง จึงสามารถมีเครื่องเอทีเอ็มไว้ Support ผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่ม Siamnet ดังจะเห็นได้จากกราฟว่า เส้น ATMBN shift สูงกว่า ATMSN อยู่ระหว่าง 500-700 เครื่อง

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

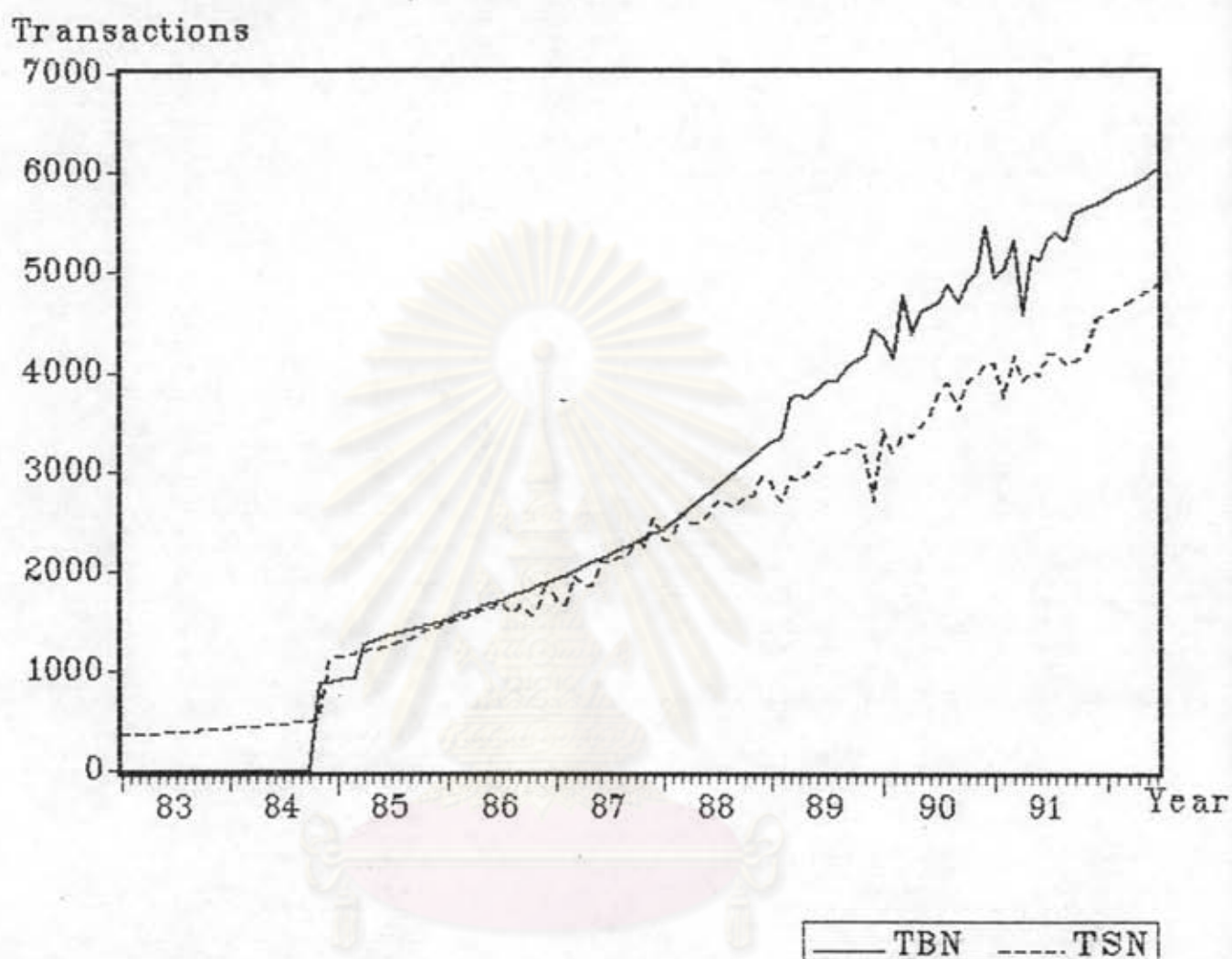
จากตารางที่ 12 ในภาคผนวก ก จะพบว่ากลุ่ม Banknet มีเครื่อง ATM โดยเฉลี่ย ประมาณ 289 เครื่อง ซึ่งมีค่า maximum = 717 เครื่อง และค่า minimum = 0 ซึ่งค่าทางสถิติของกลุ่ม Banknet ที่ได้พบว่า ข้อมูลมีการกระจายค่ามากกว่ากลุ่ม Siamnet ซึ่งจะดูได้จากค่า S.D. ของกลุ่ม Banknet (ATMBN) มีค่า = 245.19342

ส่วนกลุ่ม Siamnet มีจำนวนเครื่อง ATM โดยเฉลี่ย = 335 เครื่อง มีค่า maximum = 659 เครื่อง และค่า minimum = 5 เครื่อง และข้อมูลมีการกระจายค่าน้อย ดูได้จากค่า S.D. ของ ATMSN = 211.53786

ฉะนั้น เราสามารถจะสรุปได้ว่ากลุ่ม Siamnet มีอัตราการขยายตัวของเครื่อง ATM สูงกว่ากลุ่ม Banknet และถ้าดูความสัมพันธ์ของข้อมูลจะเห็นได้ว่า ข้อมูลของทั้ง 2 กลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูงมากในทางบวก หมายถึง จำนวนเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้น ในทิศทางเดียวกับจำนวนเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งดูได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = 0.9540222

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 6) รายการที่ให้บริการ ATM (Transactions)



รูปที่ 4.6 แสดงจำนวนรายการ Transactions ของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรคู่ได้จากตารางที่ 13 ในภาคผนวก ก



จากรูปที่ 4.6 ในช่วงเริ่มเปิดบริการจนถึงปี 2530 จำนวนรายการ Transactions ของทั้งสองกลุ่มมีสัดส่วนการเพิ่มใกล้เคียงกัน ดังจะเห็นได้จากเส้น TBN มีการ shift ใกล้เคียงกับเส้น TSN คือ มีปริมาณการใช้บริการอยู่ในช่วงสองล้านกว่ารายการ

ต่อมาในช่วงปี 2531 จนถึงปี 2535 ปรากฏว่ากลุ่ม Banknet มีปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มสูงกว่ากลุ่ม Siamnet ดังจะเห็นได้จากเส้น TBN มีการ shift สูงกว่าเส้น TSN คือ อยู่ในช่วงสองล้านกว่าถึง 6 ล้านรายการ อาจเนื่องมาจากการแข่งขันกันทางการตลาดและทางกลุ่ม Banknet มีจำนวนเครื่อง ATM สูงกว่ากลุ่ม Siamnet ก็ได้

ส่วนค่าสถิติจะแสดงไว้ในตารางที่ 13 ในภาคผนวก ก จะพบว่า กลุ่ม Banknet มีปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มโดยเฉลี่ยประมาณ 2,618,150 รายการ ซึ่งมีปริมาณการใช้สูงสุด = 6,011,049 รายการ และมีปริมาณการใช้ต่ำสุด (ค่า minimum) = 0 และข้อมูลมีการกระจายมากกว่ากลุ่ม Siamnet โดยดูได้จากค่า S.D. ของ TBN = 1916119.8

ในขณะที่กลุ่ม Siamnet มีปริมาณการใช้บริการ ATM โดยเฉลี่ยประมาณ 2,274,190 รายการ โดยมีค่า maximum = 4,867,993 รายการ และค่า minimum = 358339 รายการ ประกอบกับข้อมูลมีการกระจายน้อย คือ มีค่า S.D. ของ TSN = 1354725.7

ซึ่งจากค่าทางสถิติสามารถที่จะสรุปได้ว่า กลุ่ม Banknet มีผู้ใช้บริการ ATM มากกว่ากลุ่มของ Siamnet และเมื่อเราพิจารณาความสัมพันธ์กันของข้อมูลทั้ง 2 กลุ่ม จะพบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงมากในทางบวก หมายถึง ปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มขึ้น ในทิศทางเดียวกับปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet ที่เพิ่มขึ้น โดยดูได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) = 0.9927118

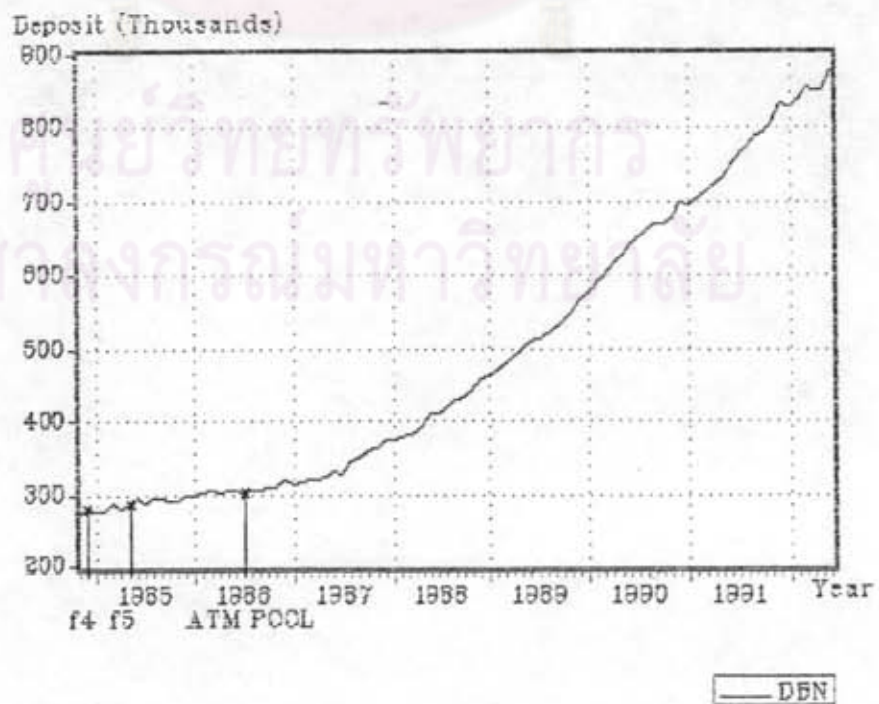
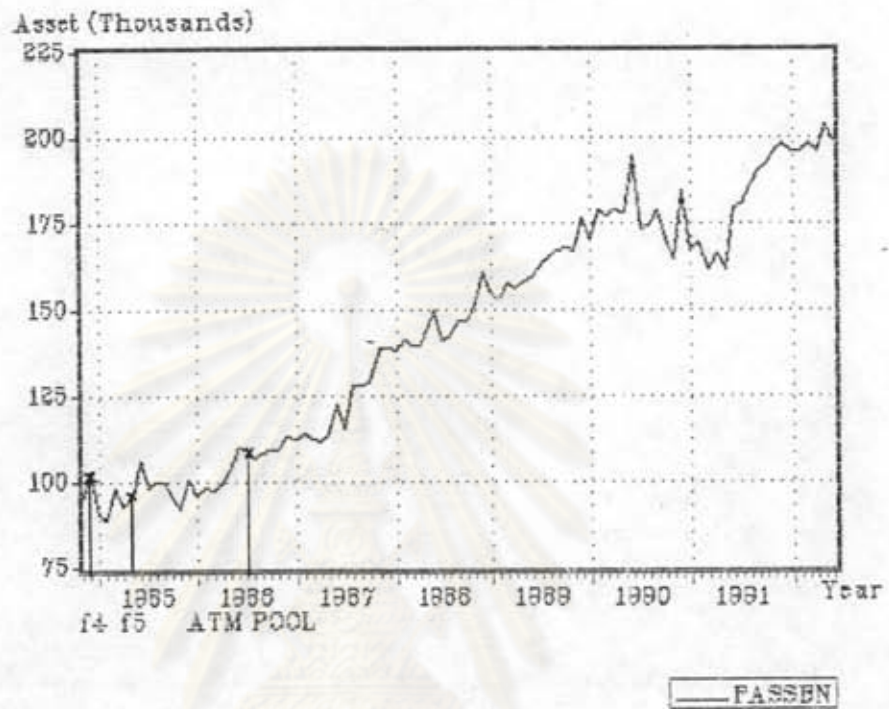
หลังจากที่วิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทย เกี่ยวกับสถานะภาพ  
ของกลุ่มธนาคาร และพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มแล้ว

จากนั้นจะนำฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็มมาเป็นตัววัดว่า สถานภาพของธนาคาร  
และพัฒนาการของบริการ ATM มีผลต่อการเพิ่มฟังก์ชันหรือความสามารถในการบริการของ ATM  
หรือไม่ เพื่อเป็นการอธิบายถึงลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ ของทั้งสองกลุ่มธนาคารว่าแตกต่างกัน  
อย่างไร ดังจะเห็นได้จากรูปที่ 4.7 , 4.8 และตารางที่ 4.9 และ 4.10

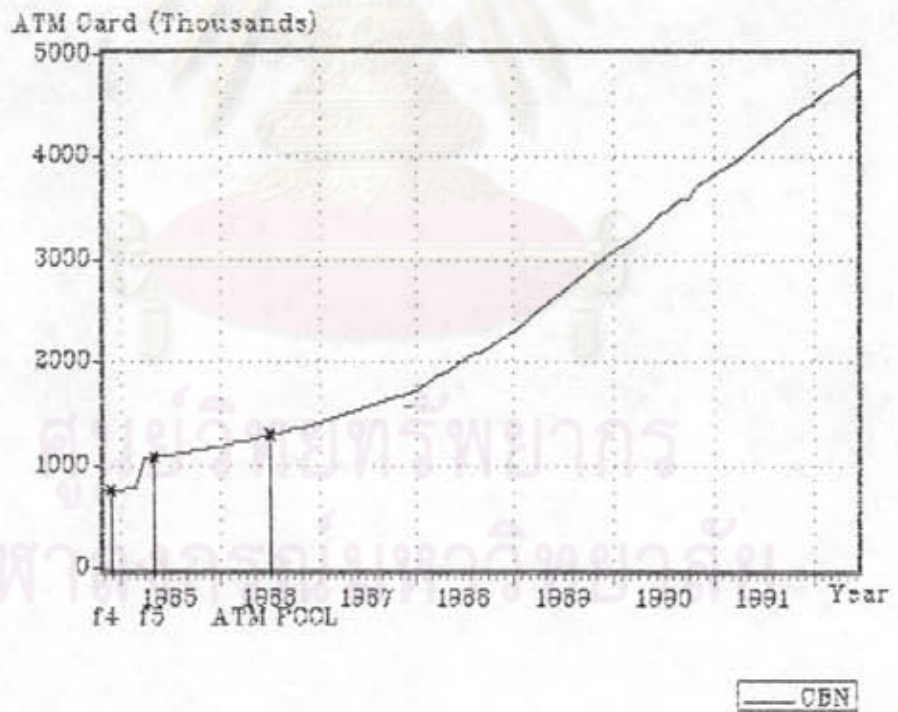
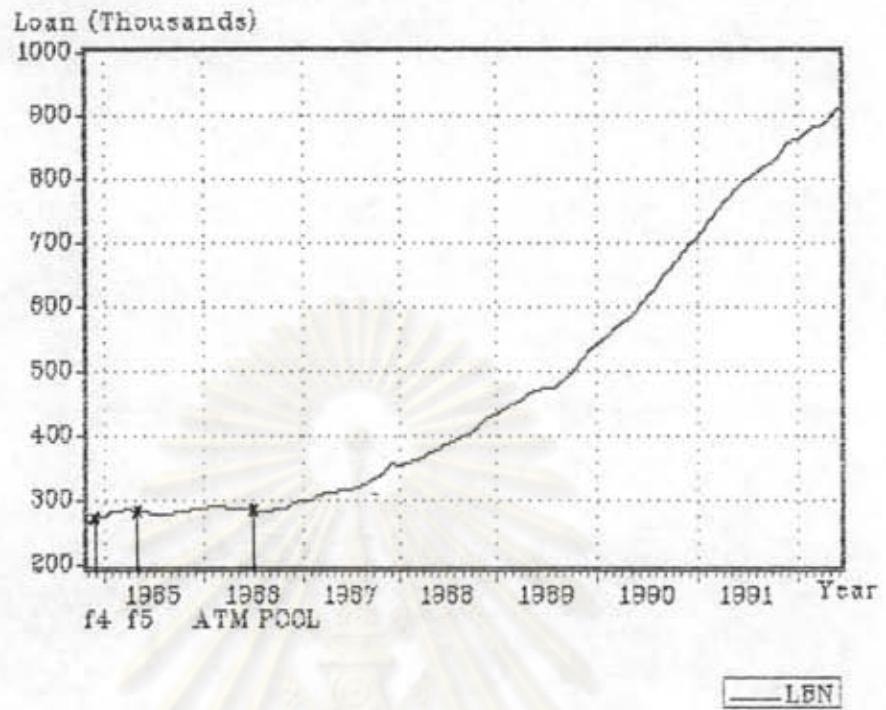


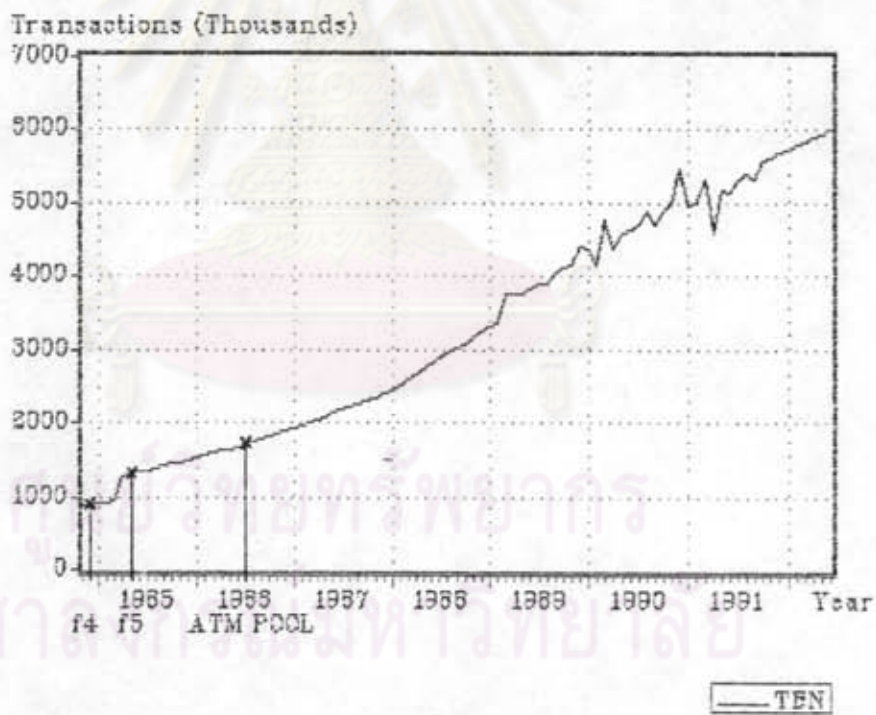
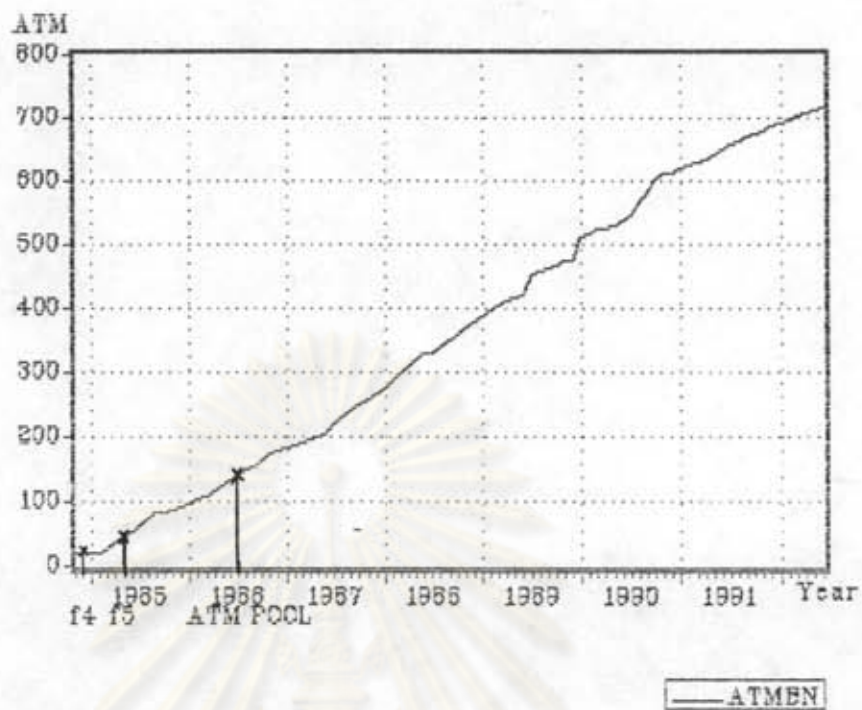
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับฟังก์ชันในการให้บริการ ATM ของกลุ่ม Banknet









จากรูปที่ 4.7 พบว่า เมื่อกลุ่ม Banknet มีการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม จาก 4 ฟังก์ชัน เป็น 5 ฟังก์ชัน โดยสามารถให้บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่อง ATM ได้ มีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ ดังจะเห็นได้จากเส้นกราฟของตัวแปรต่าง ๆ มีการ shift มากขึ้น แต่ไม่สามารถจะบอกได้ว่า ตัวแปรตัวใดมีอิทธิพลมากหรือน้อยต่อการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม

ดังนั้น จะทำการพิจารณาถึงอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ย (Growth Rate) ของตัวแปรต่าง ๆ ว่า มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะอธิบายถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.9



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.9 แสดงอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยระหว่างฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม กับตัวแปรต่าง ๆ ของกลุ่ม Banknet

ฟังก์ชัน ATM	สินทรัพย์รวม	เงินฝากรวม	สินเชื่อรวม	จำนวนบัตร ATM	จำนวนเครื่อง ATM	จำนวน Transactions
f4	1.09	1.47	1.83	0.88	6.01	1.82
f5	0.90	1.29	1.35	2.17	4.09	2.28
ก่อน ผล	2.85	1.69	1.71	3.11	11.24	3.88
หลัง ผล	0.95	1.35	1.38	1.87	2.44	1.86

จากตารางที่ 4.9 จะพบว่า เมื่อกลุ่ม Banknet มีการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็มจาก 4 ฟังก์ชันเป็น 5 ฟังก์ชัน มีผลมาจากการที่อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ย (growth rate) ของสถานะภาพของธนาคาร และจำนวนเครื่องเอทีเอ็มลดลง จาก 1.09 , 1.47 , 1.83 และ 6.01 เป็น 0.90 , 1.29 , 1.35 และ 4.09 ตามลำดับ

อีกทั้งอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ย (growth rate) ของจำนวนบัตรเอทีเอ็ม และปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นจาก 0.88 และ 1.82 เป็น 2.17 และ 2.28 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เนื่องมาจากเมื่อมีการนำบริการ ATM เข้ามาให้บริการ และสามารถตอบสนอง Demand ของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี และมีส่วนเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้เกิดการทดแทนกันระหว่างการตั้งสาขาของธนาคารกับการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็ม ดังนั้น ในช่วงหลังที่บริการเอทีเอ็มมีการพัฒนาความสามารถในการบริการเพิ่มขึ้น จึงทำให้ยอดสินทรัพย์รวม และจำนวนเครื่อง ATM ของกลุ่ม Banknet มี growth rate โดยเฉลี่ยลดลงได้

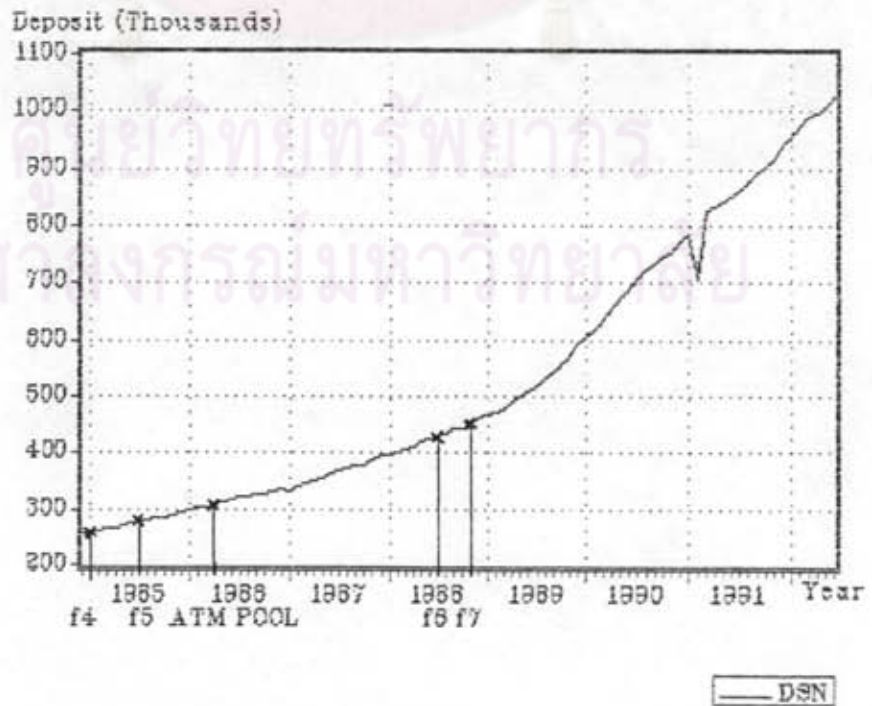
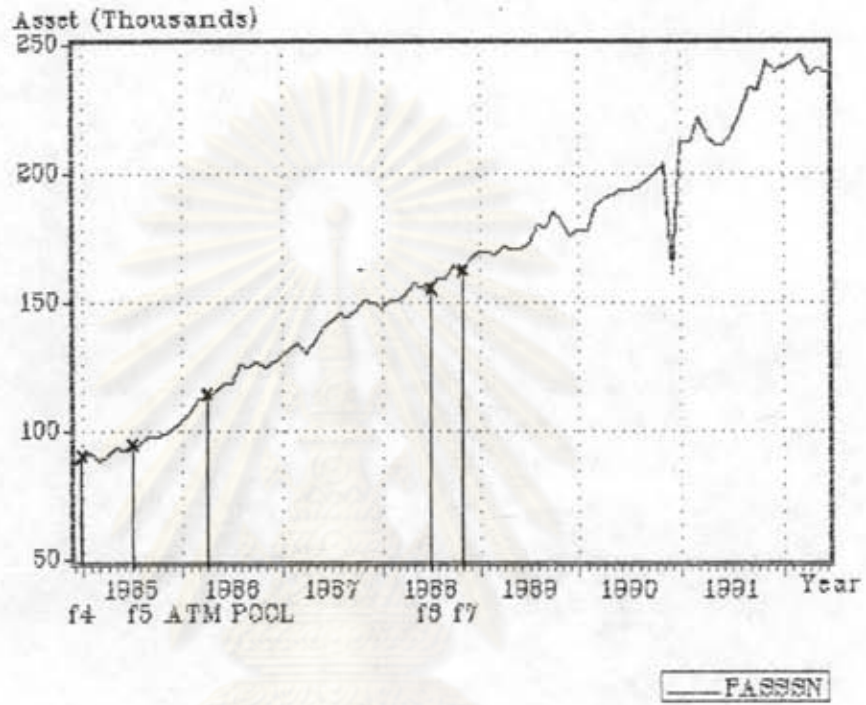
และการที่อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของจำนวนบัตร ATM และปริมาณการใช้บริการ เอทีเอ็มเพิ่มขึ้น มีผลทำให้ growth rate โดยเฉลี่ยของยอดเงินฝากรวม และยอดสินเชื่อรวม ลดลง

เมื่อนิยามถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ ในช่วงเวลาก่อนรวมกลุ่ม กับหลัง รวมกลุ่มแล้วว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร จะพบว่าเมื่อมีการรวมเป็นกลุ่ม Banknet แล้ว ทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของสถานะภาพของธนาคาร และพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม ลดลงจาก 2.85 , 1.69 , 1.71 , 3.11 , 11.24 และ 3.88 เป็น 0.95 , 1.35 , 1.38 , 1.87 , 2.44 และ 1.86 ตามลำดับ

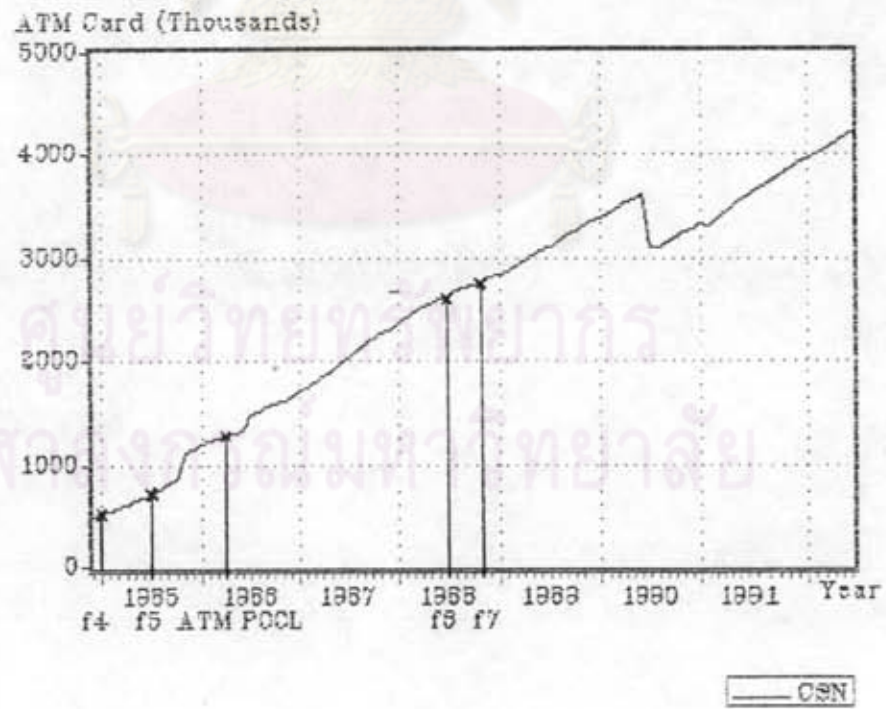
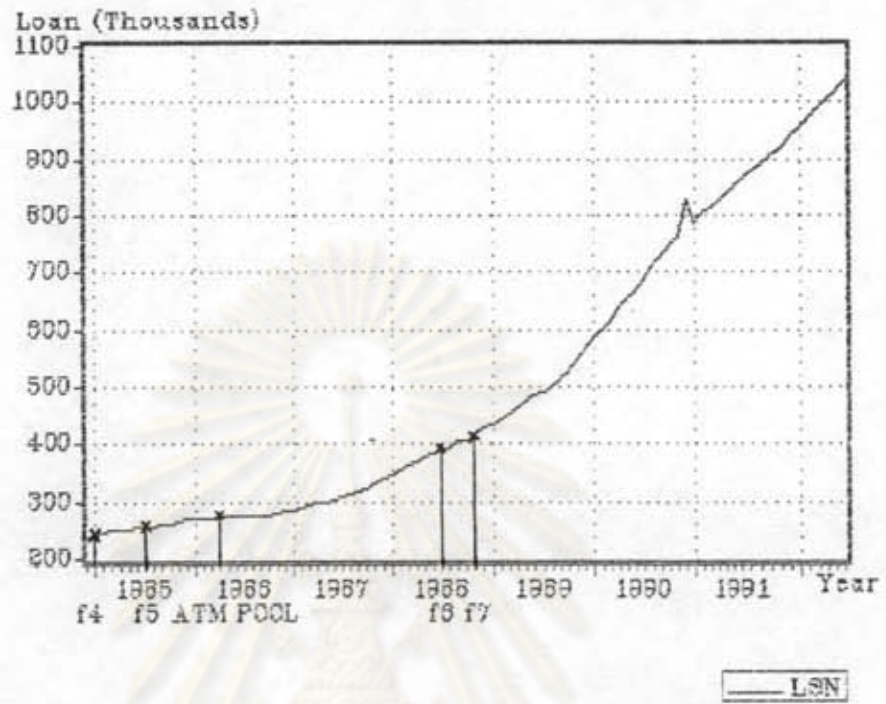
เนื่องจากเมื่อมีการรวมกลุ่มกันในการให้บริการ ATM ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของสถานะภาพของธนาคาร หมายถึง ยอด สินทรัพย์รวม ยอดเงินฝากรวม และยอดสินเชื่อรวมลดลง พร้อมทั้งอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ย ของพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม ได้แก่ จำนวนบัตร ATM จำนวนเครื่อง ATM และปริมาณ การใช้บริการ ATM ของกลุ่ม Banknet ลดลงด้วย

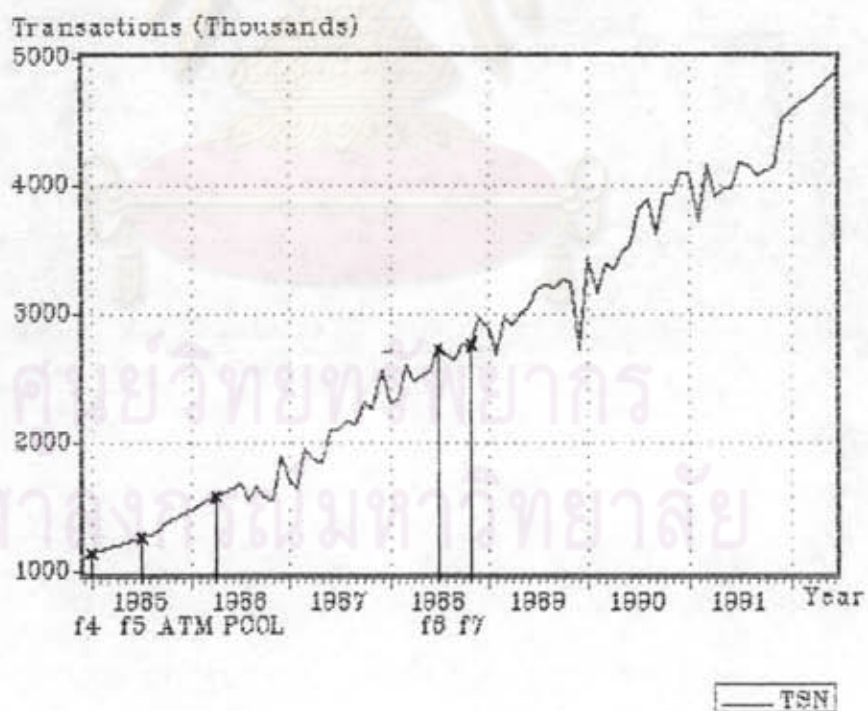
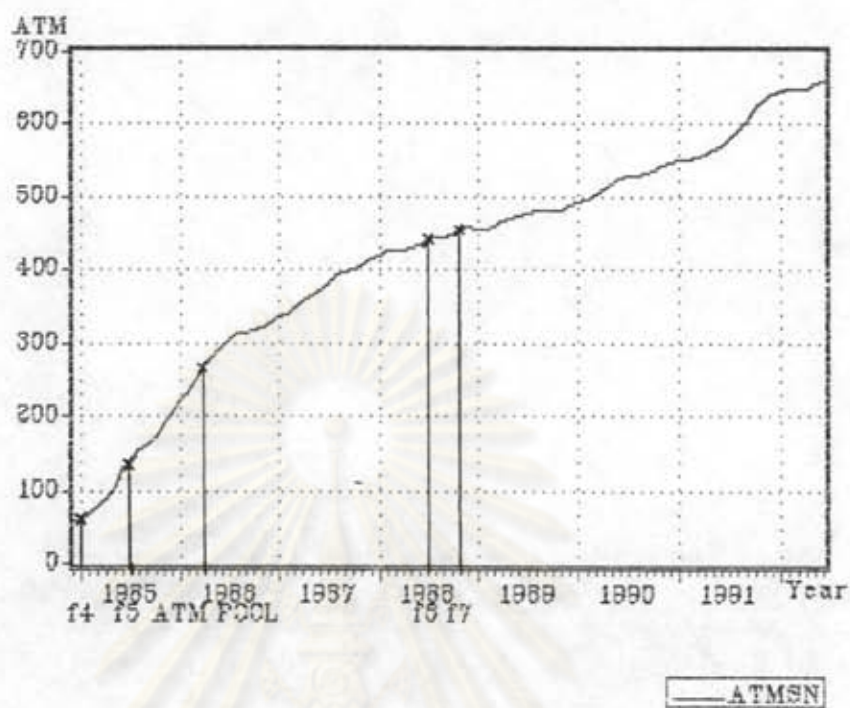
ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รูปที่ 4.8 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ กับฟังก์ชันในการให้บริการ ATM ของกลุ่ม Siamnet









จากรูปที่ 4.8 จะพบว่า เมื่อกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการ ATM จาก 4 ฟังก์ชัน เป็น 5 ฟังก์ชัน 6 ฟังก์ชัน และ 7 ฟังก์ชัน อันได้แก่ บริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภค บริการเงินกู้ และบริการทำประกันภัยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม ตามลำดับ มีผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ จะเห็นได้จากการที่เส้นกราฟของตัวแปรต่าง ๆ มีการ shift มากขึ้น ถ้าพิจารณาเฉพาะรูปกราฟเชิงเส้นสามารถวิเคราะห์ได้เพียงเท่านั้น แต่ไม่สามารถจะวิเคราะห์ได้ว่า ตัวแปรตัวใดมีอิทธิพลมากหรือน้อยต่อการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet

ดังนั้น จะทำการพิจารณาถึงอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ย (Growth Rate) ของตัวแปรต่าง ๆ ว่า มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ อย่างไร เพื่อจะอธิบายถึงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.10

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.10 แสดงอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยระหว่างฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม  
กับตัวแปรต่าง ๆ ของกลุ่ม Siamnet

ฟังก์ชัน ATM	สินทรัพย์รวม	เงินฝากรวม	สินเชื่อรวม	จำนวนบัตร ATM	จำนวนเครื่อง ATM	จำนวน Transactions
f4	1.10	1.11	1.37	4.39	14.38	21.62
f5	1.45	1.25	1.15	4.00	4.18	2.23
f6	1.16	1.99	2.35	0.87	0.78	1.77
f7	1.08	1.91	2.12	1.02	0.87	1.56
ก่อน ผล	1.21	1.63	1.79	3.14	11.29	5.06
หลัง ผล	1.17	1.65	1.79	1.68	1.38	1.76

จากตารางที่ 4.10 จะพบว่า เมื่อกลุ่ม Siamnet มีการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็มจาก 4 ฟังก์ชันเป็น 5 ฟังก์ชัน คือ เพิ่มบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม มีผลมาจากการที่อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอดสินเชื่อรวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มลดลงจาก 1.37 , 4.39 , 14.38 และ 21.62 เป็น 1.15 , 4.00 , 4.18 และ 2.23 ตามลำดับ

และการที่ growth rate โดยเฉลี่ยของยอดสินทรัพย์รวม และยอดเงินฝากรวมเพิ่มขึ้นจาก 1.10 และ 1.11 เป็น 1.45 และ 1.25 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เนื่องจากในช่วงแรก ๆ ที่เปิดให้บริการ ATM มีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของจำนวนบัตร ATM และปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มลดลง มีผลทำให้ growth rate โดยเฉลี่ยของยอดสินเชื่อรวม และจำนวนเครื่องเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet ลดลง

และการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มไว้ให้บริการลูกค้า เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีผลต่ออัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอดสินทรัพย์รวม และยอดเงินฝากรวมเพิ่มขึ้น

ต่อมาเมื่อมีการให้บริการเงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ เป็นฟังก์ชันที่ 6 จะพบว่า การเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ จะเหมือนกับการเพิ่มบริการชำระเงินค่าสาธารณูปโภคผ่านเครื่องเอทีเอ็ม คือ growth rate โดยเฉลี่ยของพัฒนาการบริการเอทีเอ็มลดลง และของยอดเงินฝากรวมเพิ่มขึ้น

แต่มีตัวแปรบางตัวจะให้ผลที่แตกต่างกัน คือ อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอดสินทรัพย์รวมลดลง และยอดสินเชื่อเพิ่มขึ้น เนื่องมาจากการติดตั้งเครื่อง ATM สามารถทดแทนการตั้งสาขาของธนาคารได้ ทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของสินทรัพย์รวมลดลงจาก 1.45 เป็น 1.16 และยอดสินเชื่อรวมเพิ่มขึ้นจาก 1.15 เป็น 2.35

และเมื่อเพิ่มบริการทำประกันภัยผ่านเครื่องเอทีเอ็มเป็นฟังก์ชันที่ 7 พบว่าการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรบางตัวจะเหมือนกับการเพิ่มบริการเงินกู้ แต่มีตัวแปรบางตัวให้ผลที่ต่างกัน คือ ยอดเงินฝากรวม และยอดสินเชื่อรวมจะมีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยลดลงจาก 1.99 , 2.35 เป็น 1.91 และ 2.12 ตามลำดับ

อีกทั้ง การที่จำนวนบัตรเอทีเอ็ม และจำนวนเครื่องเอทีเอ็มมี growth rate โดยเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจาก 0.87 , 0.78 เป็น 1.02 และ 0.87 ตามลำดับ เนื่องจากนโยบายทางการตลาดที่มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น โดยทำการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นในเขตต่าง ๆ ทำให้มีจำนวนผู้ถือบัตรเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้มีการเพิ่มบริการทำประกันภัยผ่านเครื่องเอทีเอ็มด้วย

และถ้าจะพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรต่าง ๆ ในช่วงเวลาก่อนรวมกลุ่มกับ หลังรวมกลุ่มแล้วว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร จะพบว่าอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอด สิ้นทรัพย์รวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็ม ลดลงจาก 1.21 , 3.14 , 11.29 และ 5.06 เป็น 1.17 , 1.68 , 1.38 และ 1.76 ตามลำดับ และยอดเงินฝากรวมเพิ่มขึ้นจาก 1.63 เป็น 1.65 แต่ยอดสินเชื่อรวมของธนาคาร มี growth rate เท่าเดิม คือ 1.79

เนื่องจากเมื่อมีการรวมกลุ่มกันในการให้บริการ ATM และมีการพัฒนาความสามารถ ในการบริการเพิ่มขึ้น จึงทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอดสิ้นทรัพย์รวมลดลงได้ และ การที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนดให้มีการรวมกลุ่มกันในการให้บริการเอทีเอ็ม เนื้อเป็น การลดปริมาณการนำเข้าเครื่องเอทีเอ็มของธนาคารต่าง ๆ ซึ่งมีผลทำให้อัตราการขยายตัวโดย เฉลี่ยของจำนวนเครื่องเอทีเอ็มลดลงได้ จึงทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของจำนวนบัตร เอทีเอ็ม และปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet ลดลง

และการรวมกลุ่มกันในการให้บริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของการ ฝาก-ถอนเงินสดอัตโนมัติ จะมีผลทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของยอดเงินฝากรวมเพิ่มขึ้น

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ในช่วงก่อนและหลังการรวมกลุ่มเป็น เอทีเอ็มพล จะพบว่าลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ ของทั้งสองกลุ่มธนาคารมีความแตกต่างกัน คือ การรวมของกลุ่ม Banknet ทำให้อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของสถานะภาพของธนาคาร และ พัฒนาการของบริการเอทีเอ็มลดลง

ในขณะที่เมื่อธนาคารต่าง ๆ รวมตัวกันเป็นกลุ่ม Siamnet ทำให้อัตราการขยายตัว โดยเฉลี่ยของยอดสิ้นทรัพย์รวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และปริมาณการ ใช้บริการเอทีเอ็มของกลุ่มลดลง และมีผลทำให้ growth rate โดยเฉลี่ยของยอดเงินฝากรวม เพิ่มขึ้น แต่อัตราการขยายตัวของยอดสินเชื่อรวมจะเท่าเดิม



#### 4.2.3 การวิเคราะห์สมการถดถอย

การวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็มในที่นี้ จะทำการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของขนาดของธนาคาร กับพัฒนาการของบริการ ATM ที่มีต่อค่าต่ำสุดของต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็ม

ในการทดสอบจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุวิเคราะห์ ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระว่า มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และเป็นไปในเชิงบวกหรือในเชิงลบ

สำหรับการวัดถึงผลของการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็มในที่นี้ จะใช้ค่าต่ำสุดของต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ ATM ต่ำสุด (Min AC) เป็นตัววัด โดยให้เป็นตัวแปรตาม

ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในที่นี้ได้แก่ ขนาดของธนาคารกับพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม โดยขนาดของธนาคารจะพิจารณาจาก ยอดเงินฝากรวม ยอดสินเชื่อรวมและยอดสินทรัพย์รวม ส่วนพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มวัดได้จาก จำนวนบัตร ATM จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ตัวแปรหุ่นของฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม และตัวแปรหุ่นของช่วงเวลาก่อนและหลังรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพล

สำหรับผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ของสมการต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ จะแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ไว้ในตารางที่ 4.11-4.14 ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ผลการวิเคราะห์สมการต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet

$$\begin{aligned} \text{Min ACBN} = & a_0 + a_1 \text{ FASSBN} + a_2 \text{ DBN} + a_3 \text{ LBN} + a_4 \text{ CBN} \\ & + a_5 \text{ ATMBN} + a_6 \text{ FBN} + a_7 \text{ DUMBN} \dots\dots\dots(1) \end{aligned}$$



ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้ของบริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet ที่ได้จากการคำนวณถดถอยของตัวแปรทั้งหมด

ชื่อตัวแปร	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ T
สินทรัพย์รวม	FASSBN	2.388E-06	2.450
เงินฝากรวม	DBN	-6.186E-07	-0.577
สินเชื่อรวม	LBN	-1.040E-06	-2.243
จำนวนบัตร ATM	CBN	-3.511E-08	-0.227
จำนวนเครื่อง ATM	ATMBN	0.0012737	4.289
ฟังก์ชันของบริการ ATM	FBN	0.0749149	1.699
ช่วงเวลาก่อนและหลังรวมผล	DUMBAN	0.0108675	0.379
R Square		0.857567	

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรทุกตัวดูได้จากตารางที่ 14 ในภาคผนวก ก

จากตารางที่ 4.11 จะพบว่าเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยในสมการที่ (1) แล้ว ผลการวิเคราะห์พบว่า การเพิ่มขึ้นของยอดสินทรัพย์รวม ยอดสินเชื่อรวม และจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม Banknet หมายถึง การเพิ่มยอดสินทรัพย์รวมและจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ทำให้มีปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น และทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น แต่จะมีอิทธิพลต่อการรวมกลุ่มเป็นเอทีเอ็มพูล เนื่องจากเป็นการขยายจุดในการให้บริการเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ การเพิ่มยอดเงินเชื่อรวมก็จะมีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพูล เนื่องจากทำให้มีจำนวนบัตรเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น และทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการลดลง ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเฉลี่ยของบริการเอทีเอ็มกับตัวแปรอิสระที่มีอยู่ในสมการนี้ มีความเชื่อมั่นได้ที่ระดับ 85 %

และจะพบว่ามีบางตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Banknet ได้แก่ ยอดเงินฝากรวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม ینگ์ชันของบริการเอทีเอ็ม และช่วงเวลาก่อนและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มพูล

ต่อจากนั้นจะทำการวิเคราะห์ด้วยการตัดตัวแปรอิสระบางตัวที่ไม่มีผลต่อตัวแปรตามออก โดยการตัดตัวแปรจำนวนบัตรเอทีเอ็ม และตัวแปรหนึ่งของช่วงเวลาก่อนและหลังรวมตัวเป็น ATM POOL ออกจากสมการแล้วพบว่า ไม่ได้ทำให้ค่า R-squared ของสมการดีขึ้น แต่ทำให้ตัวแปร ینگ์ชันของบริการเอทีเอ็มมีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์จะแสดงไว้ในตารางที่ 4.12

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.12 ตารางแสดงผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet ที่ได้จากการคำนวณถดถอยพหุ หลังจากตัดตัวแปรจำนวนบัตร ATM และตัวแปรช่วงเวลาก่อนและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มพหุ

ชื่อตัวแปร	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ T
สินทรัพย์รวม	FASSBN	2.560E-06	3.013
เงินฝากรวม	DBN	-9.185E-07	-1.561
สินเชื่อรวม	LBN	-9.888E-07	-2.280
จำนวนเครื่อง ATM	ATMBN	0.0012788	7.551
ฟังก์ชันของบริการ ATM	FBN	0.0671409	2.501
R Square	0.857295		

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรทุกตัวดูได้จากตารางที่ 15 ในภาคผนวก ก

จากการวิเคราะห์ด้วยการตัดตัวแปรจำนวนบัตรเอทีเอ็ม และตัวแปรหุ่นของช่วงเวลาก่อนและหลังรวมตัว เป็นเอทีเอ็มพหุออกจากสมการแล้วพบว่า จะทำให้ตัวแปรฟังก์ชันของบริการเอทีเอ็มมีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพหุเพิ่มขึ้น แสดงว่าการพัฒนาความสามารถในการให้บริการด้วยการเพิ่มฟังก์ชันในการให้บริการเพิ่มขึ้น จะทำให้ปริมาณการใช้บริการเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งมีผลทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเพิ่มขึ้น แต่จะมีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Banknet เนื่องจากเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น และจะได้ค่า R-squared เท่าเดิม คือ มีระดับความเชื่อมั่น = 85 %

- ผลการวิเคราะห์สมการต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet

$$\begin{aligned} \text{Min ACSN} = & a_0 + a_1 \text{ FASSN} + a_2 \text{ DSN} + a_3 \text{ LSN} + a_4 \text{ CSN} \\ & + a_5 \text{ ATMSN} + a_6 \text{ FSN} + a_7 \text{ DUMSN} \dots\dots\dots(2) \end{aligned}$$

ตารางที่ 4.13 ตารางแสดงผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet ที่ได้จากการคำนวณถดถอยของตัวแปรทั้งหมด

ชื่อตัวแปร	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ T
สินทรัพย์รวม	FASSN	1.688E-05	4.176
เงินฝากรวม	DSN	1.607E-06	0.812
สินเชื่อรวม	LSN	9.227E-07	0.569
จำนวนบัตร ATM	CSN	-1.103E-06	-9.100
จำนวนเครื่อง ATM	ATMSN	-0.0031626	-2.658
ฟังก์ชันของบริการ ATM	FSN	0.3022354	14.052
ช่วงเวลาก่อนและหลังรวมผล	DUMSN	-0.1917834	-1.108
R Square	0.782259		

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรทุกตัวคู่ได้จากตารางที่ 16 ในภาคผนวก ก

จากตารางที่ 4.13 เมื่อวิเคราะห์สมการถดถอยในสมการที่ (2) แล้ว จะพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรวมกลุ่มกันจะเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ การเพิ่มขึ้นของยอดสินทรัพย์รวม จำนวนเครื่อง ATM และฟังก์ชันในการให้บริการ ATM จะมีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม Siamnet

นอกจากนี้ ตัวแปรบางตัวจะมีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Siamnet ด้วย ได้แก่ จำนวนบัตร ATM เนื่องจากการเพิ่มจำนวนบัตรเอทีเอ็ม มีผลทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการลดลง ทำให้มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Siamnet ได้ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเฉลี่ยของบริการเอทีเอ็มกับตัวแปรอิสระที่มีอยู่ในสมการนี้ มีความเชื่อมั่นได้ที่ระดับ 78 %

และจะพบว่ามีบางตัวแปรที่ไม่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Siamnet ได้แก่ ยอดเงินฝากรวม ยอดสินเชื่อรวม และช่วงเวลาก่อนและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มพูล

และเมื่อพิจารณาถึงค่าสถิติที่ได้จากการคำนวณถดถอยของสมการแล้ว จะพบว่าเกิดปัญหา autocorrelation ดังจะเห็นได้จากค่า Durbin-Watson ของสมการมีค่าน้อยกว่า 2 คือ มีค่า = 0.494387 ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรต่าง ๆ ของสมการมีความสัมพันธ์กันโดยอัตโนมัติ (autocorrelation) และจะทำให้ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยขาดความแม่นยำ (imprecise) เนื่องจากค่าผิดพลาดมาตรฐานของค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (standard error of estimate of coefficient) คลาดเคลื่อนต่ำกว่าค่าที่ควรเป็นมาก จึงทำให้การทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรบิดเบือนไม่ตรงกับความเป็นจริง

ดังนั้น จึงได้ทำการวิเคราะห์ด้วยการใส่ AR(1) เข้าไปในสมการ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว และผลปรากฏว่าทำให้ค่า Durbin-Watson มีค่าเพิ่มขึ้นเป็น 2.153008 และทำให้ค่า R-squared ของสมการดีขึ้น คือ มีค่า = 0.928770

และมีผลทำให้ตัวแปรยอดเงินฝากรวมและยอดสินเชื่อรวม มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นกลุ่ม Siamnet เพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.14



ตารางที่ 4.14 ตารางแสดงผลของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet ที่ได้จากการคำนวณถดถอยอนุกรมเวลา AR

ชื่อตัวแปร	สัญลักษณ์	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ T
สินทรัพย์รวม	FASSN	1.013E-05	4.897
เงินฝากรวม	DSN	1.977E-06	2.060
สินเชื่อรวม	LSN	2.393E-06	2.845
จำนวนบัตร ATM	CSN	-1.000E-06	-4.725
จำนวนเครื่อง ATM	ATMSN	-0.0050836	-3.249
ฟังก์ชันของบริการ ATM	FSN	0.4057124	12.365
ช่วงเวลาก่อนและหลังรวมผล	DUMSN	0.0328416	0.219
R Square	0.928770		

หมายเหตุ : ค่าสถิติของตัวแปรทุกตัวได้จากตารางที่ 17 ในภาคผนวก ก

จากการวิเคราะห์ด้วยการใส่ AR(1) เข้าไปในสมการแล้วพบว่า จะทำให้ตัวแปรยอดเงินฝากรวมและยอดสินเชื่อรวม มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น แสดงว่าการเพิ่มยอดเงินฝากรวมและยอดสินเชื่อรวม ด้วยการเพิ่มบริการเงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม หรือการเพิ่มของจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ทำให้มีจำนวนบัตรเอทีเอ็มเพิ่มขึ้น และจะทำให้ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการลดลง ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็น ATM POOL เนื่องมาจากเป็นการเพิ่ม Supply ของบริการเอทีเอ็ม

และจะทำให้ค่า R-squared ของสมการดีขึ้น คือ มีค่า = 0.928770 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนเฉลี่ยของบริการ ATM กับตัวแปรอิสระที่มีอยู่ในสมการนี้ มีความเชื่อมั่น ได้ที่ระดับ 92 %

หลังจากทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระของสมการต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ ATM ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยแล้ว จะพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Banknet ได้แก่ ยอดสินทรัพย์รวม ยอดสินเชื่อรวม จำนวนเครื่องเอทีเอ็มและฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นกลุ่ม Siamnet ได้แก่ ยอดสินทรัพย์รวม ยอดเงินฝากรวม ยอดสินเชื่อรวม จำนวนบัตรเอทีเอ็ม จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม และฟังก์ชันในการให้บริการเอทีเอ็ม

ต่อจากนั้นจะทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยภายนอก(exogenous variables) ที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มมูลค่าเป็นปัจจัยใด ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงทางด้านเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งผลการวิเคราะห์จะแสดงไว้ในตารางที่ 4.15 ดังนี้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมเป็น ATM Pool กับ  
กลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็น ATM Pool	กลุ่ม Banknet			กลุ่ม Siamnet		
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
ลดค่าใช้จ่าย	33.3	20.0	20.0	-	37.5	57.1
จำนวน Transaction เพิ่มขึ้น	-	-	20.0	12.5	-	14.3
จุดให้บริการเพิ่ม	-	60.0	20.0	25.0	37.5	14.3
ใช้ระบบการทำงานเดียวกัน	-	-	-	-	-	-
ความรู้จักมักคุ้นมาก่อน	-	-	20.0	-	-	-
นโยบายของแห่งชาติ	66.7	20.0	20.0	62.5	25.0	14.3
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่าปัจจัยแรกที่ทำให้กลุ่ม Banknet รวมตัวกัน คือ นโยบายของแห่งชาติ โดยคิดเป็นร้อยละ 66.7 และปัจจัยที่ 2 ได้แก่ เป็นการเพิ่มจุดให้บริการประมาณ 60 % ของธนาคารสมาชิกที่สัมพันธ์ ส่วนปัจจัยที่ 3 ได้แก่ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะทำให้มีจำนวน Transaction เพิ่มขึ้น และมีความรู้จักมักคุ้นกันมาก่อน คิดเป็น 20 % ของธนาคารสมาชิกที่สัมพันธ์

ส่วนกลุ่ม Siamnet ทำการรวมกลุ่มกันโดยนโยบายของแห่งชาติเป็นปัจจัยแรก คิดเป็นร้อยละ 62.5 และปัจจัยที่ 2 ได้แก่ เป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และทำให้มีจุดให้บริการเพิ่มขึ้น ประมาณ 37.5 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมพันธ์



จากการวิเคราะห์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็น ATM POOL ของทั้งสองกลุ่มธนาคาร แบ่งออกได้เป็น 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยภายใน ได้แก่ การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นการเพิ่มจุดให้บริการ และทำให้มีจำนวนรายการ Transaction เพิ่มขึ้น

2. ปัจจัยภายนอก ได้แก่ นโยบายของภาครัฐและมีความรู้จักมักคุ้นกันมาก่อน

และจะทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลทำให้รวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลได้ดังนี้

### 1. ปัจจัยภายใน

- การลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีผลทำให้เกิดการรวมตัวกันเป็น ATM POOL ได้ ดังจะเห็นได้จากการรวมพลังกันระหว่างธนาคารมหานคร กับธนาคารสหธนาคาร และธนาคารไทยพาณิชย์ จะพบว่าในช่วงก่อนรวมพลังธนาคารทั้งสองแห่งนี้ยังไม่ได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงานธนาคารเลย แต่เมื่อมารวมกลุ่มกับธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งได้พัฒนาระบบบริการเอทีเอ็มไปอย่างมากแล้ว มีผลทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงานและเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้วย

- การเพิ่มจุดให้บริการและจำนวนรายการ Transaction มีผลทำให้เกิดการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลได้ ดังจะเห็นได้จากในช่วงก่อนรวมพลังธนาคารแหลมทองมีเครื่องเอทีเอ็มให้บริการเพียง 3 เครื่องเท่านั้น แต่หลังจากรวมกลุ่มกับธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงไทยแล้ว มีผลทำให้ลูกค้าของธนาคารมีจุดให้บริการเพิ่มมากขึ้น และทำให้มีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้น

## 2. ปัจจัยภายนอก

- นโยบายของแบงก์ชาติ จะเป็นตัวแปร exogenous ซึ่งทางธนาคารพาณิชย์ไม่สามารถควบคุมได้ และจากการวิเคราะห์จะพบว่า เป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ธนาคารมารวมกลุ่มเป็น ATM POOL ซึ่งจะเห็นได้จากเมื่อธนาคารแห่งประเทศไทยออกนโยบายให้มีการรวมตัวเป็น ATM POOL เมื่อเดือน ธันวาคม 2527 ปรากฏว่าหลังจากนั้นประมาณ 2 เดือน ทางธนาคารต่าง ๆ มากันประกาศรวมกลุ่มกันเป็นเอทีเอ็มพูลถึง 4 กลุ่ม โดยแต่ละกลุ่มจะมีธนาคารสมาชิกอยู่ 3 ธนาคารด้วยกัน จะเห็นได้ว่าเป็นไปตามนโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดให้มีการรวมกลุ่มกันตั้งแต่ 3 ธนาคารขึ้นไป และให้มีการรวมกลุ่มกันเป็นเอทีเอ็มพูลภายในเวลา 1 ปี หลังจากที่ได้ออกนโยบาย ดังนั้น จะถือว่านโยบายของแบงก์ชาติเป็นปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพูล

- ทางธนาคารมีความรู้จักมักคุ้นกันมาก่อน ก็เป็นเหตุผลทำให้เกิดการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลได้ จะเห็นได้จากการรวมตัวกันระหว่างธนาคารกสิกรไทยกับธนาคารทหารไทย โดยลูกสะใภ้ของผู้บริการระดับใหญ่ท่านหนึ่งของธนาคารทหารไทย ที่ทำงานอยู่ที่ฝ่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารกสิกรไทย ได้ทำการชักชวนให้ธนาคารทั้งสองแห่งรวมกลุ่มกันเป็น ATM POOL ในที่สุดก็ทำให้เกิดการรวมกลุ่มกันระหว่างธนาคารทั้งสองแห่งนี้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความรู้จักมักคุ้นก็จะมีผลต่อการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลด้วย

ดังนั้น เมื่อทำการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ แล้วคาดว่า การที่ทางธนาคารต่าง ๆ จะรวมตัวกันเป็นพูลแห่งชาติมีโอกาสเป็นไปได้มาก เนื่องมาจากปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูล ได้แก่ นโยบายของธนาคารแห่งประเทศไทย

#### 4.2.4 วิเคราะห์ความแปรปรวน

การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของธนาคารในช่วงก่อนรวมผล และหลังรวมเป็น ATM POOL ว่าแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance หรือ ANOVA) มาวิเคราะห์

และผลการดำเนินงานของบริการเอทีเอ็มในที่นี้จะใช้จำนวนรายการ Transactions เป็นตัววัด ซึ่งจะเป็นตัวแปรตามในแบบจำลอง-

ส่วนตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ในที่นี้ได้แก่ ขนาดของธนาคารกับ พัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม โดยขนาดของธนาคารจะพิจารณาจาก ยอดสินทรัพย์รวม ยอดเงินฝากรวมและยอดสินเชื่อรวม ส่วนพัฒนาการของบริการเอทีเอ็มวัดได้จาก จำนวนบัตร ATM และจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม

ต่อจากนั้นจะทำการวิเคราะห์สมการถดถอยหาค่า residual sum of squares ของแต่ละสมการ เพื่อใช้ในการคำนวณหาค่า F-test และจะแสดงผลไว้ในภาคผนวก ก ซึ่งสามารถนำผลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนได้ดังนี้

กลุ่ม banknet ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยหาค่าได้จากตารางที่ 18 ถึง ตารางที่ 20 ในภาคผนวก ก โดยจะมีค่าสัมประสิทธิ์ทั้งหมด  $(k) = 6$  ตัว และมีค่า degrees of freedom = 80 ซึ่งจะได้ค่า F-test จากการคำนวณ และค่า F ที่ได้จากการเปิดตาราง ดังนี้

$$\text{ค่า } F_{0.05} \text{ ที่ได้จากการคำนวณ} = 1.05$$

$$\text{ค่า } F_{0.05} \text{ ที่ได้จากการเปิดตาราง} = 3.59$$

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ค่า F-test ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าค่า F ที่ได้จากการเปิดตาราง ผลการวิเคราะห์ที่ได้ คือ ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า set ของค่าสัมประสิทธิ์



ในช่วงก่อนรวมผลและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มผลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แสดงว่าผลการดำเนินงานของกลุ่ม Banknet เมื่อก่อนรวมผลกับหลังรวมเป็นเอทีเอ็มผลไม่แตกต่างกัน

กลุ่ม Siamnet ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยสามารถดูได้จากตารางที่ 21 ถึง ตารางที่ 23 ในภาคผนวก ก โดยจะมีค่าสัมประสิทธิ์ทั้งหมด  $(k) = 6$  ตัว และมีค่า degrees of freedom = 79 ซึ่งจะได้ค่า F-test จากการคำนวณ และค่า F ที่ได้จากการเปิดตาราง ดังนี้

$$\text{ค่า } F_{6,79} \text{ ที่ได้จากการคำนวณ} = 2.17$$

$$\text{ค่า } F_{6,79} \text{ ที่ได้จากการเปิดตาราง} = 3.73$$

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ค่า F-test ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าค่า F ที่ได้จากการเปิดตาราง ผลการวิเคราะห์ที่ได้ คือ ยอมรับสมมติฐานหลักที่ว่า set ของค่าสัมประสิทธิ์ ในช่วงก่อนรวมผลและหลังรวมเป็นเอทีเอ็มผลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % แสดงว่าผลการดำเนินงานของกลุ่ม Siamnet เมื่อก่อนรวมผลกับหลังรวมเป็นเอทีเอ็มผลไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากตัวแปรอิสระบางตัวมีการผันผวนมาก ทำให้เกิด residual มาก และมีผลทำให้ค่า variance ของค่าสัมประสิทธิ์เพิ่มมากขึ้น ดังนั้น จึงทำให้ตัวแปรอิสระในสมการไม่สามารถอธิบายตัวแปรตามได้ดีเท่าที่ควร

ศูนย์วิจัยสหวิทยาการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากตารางที่ 4.16 จะพบว่าปัญหาแรกของการใช้เครื่องเอทีเอ็มของกลุ่ม Banknet เกิดจากการมีปริมาณการใช้มากเกินไปในบางครั้ง อย่างเช่น ในช่วงสิ้นเดือนจะมีปริมาณการใช้บริการมากทำให้เครื่องไม่พอกับ demand จึงมีผลทำให้ธนาคารจะทำการควบคุมการใช้เครื่องในช่วงเวลาดังกล่าว โดยจะให้บริการเฉพาะผู้ถือบัตรเอทีเอ็มของธนาคารเท่านั้น

และอีกปัญหาที่สำคัญ คือ ความขัดข้องของตู้สาย โดยคิดเป็น 50 % ของธนาคารที่ สัมภาษณ์ สำหรับปัญหาถัดมา ได้แก่ เครื่องขัดข้อง หรือเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร คิด เป็น 40 % และประมาณครึ่งหนึ่งของธนาคารที่ได้สัมภาษณ์ตอบว่าปัญหาที่ 3 คือเรื่อง ความปลอดภัยของข้อมูล

สำหรับปัญหาการใช้เครื่องเอทีเอ็มของกลุ่ม Siamnet พบว่าปัญหาแรก คือ เครื่อง ขัดข้อง โดยคิดเป็น 55.6 % และปัญหาที่ 2 ได้แก่ ความผิดพลาดในการสื่อสาร ประมาณ 66.7 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด และทุกธนาคารตอบว่าปัญหาที่ 3 คือเรื่อง ความปลอดภัย ของข้อมูล

จากการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่าปัญหาการใช้เครื่องเอทีเอ็ม คือ มีปริมาณการ ใช้มากเกินไปในบางครั้ง และเรื่องความขัดข้องของตู้สาย เครื่องขัดข้อง หรือเกิดความ ผิดพลาดในการสื่อสาร รวมทั้งปัญหาเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล

สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการเอทีเอ็มส่วนมากจะเป็น กลุ่มผู้ใช้บริการรายย่อย ได้แก่ พนักงานบริษัท โดยส่วนใหญ่บริษัทต่าง ๆ จะทำการจ่ายเงิน เดือนให้กับพนักงานโดยผ่านเครื่องเอทีเอ็ม จึงทำให้เกิดปัญหาดังกล่าว





จากตารางที่ 4.17 จะพบว่าผลกระทบอันดับแรกต่อกลุ่ม Banknet ในแง่บวก คือ ทำให้ประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.3 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด ส่วนผลกระทบที่ 2 ครั้งหนึ่งของธนาคารสมาชิกตอบว่า ทำให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และผลกระทบที่ 3 ได้แก่ ทำให้คุณภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น หรือเป็นการส่งเสริมบริการอื่น คิดเป็น 33.3 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด

ผลกระทบอันดับแรกต่อกลุ่ม Siamnet ในแง่บวกจะเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ ทำให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น ส่วนผลกระทบที่ 2 ได้แก่ คุณภาพการทำงานเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 37.5 และผลกระทบที่ 3 นั้น ครั้งหนึ่งของธนาคารสมาชิกตอบว่า เป็นการส่งเสริมบริการอื่น

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผลกระทบในแง่บวกจากการให้บริการเอทีเอ็มต่อธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการทำงาน จะเห็นได้จาก

1. เมื่อนำเครื่องเอทีเอ็มเข้ามาให้บริการ ทำให้เวลาในการให้บริการมีมากขึ้น เช่น ที่หน้าเคาเตอร์ เปิดให้บริการเวลา 8.30-15.30 น. แต่เครื่องเอทีเอ็มเปิดให้บริการได้ตั้งแต่เวลา 7.30-24.00 น. หรือ 24 ชั่วโมง ซึ่งมีประโยชน์ในการขยายฐานของลูกค้า
2. ในแง่ของจำนวนการให้บริการเพิ่มขึ้น เช่น เครื่องเอทีเอ็มใช้เวลาในการทำรายการไม่ถึง 1 นาทีต่อรายการ ในขณะที่พนักงานที่หน้าเคาเตอร์จะใช้เวลาในการทำรายการไม่ต่ำกว่า 5 นาทีโดยเฉลี่ย
3. เป็นเครื่องมือในการแข่งขันธุรกิจ เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์มีการนำเครื่อง ATM เข้ามาให้บริการ จะเห็นได้ว่าเป็นการขยายธุรกิจและเป็นการสร้างภาพพจน์ ดังจะเห็นได้จากในปีแรกที่มีการเปิดให้บริการยอดเงินฝากรวมมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น 40 %

4. เป็นการลดจำนวนพนักงานลง เช่น พนักงาน 1 คน สามารถให้บริการได้ 300 รายการต่อวัน ในขณะที่เครื่องเอทีเอ็มให้บริการได้ 1,000 รายการต่อวัน

นอกจากนี้ การให้บริการเอทีเอ็มยังมีส่วนส่งเสริมบริการอื่น ๆ ดังจะเห็นได้จากการให้บริการเงินกู้ผ่านเครื่องเอทีเอ็ม

และยังมีส่วนช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน จะเห็นได้จาก ต้นทุนของการถอนเงินจากเคาเตอร์เฉลี่ยประมาณรายการละ 10 บาท ในขณะที่ต้นทุนการถอนเงินจากเครื่อง ATM เฉลี่ยรายการละ 3 บาท



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลกระทบในแง่ลบจากการให้บริการเอทีเอ็ม  
กับกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

ผลกระทบต่อธนาคารในแง่ลบ	กลุ่ม Banknet			กลุ่ม Siamnet		
	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3	อันดับ 1	อันดับ 2	อันดับ 3
ค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น	66.7	-	100.0	66.7	16.7	50.0
ขาดมโนสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	33.3	-	-	33.3	50.0	-
แข่งขันเพิ่มขึ้น	-	66.7	-	-	33.3	50.0
อื่น ๆ	-	33.3	-	-	-	-
รวม	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.18 จะเห็นว่าผลกระทบอันดับแรกต่อกลุ่ม Banknet ในแง่ลบ คือ เสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 66.7 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมด และผลกระทบที่ 2 คือ ทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มขึ้น ส่วนผลกระทบที่ 3 นั้น ทุกธนาคารตอบว่าทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มขึ้น

สำหรับผลกระทบอันดับแรกต่อกลุ่ม Siamnet ในแง่ลบจะเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ เสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มขึ้น คิดเป็น 66.7 % ส่วนผลกระทบที่ 2 และที่ 3 นั้น ครึ่งหนึ่งของธนาคารสมาชิกตอบว่า ทำให้ทางธนาคารขาดมโนสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ค่าใช้จ่ายในการลงทุนเพิ่มขึ้น และทำให้เกิดการแข่งขันเพิ่มขึ้น ตามลำดับ

จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ผลกระทบในแง่ลบจากการให้บริการเอทีเอ็มต่อธนาคารพาณิชย์ ได้แก่ ทำให้ค่าใช้จ่ายการลงทุนเพิ่มขึ้นและเป็นทำให้มีการแข่งขันกันในการบริการเพิ่มขึ้น จะเห็นได้จากมีอัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของเครื่องเอทีเอ็มเมื่อก่อนรวมตัวกันจะมีอัตราที่สูงมากประมาณ 11.24-11.29 และเมื่อหลังรวมเป็นเอทีเอ็มพลแล้ว ทำให้อัตราการขยายตัวลดลง เป็น 1.38-2.44 ดังจะเห็นได้จากตารางที่ 4.9 และตารางที่ 4.10

นอกจากนี้ การให้บริการเอทีเอ็ม มีส่วนทำให้อธนาคารขาดมนุษยสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ จะเห็นได้จาก อัตราการขยายตัวโดยเฉลี่ยของปริมาณการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ประมาณ 5.06 แต่ทางธนาคารสามารถแก้ไขปัญหานี้ โดยการใช้ฐานลูกค้าของเอทีเอ็มขายบริการอื่น เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ เช่น ขายประกันภัยผ่านเอทีเอ็ม หรือ เครดิตการ์ด



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### 4.4 คาดคะเนรูปแบบการให้บริการเอทีเอ็มในอนาคต

หลังจากที่ได้ศึกษาถึงพัฒนาการในด้านต่าง ๆ ของเอทีเอ็ม และปัจจัยที่มีผลต่อพัฒนาการของบริการ ATM รวมทั้งปัญหาและผลกระทบที่มีต่อธนาคารแล้ว ต่อจากนั้นก็ทำการคาดคะเนถึงรูปแบบการให้บริการ ATM ในอนาคตว่าจะมีรูปแบบอย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงจุดดีและจุดเสียของรูปแบบนี้ด้วยว่าเป็นอย่างไร โดยได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่มีความรับผิดชอบโดยตรงทางด้านบริการเอทีเอ็ม ซึ่งได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงทัศนะเกี่ยวกับรูปแบบของบริการ ATM ในอนาคตของกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

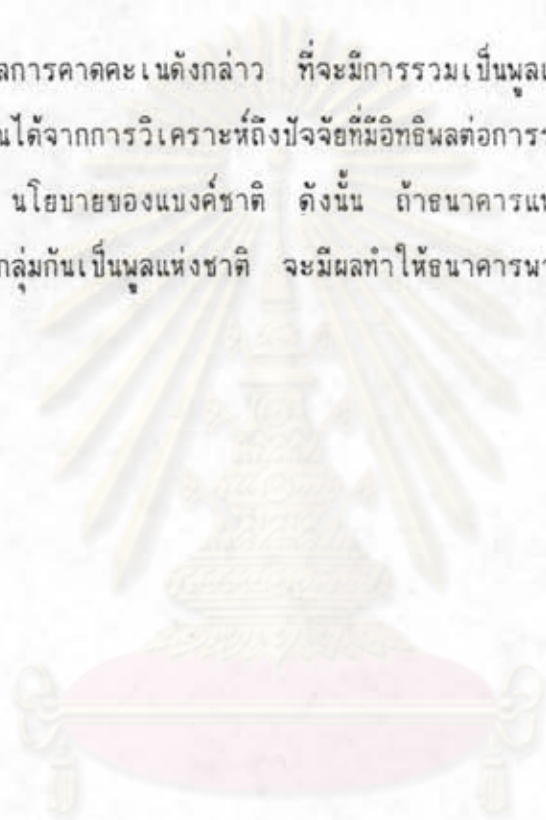
รูปแบบของ ATM ในอนาคต	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siamnet
รวมเป็นพลแห่งชาติ	100.0	66.7
เพิ่มบริการใหม่	-	-
มีการโอนบัญชีเพิ่มขึ้น	-	16.7
ขึ้นอยู่กับ Technology	-	16.7
รวม	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.13 จะพบว่า ทุกธนาคารในกลุ่ม Banknet คาดว่ารูปแบบของ ATM ในอนาคตจะรวมเป็นพลแห่งชาติ



สำหรับธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ของกลุ่ม Siamnet ประมาณ 66.7 % ที่คาดว่าในอนาคตจะมีการรวมเป็นพลแห่งชาติ และบางธนาคารก็คาดว่า รูปแบบในอนาคตนั้นจะขึ้นอยู่กับ Technology หรืออาจจะมีการโอนบัญชีกันเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการลดการใช้เงินสดลง โดยคิดเป็นร้อยละ 16.7 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์

จากการผลการคาดคะเนดังกล่าว ที่จะมีการรวมเป็นพลแห่งชาตินั้น พบว่ามีโอกาสเป็นไปได้สูง จะเห็นได้จากการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพล พบว่าปัจจัยหลัก ได้แก่ นโยบายของแบงก์ชาติ ดังนั้น ถ้าธนาคารแห่งประเทศไทยมีนโยบายออกมาว่า ให้มีการรวมกลุ่มกันเป็นพลแห่งชาติ จะมีผลทำให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ต้องรวมตัวกัน



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.20 แสดงทัศนะเกี่ยวกับจุดดีของการเป็นพลแห่งชาติของกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

จุดดีของการเป็นพลแห่งชาติ	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siamnet
ประหยัด	16.7	-
ฐานข้อมูลจะได้เป็นแบบเดียวกัน	16.7	12.5
ธนาคารกลางจะควบคุม- การ Transfer ต่าง ๆ	16.7	-
ลดการลงทุน	16.7	-
ลดการแข่งขันกัน	-	-
ลูกค้าใช้บริการได้มากเพิ่มขึ้น	33.2	87.5
รวม	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.20 จะพบว่าธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม Banknet คาดว่าจุดดีของการเป็นพลแห่งชาติ คือ ลูกค้าสามารถใช้บริการได้มากเพิ่มขึ้น โดยคิดเป็นร้อยละ 33.2 และบางธนาคารก็คาดว่า จะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น และฐานข้อมูลจะได้เป็นแบบเดียวกัน หรือเป็นการดีที่จะมีธนาคารกลางมาควบคุมการ Transfer ต่าง ๆ อีกทั้งเป็นการลดการลงทุนด้วย คิดเป็นร้อยละ 16.7 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่ทำการสัมภาษณ์

สำหรับธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ของกลุ่ม Siamnet จะมีความคิดเห็นเหมือนกับกลุ่ม Banknet คือ ลูกค้าจะใช้บริการได้มากเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 87.5 และบางธนาคารคาดว่า จะทำให้ฐานข้อมูลเป็นแบบเดียวกัน ประมาณ 12.5 % ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่สัมภาษณ์ได้

ตารางที่ 4.21 แสดงทัศนคติเกี่ยวกับจุดเสียของการเป็นพลแห่งชาติของกลุ่มธนาคาร

(หน่วย : ร้อยละ)

จุดเสียของการเป็นพลแห่งชาติ	กลุ่ม Banknet	กลุ่ม Siannet
การให้บริการเหมือนกับไม่ให้- ความสำคัญในการพัฒนา	16.7	71.4
ค่าใช้จ่ายการให้บริการสูง	33.2	-
ลูกค้าจะต้องแบกรับเพิ่ม	-	-
การเลือกกระขบที่จะใช้	16.7	-
ถ้าเครื่องเสียจะเสียหายทั้งประเทศ	16.7	14.3
ลูกค้าจะเกิดความสับสน	16.7	-
การสื่อสารในไทยยังไม่ดีเท่าที่ควร	-	14.3
รวม	100.0	100.0

จากตารางที่ 4.21 จะพบว่าธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ในกลุ่ม Banknet คาดว่าจุดเสียของการเป็นพลแห่งชาติ คือ จะเสียค่าใช้จ่ายในการให้บริการสูง โดยคิดเป็นร้อยละ 33.2 และบางธนาคารก็คาดว่า ลูกค้าอาจจะเกิดความสับสน เนื่องจากเครื่อง ATM ของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน และอาจทำให้เกิดข้อจำกัดต่อธนาคารในการเลือกกระขบที่จะใช้งาน รวมทั้งถ้าเครื่องเกิดเสียจะทำให้เสียหายไปทั้งประเทศ เนื่องจากไม่มีบริการจากกลุ่มอื่นให้บริการแทน และการให้บริการเหมือนกับไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนา โดยคิดเป็นร้อยละ 16.7 ของธนาคารสมาชิกทั้งหมดที่ทำการสัมภาษณ์



สำหรับธนาคารสมาชิกส่วนใหญ่ของกลุ่ม Siamnet จะคาดว่า จุดเสียของการเป็นพล  
แห่งชาติ คือ การให้บริการเหมือนกับไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนา คิดเป็นร้อยละ 71.4  
และบางธนาคารคาดว่า ถ้าเครื่องเสียจะทำให้เสียหายทั้งประเทศ รวมทั้งการสื่อสารในเมือง  
ไทยยังไม่ดีเท่าที่ควรอาจจะเกิดปัญหาในการทำงานได้ คิดเป็น 14.3 % ของธนาคารสมาชิก  
ทั้งหมดที่สัมภาษณ์ได้



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย