

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดและทฤษฎี

2.1.1 ทฤษฎีวัฏจักรสินค้า (Product Cycle Theory)

การพัฒนาบริการใด ๆ ของธุรกิจธนาคารย่อมประกอบไปด้วย ขั้นตอนเริ่มสร้างสรรค์ เจริญเติบโตและเติบโตเต็มที่ (Introduction, Growth, Maturity) ซึ่งเราสามารถจะอธิบายรูปแบบการพัฒนาของบริการ ATM โดยใช้ทฤษฎีวัฏจักรสินค้า(Product Cycle Theory) ดังจะมีรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้จากตารางที่ 2.1

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2.1 แสดงสถานการณ์แข่งขันในขั้นตอนต่าง ๆ ของทฤษฎีวิวัฒจักรสินค้า

สถานการณ์แข่งขันในขั้นตอนต่าง ๆ			
	Introduction	Growth	Maturity
การออกแบบบริการ	คิดค้นและจัดรูปแบบบริการ	ตั้งมาตรฐานบริการ	แจกจ่ายออกไปเป็นบริการต่อเนื่องชนิดอื่น ๆ
การออกบัตร	ปริมาณน้อย	ปริมาณมาก	ปริมาณมากและมีผลิตภัณฑ์อื่นด้วย
การกระจายบริการ	ผู้ซื้อน้อยราย	ลงทุนสูงขึ้น	ปรากฏตัวของกลุ่มความต้องการแบบใหม่ ๆ
การขาย	การบริการการขายอยู่ในเกณฑ์สูง	ลูกค้าซับซ้อนขึ้น ตั้งมาตรฐานการขาย	กลุ่มลูกค้าต่างรสนิยมกันมากขึ้นและขายเจาะกลุ่ม
การแข่งขัน	มารายหลังจากที่เริ่มคิดสิ่งใหม่	กระบวนการเลือกผลิต	กระบวนการแตกฐานกิจกรรมจะแยกย่อยเพิ่มขึ้น

สถานการณ์แข่งขันของขั้นตอนต่าง ๆ ของทฤษฎีวิวัฒจักรสินค้าจากตารางที่ 2.1 เราจะนำมาพิจารณาประกอบกับรูปที่ 2.1 เพื่อวิเคราะห์ถึงพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม โดยสามารถแสดงได้ในรูปของกราฟเชิงเส้น ดังจะเห็นได้จากรูปที่ 2.1

ส่วนในช่วง Growth ในที่นี้หมายถึง ตั้งแต่กลางปี 2529 จนถึงปี 2532 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบในการให้บริการ โดยมีการรวมตัวกันเป็นเอทีเอ็มพูลซึ่งเป็นผลดีสำหรับผู้ให้บริการ ในกรณีที่จำนวนเครื่องในการให้บริการเพิ่มขึ้นถือเป็นการเพิ่ม Supply ของเอทีเอ็มให้พอเพียงกับ Demand ที่เพิ่มขึ้น ในช่วงนี้เป็นช่วงที่มีการแข่งขันกันสูง มีการตั้งมาตรฐานการบริการและมีการออกบัตร ATM มากขึ้น รวมทั้งทำการติดตั้งเครื่อง ATM เพิ่มอีกเป็นจำนวนมาก

สำหรับช่วง Maturity หมายถึงปี 2533 จนถึงปัจจุบัน จะพบว่าในช่วงปี 2533 มีจุดเปลี่ยนแปลงในบริการเอทีเอ็มที่สำคัญ กล่าวคือ เป็นช่วงที่ธนาคารส่วนใหญ่เริ่มมีการให้บริการ Super ATM คือ จะมียังเงินสินเชื่อหมุนเวียนที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ถือบัตรเพิ่มขึ้นจากบัตรบริการเงินด่วนเอทีเอ็มที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น จึงถือได้ว่าในช่วงนี้เป็นช่วง Maturity เนื่องจากมีการมุ่งบริการอื่นเข้าไปด้วยและเริ่มมีการขายเจาะกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากบัตร ATM ของบางแห่งมีให้เลือกหลายแบบ

2.1.2 การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง ความรู้หรือวิธีการ ซึ่งจำเป็นสำหรับการใช้หรือการปรับปรุงการผลิต การบริการ ซึ่งเทคโนโลยีจะมีหลายรูปแบบทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและสิ่งตีพิมพ์ เป็นต้น ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจการเงิน อันได้แก่ ธนาคารพาณิชย์ เนื่องจากเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามที่ธนาคารต้องการ การพัฒนาการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีจะทำให้โครงสร้างของธนาคารเปลี่ยนแปลงไปและก่อให้เกิดบริการใหม่ที่ทันสมัย ซึ่งรวมถึงการให้บริการเอทีเอ็มด้วย

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในธุรกิจการธนาคารที่ควรกล่าวถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษ ภูริสินสิทธิ, เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยเทคโนโลยี (คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523), หน้า 5.

เทคโนโลยีทางด้านการสื่อสารและคอมพิวเตอร์ โดยเริ่มแรกมีธนาคารกรุงเทพนำระบบ on-line มาใช้เป็นธนาคารแรก ซึ่งได้ทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ยี่ห้อไอบีเอ็มรุ่น 360/30 ในช่วงแรกเป็นการนำเข้ามาใช้งานในด้านการบริหารงานบริการเงินฝากบัญชีออมทรัพย์ ต่อมาในปี 2523 ก็ได้ทำการ on-line ไปยังสาขาต่าง ๆ และได้ทำการซื้อเครื่องขนาดใหญ่รุ่น 303 ของไอบีเอ็มและ Magnuson รุ่น 80 รวมทั้งทำการเปลี่ยนเครื่องเทอร์มินัลตามสาขาต่าง ๆ มาเป็นเครื่องของฟิลิปส์ด้วย

สำหรับธนาคารอื่น ๆ ก็ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีเช่นกัน กล่าวคือ ในปี 2518 ทางธนาคารกสิกรไทยก็ได้ทำการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ของโบอร์โรส์รุ่น 3700 นำมาใช้ในการบริหารงานภายในและต่อมาทางธนาคารกรุงไทยก็เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานด้านบริหารเป็นรายที่ 3 หลังจากนั้นทางธนาคารต่าง ๆ ก็เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานของตนบ้าง ได้แก่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารแหลมทองและธนาคารเอเซีย

ต่อมาในปี 2526 ทางธนาคารไทยพาณิชย์ได้นำบริการ ATM เข้ามาให้บริการ โดยทำการเปลี่ยนแปลงภาพพจน์ของตัวเองอย่างมากจากธนาคารที่ดูเก่าแก่ และเชิงซ้ำให้มีลักษณะร่วมสมัยมากขึ้น โดยการเปลี่ยนสัญลักษณ์ของธนาคารจากเดิมเป็นรูปใบโพธิ์เปลี่ยนเป็นรูปทรงกิ่งทรงเหลี่ยมทำให้ดูร่วมสมัย รวมทั้งได้ทำการเชิญนักวิชาการมาร่วมงานกับธนาคารมากขึ้น ซึ่งถือได้ว่าบริการเอทีเอ็มมีส่วนต่อการเปลี่ยนแปลงภาพพจน์ของธนาคาร และในด้านการขยายตัวของธนาคารและหลังจากนั้นทางธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทยรวมทั้งธนาคารอื่น ๆ ต่างก็พากันหันมาพัฒนาบริการตัวนี้เพื่อที่จะรักษา market share และภาพพจน์ของธนาคาร จนในที่สุดก็ได้มีการรวมตัวกลุ่ม Network เป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ กลุ่ม Banknet และกลุ่ม Siamnet ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน

การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้และจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะมีเป้าหมายและกลยุทธ์ที่แน่นอนแล้วจะต้องมีความพร้อมทางด้านบุคลากร รวมทั้งจะต้องร่วมมือกันในเรื่องของ Network ด้วย ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาทางเทคโนโลยีของธนาคารพาณิชย์ต่อไป

2.1.3 ทฤษฎีผู้ขายน้อยราย (Oligopoly Theory)

การศึกษาถึงสภาวะการแข่งขันการให้บริการเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ไทย เราจะนำทฤษฎีผู้ขายน้อยราย (Oligopoly Theory) มาใช้ในการศึกษา เพื่อจะอธิบายถึงเหตุผลในการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม โดยจะทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันของการให้บริการเอทีเอ็ม ในที่นี้เราจะใช้ฟังก์ชันต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มเป็น model ในการศึกษา เนื่องจากธุรกิจของธนาคารเป็นธุรกิจในด้านบริการและสภาพการแข่งขันในปัจจุบันเป็นการแข่งขันผลิตภัณฑ์เทคโนโลยีหรือบริการที่ทันสมัยออกมาให้บริการลูกค้า ซึ่งในระยะยาวการผลิตจะเกิดขึ้นที่ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ ATM ต่ำสุด (minimum average cost) จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นเราจะนำมาทดสอบสมมุติฐานที่ว่า ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มจะขึ้นอยู่กับขนาดของธนาคารและพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้เราทราบถึง การที่ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มลดลงเป็นเหตุผลสำคัญในการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม หรือไม่

การศึกษาในที่นี้เราจะถือว่าเอทีเอ็มเป็นเครื่องมือหนึ่งทางการแข่งขันกันในด้านบริการ และมีส่วนในการสร้างภาพจน์ของธนาคารด้วย

Oligopoly เป็นลักษณะโครงสร้างตลาด มีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ

- (1) พฤติกรรมการดำเนินงานของผู้ขายแต่ละราย มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การดำเนินงานของผู้ขายรายอื่นด้วย
- (2) จะมีหน่วยธุรกิจหนึ่งที่เป็นผู้นำทางราคา (price leadership) มีอิทธิพลในการกำหนดราคาสินค้าที่ขาย
- (3) การกำหนดนโยบายต่าง ๆ จะเป็นไปได้ในรูปของข้อตกลงกัน (collusion) ระหว่างบริษัทต่าง ๆ

ในที่นี้ จะเห็นได้ว่าการแข่งขันการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ไทยนั้น มีธนาคารไทยพาณิชย์เป็นผู้ริเริ่มนำเอาเครื่อง ATM มาเปิดให้บริการเมื่อปี 2526 นั้น ทำให้มีบทบาทในการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมของการใช้บริการเครื่อง ATM และหลังจากนั้นไม่นานธนาคารต่าง ๆ มีการเปิดให้บริการ ATM แก่ผู้ใช้บริการ ประกอบกับรูปแบบการแข่งขันการให้บริการ ATM ของธนาคารพาณิชย์ไทยในปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบของการรวมกลุ่มกันเป็น ATM POOL เพื่อนำเสนอบริการดังกล่าวแก่ผู้ใช้บริการด้วย ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การแข่งขันการให้บริการ ATM เป็นลักษณะของโครงสร้างตลาดแบบ Oligopoly ซึ่งมีรูปแบบการแข่งขัน 2 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

(1) เป็นการแข่งขันกันทางด้านราคา (price Competition)²

การแข่งขันทางด้านราคาของการให้บริการเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ไทย เป็นการแข่งขันทางด้านค่าธรรมเนียมของการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่ธนาคารพาณิชย์จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากลูกค้าในอัตราที่ไม่สูงมากนัก เมื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการของธนาคารเพิ่มมากขึ้น

(2) การแข่งขันกันในด้านอื่นที่ไม่ใช่ด้านราคา (Non-price Competition)

การแข่งขันกันในด้านนี้จะหมายถึง การเพิ่มฟังก์ชันใหม่ ๆ ในการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า การเพิ่มจำนวนเครื่องเอทีเอ็มและการออกบริการใหม่ ๆ เป็นต้น

การเพิ่มฟังก์ชันใหม่ ๆ ในการให้บริการนั้นเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกมากขึ้น และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีเพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาหาธนาคารอีกทางหนึ่ง ซึ่งในอดีตที่ผ่านมาการแข่งขันทางด้านนี้ได้มีการแข่งขันกันมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน

² John Craven, Introduction to Economics, (UK : Basil Blackwell Ltd, c1990), p. 262.

ทางการเพิ่มจำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ธนาคารพาณิชย์ได้มีการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มตามเขตต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเท่ากับเป็นการขยายเครื่องมือทางตลาดของธนาคารให้กว้างขึ้น แต่ในปัจจุบันการเพิ่มจำนวนเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ไทยเริ่มชะลอตัวลง เนื่องจากเงื่อนไขของธนาคารแห่งประเทศไทยที่ให้มีการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม

และทางธนาคารจะมีการออกบริการใหม่ ๆ พ่วงเข้าไปด้วยกับการให้บริการ ATM อยู่เสมอ อย่างเช่น บัตรเอทีเอ็มของธนาคารกรุงไทยสามารถให้บริการสินเชื่อได้ในบัตรใบเดียวกัน เป็นต้น

ซึ่งการแข่งขันด้านนี้ทุกธนาคารต่างก็พยายามที่จะพัฒนาขึ้นให้ทัดเทียมกัน แม้ต้องยอมลงทุนในจำนวนที่สูงมากก็ตาม ทั้งนี้ เนื่องต้องการรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิมและเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดจากคู่แข่งที่ยังไม่มีบริการนั้น ๆ

จากแนวความคิดของทฤษฎีผู้ขายน้อยราย (Oligopoly Theory) สามารถนำมาใช้ในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม โดยจะพิจารณาถึงดุลยภาพของการบริการในระยะยาวจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ $P = MC = AC$ และเมื่อต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการมีค่าต่ำสุด (Minimum average cost)

โดยที่ $P =$ อัตราค่าธรรมเนียมของเอทีเอ็ม (price)
 $MC =$ ต้นทุนหน่วยสุดท้ายในการให้บริการ (marginal cost)
 $AC =$ ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ (average cost)

ดังนั้น การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม โดยการกำหนดให้ฟังก์ชันต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็ม (average cost function) มีลักษณะดังนี้



$$\text{Min } AC_i = f(\text{Size}_i, \text{Index of } ATM_i) \dots\dots\dots (1)$$

$$\text{Size}_i = f(\text{FASS}_i, D_i, L_i) \dots\dots\dots (2)$$

$$\text{Index of } ATM_i = f(C_i, ATM_i, F_i, DUM_i) \dots\dots\dots (3)$$

แทนค่าสมการที่ (2) และ (3) ลงในสมการที่ (1) จะได้ค่าดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Min } AC_i = & a_0 + a_1 \text{FASS}_i + a_2 D_i + a_3 L_i + a_4 C_i + a_5 ATM_i \\ & + a_6 F_i + a_7 DUM_i \dots\dots\dots (4) \end{aligned}$$

โดยที่ $\text{Min } AC_i =$ ค่าต่ำสุดของต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการ ATM ต่อบัตร ($i = \text{bn, sn}$)

$a_0 =$ ค่าจุดเริ่มต้น

$a_1 - a_7 =$ ค่าสัมประสิทธิ์ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัวกับตัวแปรตามในสมการที่ 4

$\text{FASS}_i =$ ยอดสินทรัพย์รวมในแต่ละช่วงเวลา ($i = \text{bn, sn}$)

$D_i =$ ยอดเงินฝากรวมในแต่ละช่วงเวลา ($i = \text{bn, sn}$)

$L_i =$ ยอดสินเชื่อรวมในแต่ละช่วงเวลา ($i = \text{bn, sn}$)

$C_i =$ จำนวนบัตรเอทีเอ็ม ($i = \text{bn, sn}$)

$ATM_i =$ จำนวนเครื่องเอทีเอ็ม ($i = \text{bn, sn}$)

$F_i =$ ตัวแปรหุ่นของฟังก์ชันในการให้บริการ ATM ($i = \text{bn, sn}$)

$DUM_i =$ ตัวแปรหุ่นของช่วงเวลาก่อนและหลังรวมตัวเป็นเอทีเอ็มพูล ($i = \text{bn, sn}$)

$\text{bn} =$ กลุ่ม Banknet

$\text{sn} =$ กลุ่ม Siannet

จากสมการที่ (4) จะทำให้ทราบว่า ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มถูกกำหนดจากขนาดของธนาคารและพัฒนาการของบริการเอทีเอ็ม หรือไม่ อย่างไร ซึ่งจะทำให้ทราบถึงการที่ต้นทุนเฉลี่ยในการให้บริการเอทีเอ็มลดลงเป็นเหตุผลสำคัญในการรวมตัวกันในการให้บริการเอทีเอ็ม หรือไม่

ซึ่งการรวมตัวกันจะทำให้ได้รับประโยชน์ คือ เพิ่มอำนาจการผูกขาดในการบริการ และจะลดระดับของการแข่งขันลงไป รวมทั้งมีส่วนทำให้ผลกำไรสูงขึ้น เนื่องจากมีอำนาจผูกขาดในการบริการ

แต่อย่างไรก็ตาม แม้การรวมตัวกันจะมีผลประโยชน์ดี แต่ก็ยังมีแรงผลักดันบางประการที่ทำให้ธนาคารอยากที่จะแยกจากกัน เพราะการมีการรวมตัวกันมากทำให้ความคิดเห็นต่าง ๆ ยากที่จะสอดคล้องกัน ดังนั้น การตัดสินใจใด ๆ จึงยากที่จะเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ทำให้เป็นแรงผลักดันที่ธนาคารต่าง ๆ ไม่อยากจะรวมตัวกัน

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นักเศรษฐศาสตร์ได้สนใจศึกษา เรื่องโครงสร้างตลาดผู้ขายน้อยรายอย่างจริงจังในปี ค.ศ. 1930³ และทางภาคเศรษฐกิจการเงินก็ได้สนใจศึกษาระบบธนาคารพาณิชย์ในช่วงเวลาเดียวกันด้วย โดยส่วนใหญ่การศึกษาเรื่องโครงสร้างตลาดจะเป็นการศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างตลาด (Market Structure) กับผลการดำเนินงาน (Performance) ซึ่งเป็นสมมติฐานสำคัญในการศึกษาค้น Industrial Organization และการศึกษาในเรื่องผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ก็มักเป็นการนำเอาสมมติฐานดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ และทดสอบกับข้อมูลของระบบธนาคารนั่นเอง

³ ฆาลูก พงษ์ไพจิตร และไพโรจน์ วงศ์วิภาณนท์, การกระจุกตัวของอุตสาหกรรม (กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพาณิชย์ จำกัด, 2518), หน้า 9.

ซึ่งในการทดสอบสมมติฐานนี้กับข้อมูลจริง (Empirical Test) แล้วจะเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างตลาดกับผลการดำเนินงานโดยตรง และไม่ได้นำพฤติกรรมหรือการกระทำในตลาดเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย อย่างเช่น งานศึกษาของ Gilbert (1984) ซึ่งทำการสำรวจงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องนี้เป็นจำนวน 44 ผลงาน ในช่วงปี 1964-1983 พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นการประมาณค่าความสัมพันธ์ของตัววัดผลการดำเนินงานของธนาคารในรูปฟังก์ชันของอัตราการกระจุกตัวของเงินฝาก ซึ่งใช้เป็นตัวแทนของลักษณะโครงสร้างตลาด

โดยความเป็นจริงแล้วการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างตลาดกับผลการดำเนินงานของธนาคารหรืออุตสาหกรรมใด ๆ สัมพันธ์อยู่กับพฤติกรรมหรือการกระทำ (conduct) ของหน่วยเศรษฐกิจต่าง ๆ ที่อยู่ในอุตสาหกรรมหรือตลาดนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นผู้ซื้อหรือผู้ขาย และไม่จำเป็นต้องเป็นพฤติกรรมในด้านการกำหนดราคา การผลิตสินค้า การโฆษณา ฯลฯ

นอกจากนั้นพฤติกรรมหรือการกระทำของหน่วยเศรษฐกิจในตลาดก็สัมพันธ์อยู่กับ "โครงสร้าง" ของตลาดอีกต่อหนึ่ง ทั้งในแง่จำนวนและขนาดการกระจายของผู้ซื้อผู้ขาย อุปสรรคในการเข้าสู่ตลาด ฯลฯ

ในกรณีของธนาคารพาณิชย์ไทยมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในด้านต่าง ๆ อย่างเช่น ในด้านขอบข่ายการดำเนินงาน ความทันสมัยในการจัดการ ประสิทธิภาพของแรงงานหรือคุณภาพของทรัพยากรบุคคลที่แต่ละธนาคารมีอยู่ ตลอดจนระดับการใช้เทคโนโลยีในการบริการ รวมทั้งในด้านของขนาดของธนาคารเองด้วย ซึ่งทำให้เชื่อว่าปัจจัยเหล่านี้ย่อมจะมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานรวมทั้งการรวมตัวกันในการให้บริการ ATM ของแต่ละธนาคารด้วย

ดังนั้น จะทำการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ว่า เป็นตัวกำหนดการรวมตัวกันให้บริการเอทีเอ็ม หรือไม่ อย่างไร และได้มีการศึกษาถึงบริการเอทีเอ็มของธนาคารพาณิชย์ไว้ดังนี้

ชูชาติ เลิศจินตนาภิจ^๑ ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขต ก.ท.ม. โดยทำการศึกษาถึงวิวัฒนาการของเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ ส่วนประกอบและการทำงานของเครื่อง ATM และได้ทำการออกแบบสอบถามถึงความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเอทีเอ็มในด้านต่าง ๆ

ขจรศักดิ์ เจียรธนากุล^๒ ทำการศึกษาเรื่อง การสอบบัญชีรายการที่ใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นการเสนอวิธีการตรวจสอบบัญชีรายการที่ใช้เครื่อง ATM

ศากุน กรรณสุต^๓ ทำการศึกษาเรื่อง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในระบบการเงินของประเทศไทย เน้นหนักเฉพาะบริการฝากถอนเงินอัตโนมัติ โดยทำการศึกษาถึงความจำเป็นมาประสิทธิภาพการทำงาน ข้อดีข้อเสียและผลกระทบ ตลอดจนแนวทางแก้ไขและได้ผลสรุปว่าตั้งแต่ธนาคารไทยพาณิชย์นำเอาเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine : ATM) มาให้บริการแก่ลูกค้าและประสบผลสำเร็จ ทำให้ธนาคารต่าง ๆ หันมาแข่งขันกันในด้านบริการเอทีเอ็มเพิ่มมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทางการแข่งขันกันระหว่างธนาคารต่าง ๆ กล่าวคือ จะทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ทำให้กำไรของแต่ละธนาคารลดลงและการแข่งขันดังกล่าวยังจะก่อให้เกิดผลกระทบต่อดุลการค้าของประเทศอีกด้วย เนื่องจากการนำเข้าเครื่องเอทีเอ็มจากต่างประเทศ จึงทำให้ประเทศไทยขาดดุลการค้ากับต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น

^๑ชูชาติ เลิศจินตนาภิจ, "การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการให้บริการเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์ในเขต ก.ท.ม.", (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528).

^๒ขจรศักดิ์ เจียรธนากุล, "การสอบบัญชีรายการที่ใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติของธนาคารพาณิชย์," (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529).

^๓ศากุน กรรณสุต, "ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในระบบการเงินของประเทศไทย เน้นหนักเฉพาะบริการฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ," (ปริญญาวิทยานิพนธ์ คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527).

นอกจากนี้ จะเกิดผลกระทบต่ออัตราการจ้างงาน โดยอัตราการจ้างงานใหม่จะลดลง เมื่อทางธนาคารประสบผลสำเร็จในการให้บริการโดยใช้เครื่อง ดังนั้น ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงหาทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการเสนอให้จัดตั้งเอทีเอ็มพูลขึ้น ซึ่งหมายถึงให้ธนาคารพาณิชย์ร่วมกันจัดตั้งองค์กรอิสระขึ้น โดยร่วมทุนกันในการให้บริการเอทีเอ็มร่วมกัน ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน ลดการสูญเสียเงินตราต่างประเทศ ตลอดจนลดการแข่งขันระหว่างธนาคาร และจะทำให้เกิดการใช้เครื่อง ATM อย่างคุ้มค่า

แก้ว เขียนดี⁷ ศึกษาเรื่อง ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะแข่งขันกันไปถึงไหน โดยเขียนถึงการแข่งขันโดยทั่วไปของธนาคารว่าแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การแข่งขันกันสร้างความเชื่อถือ การแข่งขันกันในด้านบริการ การแข่งขันในด้านการตลาดและการแข่งขันในด้านเทคโนโลยี

จากนั้นได้เขียนถึงระบบคอมพิวเตอร์ในธนาคารพาณิชย์ไทยว่า แบ่งออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบศูนย์กลาง (centralized) และระบบกระจาย (distributed) รวมทั้งเขียนถึงบทบาทของธนาคารต่างประเทศ โดยกล่าวถึงวิธีการขยายสาขาโดยทางอ้อมของธนาคารต่างประเทศ โดยการยื่นข้อเสนอร่วมลงทุนด้วยกับธนาคารภายในประเทศที่มีคุณสมบัติดังนี้ คือ เป็นธนาคารที่ไม่ใหญ่เกินไปและเป็นธนาคารที่มีระบบงานไม่แตกต่างกันมากนัก พร้อมทั้งเป็นธนาคารที่เริ่มอยากจะโต เนื่องจากธนาคารต่างประเทศมีเทคโนโลยีและบุคลากรที่พร้อมอยู่แล้ว ซึ่งผลที่ธนาคารต่างประเทศจะได้รับก็คือมีสาขาเพิ่มขึ้นไปในตัว อย่างเช่น Citicorp กำลังจะซื้อธนาคารเมอร์แคนไทล์ของธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้

และในตอนท้ายได้สรุปถึงทิศทางการแข่งขันว่าจะมีการทำเป็นข่ายสารทั่วประเทศ และ office automation ซึ่งรูปแบบการแข่งขันนี้ธนาคารขนาดใหญ่จะได้เปรียบกว่าธนาคารขนาดเล็ก

⁷แก้ว เขียนดี, "ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์จะแข่งขันกันไปถึงไหน," ฐานเศรษฐกิจ (ประจำวงวันที่ 13-18 กุมภาพันธ์ 2527), หน้า 21-22.

วารสารธนาคาร^๑ ได้เขียนถึงเรื่อง เส้นทางการแข่งขันของธนาคารไทยว่า การประกอบการของธนาคารพาณิชย์ไทยจะเผชิญกับปัญหามากขึ้น เนื่องจากต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ และสถาบันธนาคารด้วยกันแล้วยังต้องแข่งขันกับสถาบันการเงินต่างประเทศที่มีสาขาในไทยด้วย

ชาลี จันทน์ยิ่งยง^๒ ได้เขียนเรื่อง บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคอิเล็กทรอนิกส์ มีจุดเริ่มต้นที่สำคัญ ได้แก่ ระบบ On-line ซึ่งก่อให้เกิดบริการประเภทใหม่ ๆ ที่เรียกว่า อิเล็กทรอนิกส์แบงก์ก็งตามมาเป็นจำนวนมาก เช่น บริการ ATM บริการโอนเงินที่จุดขาย บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการธนาคารในสำนักงาน โดยทำการอธิบายในลักษณะกับวิธีการทำงานอย่างคร่าว ๆ ของบริการใหม่ ๆ เหล่านี้ รวมทั้งเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะนี้และอาจจะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย เช่น บริการเอทีเอ็ม ได้กล่าวถึงอนาคตของเอทีเอ็มในเมืองไทยว่า ต่อไปอาจจะมามีบริษัทเอกชนขนาดใหญ่ทำการติดตั้งเอทีเอ็มของตนเองเพื่อให้บริการแก่นักงาน โดยไม่มีธนาคารพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องเลยก็ได้ หรือบรรดาห้างสรรพสินค้าใหญ่ ๆ อาจจะร่วมมือกันติดตั้งเครื่อง ATM ตามห้างของตนแล้วคิดค่าเช่าจากธนาคารพาณิชย์ที่จะนำวงสาขามาเข้ากับเครื่อง ATM นั้นก็ได้

สุวรรณา บุญเกิด^๓ ได้เขียนถึง การแข่งขันของระบบธนาคารพาณิชย์ในอดีต... ถึงปัจจุบันว่า ในอดีตที่ผ่านมาทางธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะดำเนินธุรกิจแบบครอบครัวต่อมาได้เปลี่ยนเป็นแบบมหาชน เนื่องมาจากการขยายตัวในระบบเศรษฐกิจ

^๑ "เส้นทางการแข่งขันของธนาคารไทย," วารสารธนาคาร (เมษายน 2528), หน้า 32-36.

^๒ ชาลี จันทน์ยิ่งยง, "บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคอิเล็กทรอนิกส์," วารสารบริหารธุรกิจ (ปีที่ 10 ฉบับที่ 37 มกราคม-มีนาคม 2529), หน้า 4.

^๓ สุวรรณา บุญเกิด, "การแข่งขันของระบบธนาคารพาณิชย์อดีตถึงปัจจุบัน," วารสารสรุปข่าวธุรกิจ (ปีที่ 20 ฉบับที่ 11 ประจำจวนวันที่ 1-15 มิถุนายน 2532), หน้า 21-24.

จากนั้นได้กล่าวถึงการแข่งขันทางด้านราคา ได้แก่ อัตราดอกเบี้ยว่ามีจำกัด เพราะมีการควบคุมเพดานอัตราดอกเบี้ยเอาไว้ รวมทั้งการแข่งขันในด้านบริการต่าง ๆ โดยมีการนำเสนอบริการใหม่ ๆ และทำการขยายสาขาเพื่อต้องการรักษาส่วนแบ่งตลาดเดิม และแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดจากคู่แข่งที่ยังไม่มีบริการนั้น ๆ

น.ส.พ. เส้นทางเศรษฐกิจวิวิ¹¹ (2532) ได้เขียนถึงเรื่อง ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่งของวงการธนาคารในปี 2532 โดยการนำเสนอรายละเอียดในบริการต่าง ๆ ของระบบอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่ง เช่น บริการเอทีเอ็ม บริการอัตโนมัติแบงก์กึ่ง ซึ่งมีธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทยเปิดให้บริการแก่ลูกค้า และเขียนถึงการพัฒนาทางด้านระบบการสื่อสารว่าใช้ระบบพลอสส์ ซึ่งเป็นระบบการสื่อสารที่จะช่วยในการกระจายคำสั่งออกไปสู่สาขาได้อย่างรวดเร็ว เป็นการพัฒนาการควบคุมการทำงานให้ดีขึ้น โดยมีธนาคารกรุงศรีอยุธยาเป็นผู้นำมาใช้

บทความจากวารสาร Tokai Monthly Economic Letter¹² เรื่อง Development of Electronic Banking in Japan ได้เขียนถึง การพัฒนาของสังคมยุคข่าวสารกับผลของการดำเนินงานของธนาคารว่า การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจกับความก้าวหน้าของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีผลทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไป โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพิ่มมากขึ้นและได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกิจการธนาคารใน 2 ด้าน ได้แก่ ติดต่อกันระหว่างธนาคารและการติดต่อระหว่างธนาคารกับลูกค้าของธนาคาร ซึ่งผลที่ได้รับจากการดำเนินงานของธนาคารเนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีดังนี้ คือ กำไรเพิ่มขึ้นและเป็นการพัฒนาบริการการเงินใหม่ ๆ ของธนาคารเกิดการเปลี่ยนแปลงในชั่วโมงทางธุรกิจและทำให้ความสำคัญของข่าวสารและการให้บริการที่ปรึกษาเพิ่มขึ้น

¹¹ "ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กึ่งขององค์การในปี 2532," เส้นทางเศรษฐกิจวิวิ (31 ธันวาคม - 6 มกราคม 2532), หน้า 18-19.

¹² "Development of Electronic Banking in Japan," Tokai Bank, Ltd. (July 1983).

Willie Cheng¹³ ได้เขียนถึงเรื่อง Integrated Banking โดยศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เร่งในการพัฒนาไปสู่ระบบการรวมตัวของธนาคาร ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของธนาคาร และความก้าวหน้าในเทคโนโลยีข่าวสาร นอกจากนี้ได้กล่าวถึงการจัดการกับการพัฒนาของการรวมตัวกันของธนาคารด้วย

จากผลงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาถึงการแข่งขันในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ และในงานวิจัยบางเรื่อง กล่าวคือ Development of Electronic Banking in Japan จะเป็นการศึกษาในด้านการพัฒนาของระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบงก์กึ่ง หรืองานของ Willie Cheng ที่เขียนเกี่ยวกับระบบการรวมตัวของธนาคารนั้น เป็นการศึกษาถึงบริการเอทีเอ็มในด้านมหภาค แต่ในการศึกษานี้จะทำการศึกษาถึงตัวบริการเอทีเอ็มในเชิงจุลภาค โดยจะศึกษาถึงพฤติกรรมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในด้านบริการเอทีเอ็ม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรวมตัวกันเป็น ATM POOL ซึ่งคาดว่าผลการศึกษาที่ได้จะเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทยกับการพัฒนาบริการ ATM

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹³Willie Cheng, Integrated Banking Systems, (Arthur Andersen & Co., Singapore).