

การวิเคราะห์รูปแบบ และผลประโยชน์จากดิจิทัลแบงก์กิ้งของระบบธนาคารพาณิชย์

Pattern and Benefit Analysis from Digital Banking of Commercial Bank System

กาญจนารัตน์ กันจะชาติ¹ และ ไพรัช กาญจนการุณ²
Kanchanarat Kanjakat¹ and Pairat Kanjanakaroon²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิเคราะห์รูปแบบและผลประโยชน์จากดิจิทัลแบงก์กิ้งของระบบธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจรูปแบบธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง และเพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่ธนาคารและผู้ใช้บริการได้รับจากดิจิทัลแบงก์กิ้ง การสำรวจรูปแบบธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้ง 14 แห่ง พบว่าธนาคารส่วนใหญ่มีการให้บริการในธุรกรรมหลักที่สำคัญเหมือนกันในทั้ง 2 ช่องทาง ประกอบด้วย การโอนเงินภายในธนาคาร การโอนเงินระหว่างธนาคาร การชำระเงิน/เติมเงิน และการตรวจสอบยอดเงินคงเหลือในบัญชี นอกจากนี้ ธนาคารต่างๆ ก็มีบริการอื่นเพิ่มเติมที่แตกต่างกันไป เพื่อตอบสนองความต้องการกลุ่มลูกค้าของตนเอง และการศึกษาผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับ พบว่าประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์, ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน, ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด คิดเป็นมูลค่าประมาณ 166,763 ล้านบาทต่อปี และเมื่อคาดการณ์ไปจนถึง 10 ปีข้างหน้าจะประหยัดค่าใช้จ่ายรวม 1,862,524 ล้านบาท ส่วนการศึกษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ พบว่าประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง, ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา, ประหยัดค่าธรรมเนียม รวมแล้วคิดเป็นมูลค่า 5,154 บาทต่อคนต่อปี และเมื่อรวมผู้ใช้บริการทั้งระบบจะประหยัดค่าใช้จ่าย 163,044 ล้านบาทต่อปี ในระยะเวลา 10 ปี จะประหยัดค่าใช้จ่ายรวม 1,949,794 ล้านบาท

คำสำคัญ: ดิจิทัลแบงก์กิ้ง ธนาคารพาณิชย์ ผลประโยชน์

ABSTRACT

The purpose of this independent research was to analyze the advantages of digital banking solution for commercial banks. The aims of this research were to observe transactions from that were offered through digital banking channels and to further study the benefits of utilizing digital banking channels from both perspectives, banks and end-users. The main topic for this research is as below. Firstly, to observe digital transaction services that were offered for 14 registered commercial bank institutions in Thailand. The result of the observation determined that most institutions offered similar main services through both channels, the services including bank transfers, interbank transfer, payment /money refill and check the balance in the account. Additionally, there are more exclusive services from each

institution. Secondly, to study benefits that the institutions receive such as the reduction of costs and expenses for building, equipment, personals and cash management process fee. The overall costs and expenses reduction is approximately 166,763 million baht per year and 10 years forecasting determined that the total costs and expenses reduction is approximately 1,862,524 million baht. Lastly, to study the benefits for end-users by utilizing group survey. The study determined that after utilizing full digitalized services, each end-user could save up to 5,153.96 baht per person per year. Saving for the total number of users utilizing full digital transactions is 163,044 million baht per year and approximately 1,949,794 million baht in 10 years.

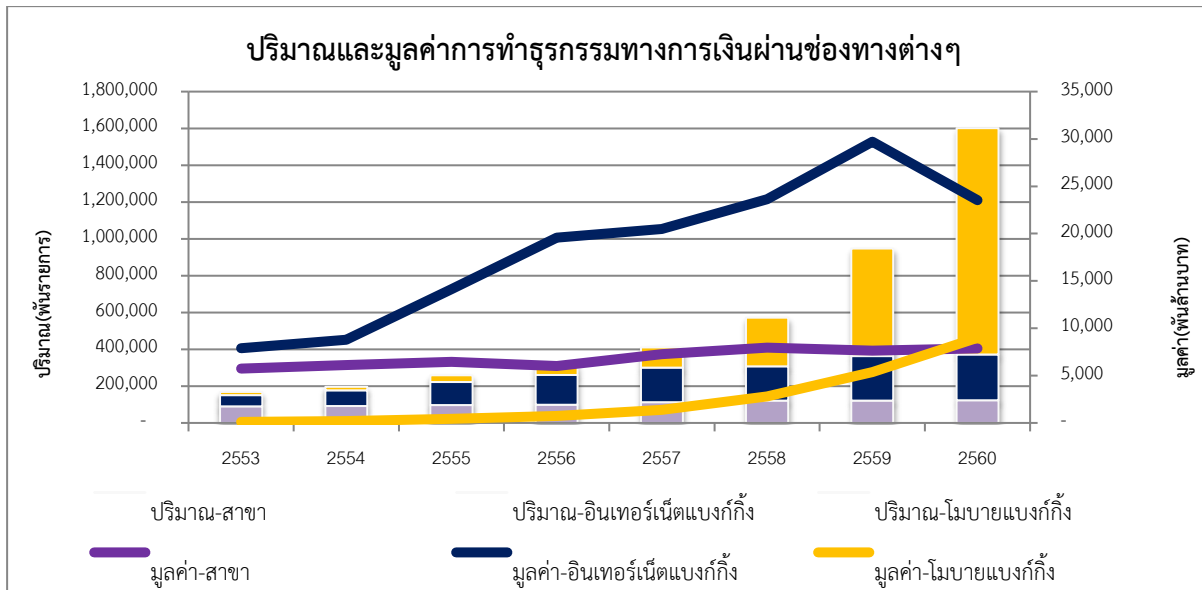
Keywords: Digital Banking, Commercial Bank, Benefit

ที่มาและความสำคัญ

สถาบันการเงิน เป็นสื่อกลางที่ทำให้เกิดการหมุนเวียนของเงินระบบเศรษฐกิจ ในปัจจุบันประเทศไทยมีสถาบันการเงินหลายรูปแบบ ทำให้ธุรกรรมทางการเงินมีความหลากหลาย ซึ่งสถาบันการเงินที่สำคัญที่สุดคือ ธนาคารพาณิชย์ เพราะมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของคนจำนวนมาก และยังส่งผลต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศด้วย ธนาคารพาณิชย์เริ่มต้นด้วยการประกอบธุรกิจหลักในการรับฝากเงินแล้วให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ย จากนั้นก็จะนำเงินนั้นไปให้บริการสินเชื่อ โดยธนาคารก็จะได้รับดอกเบี้ยเป็นรายได้ เช่นเดียวกัน ต่อมาธนาคารมีการพัฒนาการทำธุรกรรมให้มีความหลากหลายมากขึ้น ทำให้ธนาคารมีรายได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้น เมื่อการบริการต่างๆ สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ ก็ทำให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการขยายตัว และมีการเพิ่มจำนวนสาขารวมถึงพนักงานที่ให้บริการ ทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้น

การทำธุรกรรมทางการเงินโดยทั่วไปจะเป็นการใช้บริการผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคาร ต่อมาเทคโนโลยีต่างๆ ทำให้ธนาคารมีการพัฒนารูปแบบในการทำธุรกรรม เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคารเอง นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบในการให้บริการยังส่งผลให้ธนาคารได้ประโยชน์จากการประหยัดทรัพยากรและลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ลงได้อีกด้วย

การบริการของธนาคารในรูปแบบดั้งเดิมเป็นการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์ของธนาคารซึ่งบางครั้งต้องใช้เวลาาน ผู้ใช้บริการต้องเดินทางไปเพื่อทำธุรกรรมที่ธนาคารภายในเวลาทำการเท่านั้น จากในอดีตที่ผ่านมาความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งส่งผลอย่างมากต่อธุรกิจธนาคาร หนึ่งในเทคโนโลยีนั้นคือการให้บริการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง(Digital Banking) ซึ่งก็คือ การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง(Internet Banking) และโมบายแบงก์กิ้ง(Mobile Banking)



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย 2561

ภาพที่ 1 ปริมาณและมูลค่าการทำธุรกรรมผ่านช่องทางต่างๆ

จากภาพที่ 1 เห็นได้ว่าปริมาณและมูลค่าในการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากดิจิทัลแบงก์กิ้งทำให้ ทั้งผู้ใช้บริการและธนาคารเองต่างก็ได้รับประโยชน์ เพราะการที่ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา และลดค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมด้วย ในส่วนของธนาคารนั้นแม้ว่าจะได้รับค่าธรรมเนียมที่ลดลงและมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการพัฒนาเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน แต่ธนาคารก็ยังสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการส่วนอื่นลงได้ นอกจากนี้ยังทำให้ธนาคารได้ขยายฐานของลูกค้าให้กว้างขึ้นซึ่งส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานของระบบธนาคารพาณิชย์ในอนาคต

ผู้ศึกษาจึงเกิดคำถามงานวิจัยว่า การทำที่ธนาคารมีการพัฒนาการให้บริการผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้งส่งผลให้ธนาคารได้รับผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายคิดเป็นมูลค่าเท่าไร มีธุรกรรมใดบ้างที่ให้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งได้เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และในด้านของผู้ใช้บริการนั้น เมื่อมีการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งจะทำให้ได้รับผลประโยชน์คิดเป็นมูลค่าเท่าไร ดังนั้น จึงได้ทำการศึกษา รูปแบบและผลประโยชน์จากดิจิทัลแบงก์กิ้งของระบบธนาคารพาณิชย์นี้ขึ้นมา

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจลักษณะรูปแบบของธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทยทั้ง 14 แห่ง ให้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง
2. เพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่ธนาคารพาณิชย์ได้รับจากการให้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง
3. เพื่อศึกษาผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง

วิธีการศึกษา

การศึกษารูปแบบและผลประโยชน์จากดิจิทัลแบงก์กิ้งของระบบธนาคารพาณิชย์จะทำการศึกษาใน 3 ประเด็นหลัก คือ การสำรวจรูปแบบธุรกรรม การวิเคราะห์ผลประโยชน์ที่ธนาคารและผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การศึกษารูปแบบของดิจิทัลแบงก์กิ้งใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากเว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ 14 แห่ง เพื่อสำรวจว่ามีการให้บริการทำธุรกรรมรูปแบบใดบ้าง ทั้งในส่วนของอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง และธนาคารต่างๆ มีการให้บริการที่เหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร

2. การศึกษาผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับ ซึ่งประกอบด้วยการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่ และอุปกรณ์ การประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด ใช้ข้อมูลทศัญฉุณี ในปี พ.ศ. 2553 – 2560 ในการศึกษา ประกอบด้วยข้อมูลรายได้ค่าใช้จ่ายของธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศ ข้อมูลธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการโมบายแบงก์กิ้งและอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง ข้อมูลจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์(ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561) และข้อมูลค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด (ไพบุลย์ กิตติศรีสังวาล, 2560) และเมื่อได้ผลการวิเคราะห์การประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ แล้วก็จะนำผลที่ได้มาใช้ในการคาดการณ์ผลประโยชน์รวมทั้งระบบธนาคารจะได้รับตลอดระยะเวลา 10 ข้างหน้า ซึ่งในการคาดการณ์นี้จะต้องนำอัตราเงินเฟ้อร้อยละ 2 ต่อปีมาใช้ในการคำนวณด้วยการคำนวณผลประโยชน์ต่างๆของธนาคาร มีวิธีดังต่อไปนี้

ก.) วิธีคำนวณหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี

$$\text{จำนวนสาขาที่เปลี่ยนแปลง} = [N_{branch} \text{ ปีที่ } t] - [N_{branch} \text{ ปีที่ } (t - 1)] \quad (1)$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อสาขา} = \frac{Exp_{branch}}{N_{branch}} \quad (2)$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงตามจำนวนสาขา} = (1) \times (2)$$

$$\text{เมื่อ } N_{branch} = \text{จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์}$$

$$Exp_{branch} = \text{ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์}$$

ข.) วิธีคำนวณหาค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี

$$\text{จำนวนพนักงานของธนาคาร}^1 = N_{branch} \times 10 \quad (3)$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายต่อพนักงานต่อปี} = \frac{Exp_{staff}}{N_{staff}} \quad (4)$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี} = (3) \times (4)$$

$$\text{เมื่อ } N_{branch} = \text{จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่เปลี่ยนแปลง}$$

¹ ข้อมูลจากรายงานความรับผิดชอบต่อสังคม 2559 โดยธนาคารกรุงเทพ ได้กล่าวถึงจำนวนพนักงานของธนาคารว่า โดยเฉลี่ยแล้วในสาขาหนึ่งๆ จะมีพนักงานปฏิบัติงานอยู่ 10 คน

$$N_{staff} = \text{จำนวนพนักงานธนาคาร}$$

$$Exp_{staff} = \text{ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานต่อปี}$$

ค.) วิธีคำนวณหาค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด²แต่ละปี

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดของธนาคาร} = Value_{digital} \times 0.5\% \quad (5)$$

$$\text{เมื่อ } Value_{digital} = \text{มูลค่าธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง}$$

3. การศึกษาผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ซึ่งประกอบด้วยผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การประหยัดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา และการประหยัดค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมศึกษาโดยการใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่มาจากการเก็บแบบสอบถามจากผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งจำนวน 150 คน และใช้การหาค่าเฉลี่ยในการสรุปผลการศึกษา หลังจากได้ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับต่อคนต่อปีแล้ว จึงนำมาใช้ในคาดการณ์ผลประโยชน์รวมตลอดระยะเวลา 10 ข้างหน้าที่ผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารทั้งระบบได้รับ

การหาผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางนั้น ใช้ข้อมูลจำนวนครั้งที่ผู้ใช้บริการเดินทางไปธนาคารระยะทางในการเดินทางไปและกลับธนาคาร มาคำนวณหาค่าน้ำมันเชื้อเพลิง โดยอ้างอิงค่าเดินทางจากสำนักงบประมาณ (2560) ซึ่งได้แสดงค่าใช้จ่ายจากค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและน้ำมันหล่อลื่นไม่เกิน 2.4 บาทต่อกิโลเมตร ทำการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายก่อนและหลังจากที่เริ่มใช้งานดิจิทัลแบงก์กิ้ง เพื่อหาข้อสรุปว่าใน 1 ปี หลังจากที่มีการใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งแล้ว ผู้ใช้บริการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมูลค่ารวมเท่าไร

ก.) วิธีคำนวณผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

$$Exp_{travel} = Travel_{distance} \times 2.4$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปกลับก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง} = Freq_{travelbf} \times Exp_{travel} \quad (6)$$

$$\text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปกลับหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง} = Freq_{travelaft} \times Exp_{travel} \quad (7)$$

$$\text{ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง} = (6) - (7)$$

$$\text{เมื่อ } Exp_{travel} = \text{ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง}$$

$$Travel_{distance} = \text{ระยะทางในการเดินทางไปธนาคาร}$$

$$Freq_{travelbf} = \text{ความถี่ในการเดินทางไปธนาคารก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง}$$

$$Freq_{travelaft} = \text{ความถี่ในการเดินทางไปธนาคารหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง}$$

² อ้างอิงค่าใช้จ่ายในส่วนของธนาคาร จากบทสัมภาษณ์ของไพบุลย์ กิตติศรีกังวาน (2560) รองผู้จัดการธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้กล่าวถึงต้นทุนในการจัดการเงินสดในรายการโทรทัศน์ช่องหนึ่งว่า ธนาคารมีต้นทุนการจัดการเงินสดประมาณ 9,000 ล้านบาทต่อปี (ไพบุลย์ กิตติศรีกังวาน, 2560) และจากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทยพบว่าในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2560 มีปริมาณเงินที่หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจมูลค่า 1,802,003 ล้านบาท ทำให้ต้นทุนการจัดการเงินสดในส่วนของธนาคาร คิดเป็นประมาณร้อยละ 0.5 ของมูลค่าเงินที่หมุนเวียน ดังนั้น จึงใช้อัตราร้อยละ 0.5 ของมูลค่าธุรกรรมที่เกิดขึ้นผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งมาคำนวณหาค่าใช้จ่ายของธนาคารที่ประหยัดไป

ผลประโยชน์จากการประหยัดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา ซึ่งอ้างอิงอัตราค่าเสียเวลาจากการศึกษาของ Sittha Jaensirisak and Sompong Paksarawan (2011) เรื่อง Willingness and Ability to Pay for Mass Rapid Transit in Bangkok ซึ่งได้แสดงสัดส่วนการคิดค่าเสียโอกาสว่าคำนวณจากร้อยละ 25 ของรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อชั่วโมง ซึ่งในการศึกษานี้ได้ใช้ข้อมูลรายได้ ระยะเวลาในการเดินทางและทำธุรกรรม และจำนวนครั้งในการทำธุรกรรมผ่านสาขาเปรียบเทียบทั้งก่อนและหลังจากใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง ในการหาต้นทุนค่าเสียโอกาสในรูปของตัวเงินของผู้ใช้บริการ

ข.) วิธีการคำนวณผลประโยชน์จากการประหยัดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา

$$\text{กำหนดให้} \quad Time_{travel} + Time_{wait} = Time_{all}$$

$$Time_{oppor} = INC \times 25\%$$

$$Time_{opporper\ min} = \frac{Time_{oppor}}{60} \times Time_{all}$$

$$Freq_{travelbf} \times Time_{opporper\ min} = \text{ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง} \quad (8)$$

$$Freq_{travellaft} \times Time_{opporper\ min} = \text{ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง} \quad (9)$$

ผลประโยชน์จากการประหยัดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา = (8) - (9)

เมื่อ INC = รายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$Time_{travel}$ = ระยะเวลาในการเดินทางโดยเฉลี่ย

$Time_{wait}$ = ระยะเวลาในการรอและธุรกรรมที่ธนาคารเฉลี่ย

$Time_{all}$ = ระยะเวลารวมในการเดินทางและทำธุรกรรมที่ธนาคาร

$Time_{oppor}$ = ค่าเสียโอกาสด้านเวลา

$Time_{opporper\ min}$ = ค่าเสียโอกาสด้านเวลาต่อนาที

$Freq_{travelbf}$ = ความถี่ในการเดินทางไปธนาคารก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง

$Freq_{travellaft}$ = ความถี่ในการเดินทางไปธนาคารหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าธรรมเนียม จากการที่การทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งมีอัตราค่าธรรมเนียมที่ถูกลงกว่าการทำธุรกรรมผ่านสาขา ส่วนต่างของค่าธรรมเนียมระหว่างก่อนและหลังทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง คือผลประโยชน์จากการประหยัดค่าธรรมเนียมที่เกิดจากการย้ายช่องทางในการทำธุรกรรม นอกจากนี้ การที่ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งมีเพิ่มขึ้น ก็ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์เพิ่มขึ้นจากการประหยัดค่าธรรมเนียมเมื่อใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งด้วย เพราะถ้าหากนำธุรกรรมที่ผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งนี้มาทำผ่านสาขา ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าธรรมเนียมในส่วนนี้

ค.) วิธีการคำนวณหาผลประโยชน์จากการประหยัดค่าธรรมเนียม

$$Fee_{bfdigital} = Fee_{average} \times Vol_{branchbf} \quad (10)$$

$$Fee_{afdigital} = Fee_{average} \times Vol_{branchaft} \quad (11)$$

$$Fee_{digi} = Fee_{average} \times Vol_{digi} \quad (12)$$

$$\text{ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าธรรมเนียม} = (10) - (11) + (12)$$

เมื่อ	$Fee_{average}$	=	ค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมเฉลี่ย
	$Vol_{branchbf}$	=	ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านสาขาก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	$Fee_{bfdigital}$	=	ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านสาขาหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	$Fee_{branchbf}$	=	ค่าธรรมเนียมก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	$Fee_{aftdigital}$	=	ค่าธรรมเนียมหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	Vol_{digi}	=	ปริมาณการทำธุรกรรมดิจิทัลแบงก์กิ้ง
	Fee_{digi}	=	ค่าธรรมเนียมที่ประหยัดไปเมื่อใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ นอกจากจะคำนวณเพื่อให้ทราบผลประโยชน์ที่ได้รับใน 1 ปีแล้ว ยังนำผลที่ได้มาคำนวณหาผลประโยชน์รวมในอนาคตระยะ 10 ปีข้างหน้าด้วย ซึ่งการคำนวณเพื่อคาดการณ์ผลประโยชน์นั้นจะต้องนำอัตราเงินเฟ้อร้อยละ 2 ต่อปีมาใช้ในการคำนวณด้วย

ผลการศึกษา

1. ผลการสำรวจรูปแบบของธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ผลการสำรวจรูปแบบของธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง ซึ่งประกอบไปด้วยอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และ โฆษณาแบงก์กิ้ง จากธนาคารพาณิชย์ที่จดทะเบียนในประเทศไทยทั้ง 14 แห่ง ได้ผลการศึกษาคือ การทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งทั้ง 2 ช่องทาง มีรูปแบบธุรกรรมหลักที่มีความคล้ายคลึงกัน คือ การโอนเงินภายในธนาคาร การโอนเงินระหว่างธนาคาร ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี และการชำระเงิน/เติมเงิน จะมีเพียงบางธุรกรรมเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันระหว่างอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโฆษณาแบงก์กิ้ง เนื่องมาจากคุณสมบัติและข้อจำกัดของอุปกรณ์ที่ใช้แตกต่างกัน

2. ผลการศึกษาผลประโยชน์ของธนาคารพาณิชย์

2.1) ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์

ตารางที่ 1 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนสาขา³

ปี (พ.ศ.)	จำนวนสาขาที่เปลี่ยนแปลง	การเปลี่ยนแปลงของสาขา (ร้อยละ)	ค่าใช้จ่ายต่อสาขา (บาท/ปี)	ค่าใช้จ่ายที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละปี (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลงค่าใช้จ่ายต่อปี (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2553			7,409,663		
2554	222	3.72	6,866,084	1,524.27	
2555	238	3.85	7,073,665	1,683.53	10.45
2556	275	4.28	7,073,029	1,945.08	15.54
2557	289	4.32	7,285,039	2,105.38	8.24
2558	57	0.82	7,459,671	425.20	-79.80
2559	-44	-0.62	7,730,780	-340.15	-180
2560	-232	-3.32	8,318,652	-1,929.93	-467.37

ที่มา: จากการศึกษา

จากการศึกษาผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคารฯ พบว่าตั้งแต่ พ.ศ. 2553 – 2557 จำนวนสาขาของธนาคารมีจำนวนเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 3.72 – 4.38 ต่อปี ต่อมาในปี พ.ศ. 2558 จำนวนสาขาของธนาคาร ก็มีจำนวนที่เพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงมาก เหลือประมาณร้อยละ 0.82 จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2559 – 2560 จำนวนสาขาของธนาคารเริ่มมีจำนวนลดลงเพิ่มมากขึ้น จากร้อยละ 0.62 เป็นร้อยละ 3.32 ในปี พ.ศ. 2560 จำนวนสาขาลดลง 232 สาขา ทำให้ระบบธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ 1,929.93 ล้านบาท

³ การคำนวณค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนสาขา (4) = (1) × (3)

2.2) ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน

ตารางที่ 2 ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานของธนาคาร⁴

ปี (พ.ศ.)	จำนวนสาขา ที่เปลี่ยนแปลง	จำนวนพนักงาน ที่เปลี่ยนแปลง	การเปลี่ยนแปลง สาขาและ พนักงาน (ร้อยละ)	ค่าใช้จ่ายต่อ พนักงาน (บาท/ปี)	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับ พนักงานที่ เปลี่ยนแปลง (ล้านบาท)	การเปลี่ยนแปลง ค่าใช้จ่าย (ร้อยละ)
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2553				735,493		
2554	222	2,220		803,059	1,782.79	
2555	238	2,380	7.21	817,433	1,945.49	9.13
2556	275	2,750	15.55	853,273	2,346.50	20.61
2557	289	2,890	5.09	878,100	2,537.71	8.15
2558	57	570	-80.28	914,670	521.36	-79.46
2559	-44	-440	-177.19	960,446	-422.60	-181.06
2560	-232	-2,320	-427.27	983,907	-2,282.67	-440.15

ที่มา: จากการศึกษา

ผลการศึกษาผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน พบว่าในปี พ.ศ. 2553 – 2558 จำนวนพนักงานสาขาของธนาคารมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนสาขา ทำให้ธนาคารมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานสาขาเพิ่มมากขึ้น พ.ศ. 2559 – 2560 จำนวนพนักงานสาขาก็ลดลงตามการลดลงของสาขา ซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานลดลงเช่นเดียวกัน จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2560 จำนวนพนักงานสาขาลดลง 2,320 คน ทำให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานคิดเป็นมูลค่า 2,282.67 ล้านบาท

⁴ การคำนวณค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานของธนาคาร
 $(2) = (1) \times 10$, $(5) = (2) \times (4)$

2.3) ผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด

ตารางที่ 3 ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดในกรณีที่สมมติว่าเป็นธุรกรรมที่ทำผ่านสาขาของธนาคาร⁵

ปี (พ.ศ.)	มูลค่าธุรกรรมผ่าน ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (พันล้านบาท) (1)	ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด (ล้านบาท) (2)	การเปลี่ยนแปลงมูลค่าธุรกรรมและ ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด (ร้อยละ) (3)
2553	8,002	40,010	
2554	8,960	44,835	11.97
2555	14,552	72,760	62.41
2556	20,300	101,680	39.50
2557	21,864	109,320	7.70
2558	26,430	132,150	20.88
2559	35,067	175,335	32.68
2560	32,510	162,550	-7.29

ที่มา: จากการศึกษา

ผลการศึกษาประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดนั้น ในปี พ.ศ. 2560 มีมูลค่าธุรกรรมที่ทำผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง 32,510 พันล้านบาท ทำให้ระบบธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดได้ 162,550 ล้านบาท

ประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน และค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด ใน พ.ศ. 2560 คิดเป็นมูลค่ารวม 166,763 ล้านบาท ในการศึกษาครั้งนี้ นอกจากจะศึกษาประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการประหยัดค่าใช้จ่ายใน 1 ปีแล้ว ยังสามารถนำมูลค่าที่ได้มาคาดการณ์ผลประโยชน์ในอีก 10 ปีข้างหน้าของธนาคารเมื่อมีการให้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง ทั้งนี้ จะต้องมีการนำอัตราเงินเฟ้อในอัตราร้อยละ 2 มาใช้ในการคาดการณ์นี้ด้วย

⁵การคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดในกรณีที่สมมติว่าเป็นธุรกรรมที่ทำผ่านสาขาของธนาคารคือ

$$(1) \times 0.5\% = (2)$$

ตารางที่ 4 ผลประโยชน์ที่ระบบธนาคารได้รับจากการประหยัดค่าใช้จ่าย

หน่วย : ล้านบาท

ปี (พ.ศ.)	ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์	ค่าใช้จ่าย เกี่ยวกับพนักงาน	ค่าใช้จ่าย ในการจัดการ เงินสด	ค่าใช้จ่ายที่ธนาคาร ประหยัดต่อปี
2561	1,969	2,328	165,801	170,098
2562	2,008	2,375	169,117	173,500
2563	2,048	2,422	172,499	176,970
2564	2,089	2,471	175,949	180,509
2565	2,131	2,520	179,468	184,119
2566	2,173	2,571	183,058	187,802
2567	2,217	2,622	186,719	191,558
2568	2,261	2,675	190,453	195,389
2569	2,306	2,728	194,262	199,297
2570	2,353	2,783	198,148	203,283
รวม	21,555	25,494	1,815,475	1,862,524

ที่มา: จากการศึกษา

จะเห็นได้ว่า ถ้าธนาคารเปลี่ยนช่องทางการให้บริการมาเป็นผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งมากขึ้น จะทำให้ในช่วง 10 ปี ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายต่างๆ ได้เป็นจำนวนมาก ระบบธนาคารจะประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ 21,555 ล้านบาท ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน 25,494 ล้านบาท และค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสด 1,815,475 ล้านบาท รวมแล้วในระยะ 10 ปี ระบบธนาคารจะประหยัดค่าใช้จ่ายคิดเป็นมูลค่าเท่ากับ 1,862,524 ล้านบาท

การลดจำนวนสาขาของธนาคารทำให้ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับอาคารฯ ของธนาคารลดน้อยลง สมมุติว่าธนาคารสามารถลดจำนวนสาขาลงได้ร้อยละ 1 – 3 ต่อปี ในระยะเวลา 10 ปีจะทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ประมาณ 5,300 – 14,700 ล้านบาท และเมื่อจำนวนสาขาลดลง ก็ส่งผลให้จำนวนพนักงานที่ประจำสาขามีจำนวนลดลงด้วย ถ้าหากจำนวนพนักงานลดลงประมาณร้อยละ 1 – 3 ต่อปีเช่นเดียวกับสาขาเป็นเวลา 10 ปี จะทำให้ระบบธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงานลงได้ 6,300 – 17,400 ล้านบาท

นอกจากนี้ การที่ผู้ใช้บริการเปลี่ยนพฤติกรรมจากการทำธุรกรรมผ่านสาขาเป็นผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดของธนาคารลดลง ใน พ.ศ. 2560 ธนาคารพาณิชย์ประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดมากถึง 162,550 บาท ถ้าหากว่าในอนาคตมูลค่าธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 1 - 3 ต่อปี ก็จะส่งผลให้ธนาคารประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดลงได้ประมาณ 1,751,000 – 1,967,000 ล้านบาท

3. ผลการศึกษาประโยชน์ของผู้ใช้บริการ

3.1 ผลการศึกษาประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางพบว่าระยะทางในการเดินทางไปธนาคารของผู้ใช้บริการ เฉลี่ยเท่ากับ 9.53 กิโลเมตรต่อเที่ยว ซึ่งในการไปธนาคารนั้นจะต้องนับรวมทั้งการเดินทางไปและกลับ จึงสรุปได้ว่า ระยะทางในการเดินทางไปและกลับธนาคารของผู้ใช้บริการ มีระยะทางเฉลี่ยเท่ากับ 19.06 กิโลเมตรต่อครั้งทำให้ผู้ใช้บริการค่าใช้จ่ายเท่ากับ 45.74 บาทต่อครั้งและผลการศึกษาเปรียบเทียบก่อนและหลังมีดีจิตอลแบงก์กิ้งดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความถี่และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ก่อนมีดีจิตอลแบงก์กิ้ง	หลังมีดีจิตอลแบงก์กิ้ง
-เดินทางไปธนาคาร 3.69 ครั้งต่อเดือน	-เดินทางไปธนาคาร 1.33 ครั้งต่อเดือน
-ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง 45.74 บาท	-ค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่อครั้ง 45.74 บาท
-ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 2,025.37 บาท/คน/ปี	-ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 730.01 บาท/คน/ปี

ที่มา: จากการศึกษา

จากผลดังกล่าว ทำให้ผู้ใช้บริการ 1 คน ได้รับผลประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปธนาคารเฉลี่ย 1,295.36บาทต่อปี

3.2 ผลการศึกษาผลประโยชน์จากการประหยัดต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา ซึ่งใช้ข้อมูลรายได้และระยะเวลาในการเดินทาง การรอคิวและการทำธุรกรรมที่ธนาคาร จากการเก็บแบบสอบถามซึ่งได้ผลว่ารายได้เฉลี่ยของผู้ใช้บริการธนาคาร คือ 33,133 บาทต่อเดือน ในการทำธุรกรรมที่ธนาคารใช้เวลาในการเดินทางไปและกลับธนาคารเพื่อทำธุรกรรมเฉลี่ย 26.68 นาทีต่อครั้ง นอกจากระยะเวลาในการเดินทางแล้ว ยังมีค่าเสียเวลาในการรอคิวและทำธุรกรรมเฉลี่ย 16.02 นาทีด้วยทำให้ผู้ใช้บริการจะใช้เวลาไปทั้งหมด 42.70 นาที

ในการวิเคราะห์ค่าเสียโอกาสด้านเวลาของผู้ใช้บริการนั้น อ้างอิงการคำนวณจาก จากการศึกษาของ Sittha Jaensirisak and Sompong Paksarawan (2011) เรื่องWillingness and Ability to Pay for Mass Rapid Transit in Bangkok ซึ่งได้แสดงสัดส่วนการคิดค่าเสียโอกาสว่าคำนวณจากร้อยละ 25 ของรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อชั่วโมงทำให้ค่าเสียเวลาในการทำธุรกรรมที่ธนาคารของผู้ใช้บริการเท่ากับ 24.56บาทต่อคนต่อครั้งและผลเปรียบเทียบต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา ก่อนและหลังมีดีจิตอลแบงก์กิ้งดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลา

ก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง	หลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
-ระยะเวลาในการเดินทางไปกลับธนาคาร 26.68 นาที	-ระยะเวลาในการเดินทาง การรอคิวและทำธุรกรรมที่ธนาคารลดลง
-ระยะเวลาในการรอคิวและทำธุรกรรม 16.02 นาที	-เดินทางไปธนาคาร 1.33 ครั้ง/เดือน
-เดินทางไปธนาคาร 3.69 ครั้ง/เดือน	-ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาเท่ากับ 24.56 บาท/ครั้ง
-ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาเท่ากับ 24.56 บาท/ครั้ง	-ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาเท่ากับ 391.97 บาท/คน/ปี
-ต้นทุนค่าเสียโอกาสด้านเวลาเท่ากับ 1,087.61 บาท/คน/ปี	

ที่มา: จากการศึกษา

กล่าวได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการของธนาคารเปลี่ยนมาใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง จะได้ประโยชน์จากการประหยัดค่าเสียเวลา 695.64 บาทต่อปี

3.3 ผลการศึกษาประโยชน์จากการประหยัดค่าธรรมเนียม ซึ่งใช้ข้อมูลค่าธรรมเนียมในการทำธุรกรรมที่ธนาคาร ข้อมูลปริมาณธุรกรรมที่เกิดขึ้นทั้งก่อนและหลังจากที่มีการใช้บริการผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง พบว่าค่าธรรมเนียมที่ผู้ใช้บริการจ่ายให้แก่ธนาคาร เฉลี่ยแล้ว เท่ากับ 12.63 บาทต่อธุรกรรมและผลการเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียม ก่อนและหลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้งดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายจากค่าธรรมเนียม

ก่อนมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง	หลังมีดิจิทัลแบงก์กิ้ง
-ปริมาณธุรกรรมที่ทำผ่านสาขา 3.18 ธุรกรรม/เดือน	-ปริมาณธุรกรรมที่ทำผ่านสาขา 1.44 ธุรกรรม/เดือน
-ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม 481.96 บาท/คน/ปี	-ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียม 218.25 บาท/คน/ปี
	-ปริมาณธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้ง 5.36 ธุรกรรม/เดือน
	-ผลประโยชน์เพิ่มเติมจากการไม่เสียค่าธรรมเนียมเมื่อใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้ง 812.36 บาท/คน/ปี

ที่มา: จากการศึกษา

พบว่าผู้ใช้บริการประหยัดค่าธรรมเนียมจากการเปลี่ยนช่องทางในการทำธุรกรรมคิดเป็นมูลค่า 263.81 บาทต่อคนต่อปี นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ ยังได้ประโยชน์เพิ่มมากขึ้นจากการที่ทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งโดยที่ไม่มีค่าบริการ ซึ่งถ้าหากธุรกรรมต่างๆ เหล่านั้น ทำผ่านช่องทางสาขาของธนาคาร ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีก 812.36 บาท กล่าวได้ว่า ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการประหยัดค่าธรรมเนียมจึงเท่ากับ 1,076.17 บาท

กล่าวโดยสรุปคือ ผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนช่องทางในการทำธุรกรรมจากสาขามาเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งหมดเท่ากับ 5,153.97 บาทต่อคนต่อปี

จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) จำนวนผู้ใช้บริการโอบายแบงก์กิ้งทั้งหมดใน พ.ศ. 2560 คือ 31,634,571 คน หากนำผลการศึกษาที่ได้มาคาดการณ์ผลประโยชน์รวมที่ผู้ใช้บริการจะได้รับในอีก

10 ปีข้างหน้า จะต้องมีการนำอัตราเงินเฟ้อมาใช้ในการคาดการณ์ด้วย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะอ้างอิงอัตราเงินเฟ้อร้อยละ 2 ต่อปี

ตารางที่ 8 ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการประหยัดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมเมื่อใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ปี พ.ศ.	ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง (บาท/คน/ปี)	ค่าเสียโอกาส ด้านเวลา (บาท/คน/ปี)	ค่าธรรมเนียม (บาท/คน/ปี)	ค่าใช้จ่ายรวม (บาท/คน/ปี)	ประโยชน์รวมที่ ผู้ใช้ได้รับ (ล้านบาท)
2560	1,295.36	695.64	1,076.17	3,067.17	97,029
2561	1,321.27	709.55	1,097.69	3,128.51	98,969
2562	1,347.69	723.74	1,077.17	3,148.61	99,605
2563	1,374.65	738.22	1,098.71	3,211.58	101,597
2564	1,402.14	752.98	1,078.17	3,233.29	102,284
2565	1,430.18	768.04	1,099.73	3,297.96	104,329
2566	1,458.79	783.40	1,079.17	3,321.36	105,070
2567	1,487.96	799.07	1,100.75	3,387.79	107,171
2568	1,517.72	815.05	1,080.17	3,412.94	107,967
2569	1,548.08	831.35	1,101.77	3,481.20	110,126
2570	1,579.04	847.98	1,123.81	3,550.83	112,329
รวม	15,762.87	8,465.05	12,013.33	36,241.24	1,146,476

ที่มา: จากการศึกษา

จะเห็นได้ว่า เมื่อผู้ใช้บริการของระบบธนาคารเปลี่ยนช่องทางในการทำธุรกรรมมาเป็นผ่านระบบดิจิทัล จะทำให้ในช่วง 10 ปี ผู้ใช้บริการจะประหยัดค่าบริการคิดเป็นมูลค่า 36,241.24 บาทต่อคน และเมื่อนำจำนวนผู้ใช้บริการทั้งหมดโดยอ้างอิงจำนวนผู้ใช้บริการจาก พ.ศ. 2560 จำนวน 31,634,571 คน จะทำให้ผู้ใช้บริการทั้งระบบประหยัดค่าใช้จ่ายรวม 1,146,476 ล้านบาท

ในปัจจุบันจำนวนผู้ใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการทั้งระบบได้รับผลประโยชน์รวมสูงมากขึ้นสมมุติว่า จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1 – 3 ในทุกๆ ปี จะทำให้ผู้ใช้บริการทั้งหมดได้รับประโยชน์จากการทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งประมาณ 1,207,231 – 1,340,408 ล้านบาท

สรุป และข้อเสนอแนะ

การทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งทั้ง 2 ช่องทาง มีรูปแบบธุรกรรมหลักที่มีความคล้ายคลึงกัน คือ การโอนเงินภายในธนาคาร การโอนเงินระหว่างธนาคาร ตรวจสอบยอดเงินในบัญชี และการชำระเงิน/เติมเงิน จะมี

เพียงบางธุรกรรมเท่านั้นที่มีความแตกต่างกันระหว่างอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง เนื่องมาจากคุณสมบัติและข้อจำกัดของอุปกรณ์ที่ใช้แตกต่างกัน

ผลประโยชน์ที่ธนาคารได้รับจากการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งนั้นเป็นจำนวนเงินมหาศาลมาก ซึ่งหลักๆ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการลดค่าใช้จ่ายในการจัดการเงินสดซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายส่วนที่มากที่สุด

ผลประโยชน์ที่ผู้ให้บริการได้รับจากการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายเท่ากับ 5,153.97 บาทต่อคนต่อปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 1.30 ของรายได้เฉลี่ยของผู้ให้บริการธนาคารต่อปี ซึ่งการให้บริการดังกล่าว ก็ได้รับการตอบรับจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากจำนวนผู้ให้บริการ ปริมาณการทำธุรกรรม และมูลค่าในการทำธุรกรรม ดิจิทัลแบงก์กิ้งนี้ก็ทำให้ธนาคารและผู้ให้บริการได้รับผลประโยชน์จำนวนมหาศาลร่วมกันด้วย ทั้งสองฝ่ายล้วนได้ประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายด้วยกันทั้งสิ้น

ถ้าหากว่าภาครัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยสามารถที่จะเพิ่มปริมาณธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งได้ร้อยละ 1 – 3 ต่อปี ก็จะทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการประหยัดค่าใช้จ่ายคิดเป็นมูลค่า 1,200,000 – 1,340,000 ล้านบาทในช่วงระยะเวลา 10 ปี และธนาคารก็จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้มูลค่า 1,762,000 – 1,990,000 ล้านบาทในช่วง 10 ปีถ้าหากสามารถลดจำนวนสาขา พนักงานและเพิ่มธุรกรรมผ่านดิจิทัลแบงก์กิ้งได้ร้อยละ 1 – 3

ในปัจจุบันภาครัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนให้ประชาชนหันมาใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งมากขึ้นการส่งเสริมนโยบายดังกล่าว ทำให้ทั้งสองฝ่ายได้ประหยัดค่าใช้จ่ายโดยผู้ให้บริการสามารถนำค่าใช้จ่ายที่ประหยัดได้นี้ไปใช้ในชีวิตประจำวันด้านอื่นๆ และธนาคารก็นำค่าใช้จ่ายที่ประหยัดในส่วนนี้ไปใช้ในการพัฒนาระบบดิจิทัลแบงก์กิ้งต่อไปแล้ว นอกจากนี้ ยังส่งผลให้ระบบการเงินการธนาคารของประเทศมีความทันสมัยทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้ว ทำให้มีเงินเข้ามาหมุนเวียนในระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ

เอกสารอ้างอิง

ชัยวัช โขวเจริญสุข. (2559). โอกาสแนวโน้มและการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทยในการเข้าสู่ยุค Digital Banking. สืบค้น 6 มกราคม 2561, จาก https://www.lhbank.co.th/Files/economic/economic_th_20170418180140.pdf

บุญลือ เทียนทองผาดีสุข. (2548). การวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง. (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รสิ คุณภัทรวงศ์ , สรา ยุทธนาทะพันธ์. (2559). บทวิเคราะห์เครือข่ายสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย. สุทธิปริทัศน์, 30 (94). สืบค้น 20 มีนาคม 2561, จาก <http://www.dpu.ac.th/dpurc/assets/uploads/magazine/ehj161kw5q0woosgwk.pdf>

สำนักงานประมาณ, กองมาตรฐานงบประมาณ 1. (2560). หลักเกณฑ์และอัตราค่าใช้จ่ายประกอบการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปีที่จะเบิกจ่ายในลักษณะค่าตอบแทน ใช้สอย วัสดุ และค่าสาธารณูปโภค. สืบค้น 20 มีนาคม 2561, จาก <http://www.bb.go.th/FILEROOM/CABBBIWEBFORM/>

DRAWER32/GENERAL/DATA0000/00000241.PDF

Fintech พลังเล็กๆ ที่เปลี่ยนโฉมอุตสาหกรรมทางการเงิน.(2559). **BOTพระสยามMAGAZINE**.(2-3)

Denis Martishevsky. (2001). **A Cost-Benefit Analysis of Two Alternative Approaches to Internet Banking in Ukraine**.(Master's thesis, National University of Kyiv-Mohyla Academy).Retrievedfrom<http://www.kse.org.ua/uploads/file/library/2001/Martyshevskyy.pdf>

Jaensirisak,S. & Paksarsawan,S. (2011).**Willingness and ability to pay for mass rapid transitin Bangkok**. Proceedings of the Eastern Asia Society for Transportation Studies,Vol.8, Retrieved fromhttps://www.jstage.jst.go.jp/article/eastpro/2011/0/2010_0_192/_pdf.

Robert Ortstad ,BinanSonono. (2017). **The Effects of the Digital Transformation Process on Banks' Relationship with Customers**. (Master's thesis, UppsalaUniversity). Retrieved from <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1115984/FULLTEXT01.pdf>

Sonia Sharma. (2016). **A detail comparative study on e- banking VStraditional banking**.In **International Journal of Applied Research 2016**, 2(7), 302-307. Retrieved December 13, 2017,from<http://www.allresearchjournal.com/archives/2016/vol2issue7/PartE/2-6-146-742.pdf>