

ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน
ธนาคารไทยพาณิชย์

Effects of Technological Change in Siam Commercial Bank on
Employment of Managers and Personal Bankers

นางวนิดา ใจไธสง¹ ณฉัตรชพงษ์ แก้วสมพงษ์²

Wanida Jaihong¹ Nachatchapong Kaewsompong²

บทคัดย่อ

การศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารไทยพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการทำงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และเพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานพนักงานในตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน โดยใช้ข้อมูลร่วมอนุกรมเวลา และภาคตัดขวางในช่วงปี 2558-2560 ในการวิเคราะห์ โดยใช้แบบจำลอง Fixed Effect และสถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาและพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงินพบว่า เกิดจากปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับของธนาคารมากที่สุด ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากระเบียบในการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดเกินไป ส่งผลทำให้ความคล่องตัวในการให้บริการลูกค้ามีน้อย

ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา พบว่า จำนวนผู้ใช้ธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) และจำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาอย่างมีนัยสำคัญทาง และจำนวนธุรกรรมที่ทำผ่านสาขาเพิ่มขึ้น จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาเพิ่มมากขึ้น และในส่วน of ตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน พบว่าจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต และจำนวนธุรกรรมการชำระบิลผ่านสาขา มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทางตรงกันข้าม จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) และจำนวนธุรกรรมผ่านสาขา มีผลเชิงลบต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ หากจำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) และจำนวนธุรกรรมผ่านสาขาเพิ่มขึ้น จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินลดลง

คำสำคัญ: ผลกระทบ เทคโนโลยี การจ้างงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ พนักงานที่ปรึกษา
ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน

ABSTRACT

The study on the effects of technological change in Siam Commercial Banks on the employment of managers and personal bankers aimed to investigate job performance problems and obstacles of managers and personal bankers and to explore the effects of technological change on the employment of managers and personal bankers. The time series and cross-sectional data from 2015 to 2017 were used and analyzed by the Fixed Effect model and descriptive statistics.

Job performance problems and obstacles of managers and personal bankers were found to derive mostly from rules and regulations of the banks. The rules and regulations are too strict, resulting in little flexibility in providing services to customers.

Regarding the effects of technological change of the banks on employment of managers and personal bankers, it is found that the number of internet banking users and branch transactions has a positively significant effect on the employment. For personal bankers, it is found that the number of credit card users and branch transactions has a significant and positive effect on the employment of personal bankers. In contrast, the number of ATM users and branch transactions has a negatively significant effect on the employment of personal bankers. That is, if there are more numbers of ATM users and branch transactions, there is a lesser tendency to employ personal bankers

Keywords: Effect, Technological, The employment, Siam commercial Bank, Personal Bankers

ที่มาและความสำคัญ

ในปัจจุบันรูปแบบการใช้ชีวิตของคนเราได้เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี ที่ได้มีการพัฒนาไปข้างหน้าอย่างต่อเนื่อง เทคโนโลยีทางการเงินได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรา ทำให้การทำธุรกรรมต่างๆ กับธนาคารง่ายขึ้น ประกอบกับนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนธุรกรรม การจ่ายเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment หรือ Electronic Payment System) เพื่อให้การทำธุรกรรมทางเศรษฐกิจง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ลดปริมาณการผลิตธนบัตร ลดปัญหาในการพกเงิน ลดการหลบเลี้ยวภาษี

จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย ระหว่างปีพ.ศ. 2553-2560 พบว่าการใช้บัตรบริการเงินด่วน (ATM) เพื่อการชำระเงิน ของผู้ใช้บริการที่สถาบันการเงิน และผู้ใช้บริการที่มีใช้สถาบันการเงิน โดยรวมทุกประเภทบัตร ในปี พ.ศ.2560 มีปริมาณการใช้เพิ่มมากขึ้นจากปี พ.ศ.2553 สูงถึงร้อยละ 153.78 อีกทั้งปริมาณการชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ของทุกธนาคารมีการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งปริมาณการใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ มีอัตราเพิ่มขึ้น โดยสามารถแยกประเภทการทำธุรกรรมโดยใช้เทคโนโลยี ผ่านระบบที่ธนาคารได้นำเข้ามาใช้ทดแทนแรงงานมนุษย์ เช่น การทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ (Mobile Banking, Internet Banking) การชำระเงินผ่านระบบการรับชำระเงินแทนตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) การชำระเงินผ่านช่องทางบัตรเครดิต (บัตรบริการเงินด่วน บัตรเครดิต บัตรกดเงินสด) ทุกประเภทของการทำธุรกรรมที่ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมได้เอง เมื่อเปรียบเทียบการทำธุรกรรมที่หน้าเคาน์เตอร์สาขา จากปีพ.ศ. 2553 ถึง ปี พ.ศ. 2560 มีอัตราการใช้เติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 160.11

การนำเทคโนโลยีในรูปแบบต่างๆ เข้ามาใช้ในงานธนาคารส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของธนาคารแก่ประชาชนทั่วไป เช่น การใช้เครื่องบริการเงินด่วน (ตู้ATM) และบัตรบริการเงินด่วน (บัตรATM) รวมไปถึงธุรกรรมการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญของระบบการให้บริการของธนาคารในประเทศไทย ที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางการเงินของคนไทย เช่น ความสะดวกในการฝากเงิน โอนเงิน และสอบถามยอดบัญชี ตลอดจนการชำระค่าสาธารณูปโภค ค่าสินค้า และ ค่าบริการต่างๆ รวมทั้ง บริการจ่ายเงินเดือนผ่านระบบธนาคารให้แก่หน่วยงาน ทั้งราชการ และ เอกชน ที่รวมถึง การบริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-Banking) เป็นต้น

เทคโนโลยีทางการเงินการธนาคาร ได้เข้ามาแทนที่การให้บริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเป็นนัยสำคัญที่ทำให้ต้นทุนในการบริการลูกค้าลดลงอย่างมาก ในปี 2561 ธนาคารได้มีการตั้งเป้าลดต้นทุนในการให้บริการลง ร้อยละ 30 ของต้นทุนในปัจจุบัน และนโยบายในปี พ.ศ.2563 จะมีการนำเทคโนโลยีมาแทนที่กระบวนการ และลดขั้นตอนการทำงาน (Process) โดยตั้งเป้าหมายการเปลี่ยนแปลง คือทัศนคติใหม่ขององค์กรไทยพาณิชย์ต้องการเป็น ธนาคารที่เป็นที่ชื่นชอบที่สุด (The most admired bank) ของ ลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น ผู้กำกับดูแล และสังคม เริ่มต้นการให้บริการรูปแบบใหม่ด้วยการเปิดศูนย์บริการลูกค้ารูปแบบเฉพาะด้าน มีลักษณะเป็นศูนย์ให้บริการที่มีพนักงานประจำเพียง 2-4 คนต่อจุด ได้แก่ ศูนย์บริการฝากถอนเงินและชำระเงิน (SCB Express), ศูนย์บริการซื้อขายกองทุน (SCB Investment center), ศูนย์บริการสินเชื่อธุรกิจ (SCB Business center) และศูนย์บริการหลังการขาย (SCB Service center)

จากนโยบายการลดต้นทุนในการให้บริการของธนาคารอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยเฉพาะพนักงานในบางตำแหน่ง เช่น ตำแหน่งผู้จัดการสาขา พนักงานให้บริการที่เคาน์เตอร์ และพนักงานขายผลิตภัณฑ์ทางการเงิน เป็นต้น ซึ่งการพิจารณาความสามารถในการทำงาน

ของผู้จัดการสาขานั้น พิจารณาจากความสามารถในการสร้างรายได้ และผลกำไรให้แก่ธนาคาร เป็นหลัก ดังนั้นการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน เช่น จำนวนการใช้แอปพลิเคชัน (Application) บนโทรศัพท์มือถือ (Mobile banking) หรือ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet banking) ที่เพิ่มสูงขึ้น จะส่งผลให้การใช้บริการผ่านสาขาธนาคารลดลงต้นทุนการทำรายการที่สาขาธนาคารลง ทำให้กำไรของธนาคารเพิ่มขึ้น อีกทั้งจำนวนผู้ใช้ QR Code ในการชำระค่าสินค้า บริการของร้านค้า และจำนวนการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ในการชำระค่าสินค้า และบริการเพิ่มสูงขึ้น มีผลให้จำนวนการทำรายการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารลดลง ธนาคารจะมีต้นทุนการบริการหน้าเคาน์เตอร์ธนาคารต่อรายการสูงขึ้น ประกอบกับธนาคารสามารถทำให้ต้นทุนของการบริการและการขายลดลงสามารถสร้างผลกำไรได้โดยลูกค้าไปใช้บริการผ่านช่องทางอื่นให้มากขึ้น (Digital Migration) มากขึ้น เช่น การสมัครพร้อมเพย์ (PromptPay) การรับ QR Code และการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ และระบบออนไลน์ ของธนาคารฯ ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับต้นทุนของการบริการลูกค้าของธนาคารไทยพาณิชย์ ในกรณีลูกค้ามาทำธุรกรรม ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารในสาขาธนาคารจะมีต้นทุนการทำรายการประมาณ 58 บาทต่อรายการ แต่หากสามารถให้ลูกค้าย้ายการทำธุรกรรมไปยังเครื่องบริการอิเล็กทรอนิกส์ (Easy zone เช่น ATM , CDM หรือ VTM) ธนาคารฯ จะมีต้นทุนการทำรายการประมาณ 10 บาทต่อรายการ และหากให้ลูกค้าทำธุรกรรมผ่านระบบธนาคารออนไลน์ (Internet Banking หรือ Mobile Banking) ธนาคารจะมีต้นทุนการบริการเพียง 2.5 บาทต่อรายการ ทำให้ธนาคารมีกำไรเพิ่มขึ้นจากต้นทุนการให้บริการที่ลดลง

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Personal banker หรือ Personal banker manager)

1.2.2 ศึกษาปัญหา และ อุปสรรค ของการทำงาน ตำแหน่งผู้จัดการสาขาธนาคารไทยพาณิชย์ และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (Personal banker และ Personal banker manager)

วิธีการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา วิธีวิเคราะห์ข้อมูล สมมุติฐานของการศึกษา และกรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการดำเนินงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจตัวอย่างผู้จัดการสาขา และเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่รวบรวมโดยธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งประกอบไปด้วยจำนวนผู้จัดการ จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต (Credit Card) จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา และจำนวนธุรกรรมการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) ทั้ง 74 จังหวัด ตั้งแต่ปี 2558-2560 เพื่อวิเคราะห์ผลการพบของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และการจ้างงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน (Personal Banker)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานในธนาคารไทยพาณิชย์ของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน จากกลุ่มประชากรพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งผู้จัดการสาขาทั้งหมด จำนวน 1,163 คน และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินทั้งหมดจำนวน 2,322 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมใช้วิธีการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อน ในการศึกษาที่กำหนดไว้ที่ 0.05

จากการคำนวณด้วยวิธีของ Taro Yamane (สมการที่ 3.1) ได้จำนวนตัวอย่างของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งผู้จัดการสาขา 298 คน และจำนวนตัวอย่างพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน 342 คน เพื่อความเหมาะสมการศึกษานี้จึงใช้จำนวนตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งผู้จัดการสาขา จำนวน 300 คน และ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน จำนวน 350 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน ต้องใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ในการศึกษา ดังนั้นจำเป็นต้องใช้แบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินของธนาคารไทยพาณิชย์

3.1 แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended) และคำถามแบบปลายเปิด (Open - ended) เก็บข้อมูลของตัวอย่างพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน

โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของของผู้จัดการสาขา

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน

3.2 การทดสอบแบบสอบถาม แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาหัวข้ออิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา แล้วจึงนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง

4. แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา เขียนได้ดังนี้

$$M_{it} = \alpha_i + \beta_1 App_{it} + \beta_2 Bill_{it} + \beta_3 Tran_{it} + \varepsilon_{it} \quad (3.2)$$

ซึ่ง ε_{it} คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error term) และ $\alpha_i, \beta_1 - \beta_3$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปร

โดยที่ M_{it} คือ จำนวนผู้จัดการสาขา (คน)

App_{it} คือ จำนวนผู้ใช้งานธนาคารออนไลน์ (คน) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านการเงินที่สำคัญ ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมการรับเงิน การโอนเงิน การชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (Bill Payment) การชำระค่าสินค้าและบริการ การลงทุน บริการทางด้านสินเชื่อ และเปิดบัญชีเงินฝาก ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ ไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่การทำธุรกรรมเหล่านี้ต้องไปทำรายการผ่านสาขาของธนาคาร

$Bill_{it}$ คือ จำนวนธุรกรรมการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (รายการ) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านการเงิน โดยการจับคู่การชำระเงินจากเลขที่อ้างอิง (Reference Number) ที่ธนาคารเพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวในการดำเนินการแก่ผู้รับชำระเงินและผู้ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ต้องส่งเอกสารเพื่อยืนยันการรับชำระเงิน

$Tran_{it}$ คือ จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา (รายการ)

แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษาการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน เขียนได้ดังนี้

$$PB_{it} = \alpha_i + \beta_1 ATM_{it} + \beta_2 CRE_{it} + \beta_3 Bill_{it} + \beta_4 Tran_{it} + \varepsilon_{it} \quad (3.3)$$

ซึ่ง ε_{it} คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error term) และ $\alpha_i, \beta_1 - \beta_3$ คือ ค่าสัมประสิทธิ์หน้าตัวแปร

โดยที่ PB_{it} คือ จำนวนพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน (คน)

ATM_{it} คือ จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (บัตร) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านการเงิน ในปัจจุบันบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) สามารถใช้ทำธุรกรรมทางการเงินได้หลายประเภทมากขึ้น เช่น การใช้เป็นบัตรเดบิตในการซื้อสินค้าและบริการ ใช้ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ ลงทุนในพันธบัตรรัฐบาล ใช้ทำธุรกรรมการเงินผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่สามารถใช้ได้เพียงแค่เบิกเงินสด หรือโอนเงิน

CRE_{it} คือ จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต (บัตร) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านการเงิน ในปัจจุบันบัตรเครดิต (Credit Card) สามารถใช้ทำธุรกรรมทางการเงินได้หลายประเภทมากขึ้น เช่น การใช้บัตรเครดิตชำระค่าสินค้าและบริการผ่านระบบออนไลน์ ใช้ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ หรือใช้ซื้อกองทุนบางประเภท ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่สามารถใช้ชำระค่าสินค้าและบริการที่ร้านค้าเท่านั้น

$Bill_{it}$ คือ จำนวนธุรกรรมการชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ (รายการ) เป็นตัวแปรที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีด้านการเงิน โดยการจับคู่การชำระเงินจากเลขที่อ้างอิง (Reference Number) ที่ธนาคารเพิ่มความสะดวก ความคล่องตัวในการดำเนินการแก่ผู้รับชำระเงินและผู้ชำระเงินตามใบแจ้งหนี้ ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ต้องส่งเอกสารเพื่อยืนยันการรับชำระเงิน

$Tran_{it}$ คือ จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา (รายการ)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงิน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งบริหาร 4 (Officer 4) และมีรายได้อยู่ในช่วง 80,001 – 95,000 บาทต่อเดือน

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 35 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งพนักงาน 4 (Staff 4)s และมีรายได้อยู่ในช่วง 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน

2. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา

ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย คือ 1) จำนวนผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ และ 2) จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) จำนวนผู้ใช้ธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา โดยหากจำนวนผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์เพิ่มขึ้น 13,124 คน จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาเพิ่มขึ้น 1 คน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา อาจมีสาเหตุมาจากข้อมูลจำนวนผู้ใช้ธนาคารออนไลน์ที่นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้แสดงถึงจำนวนธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

2) จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา โดยหากจำนวนธุรกรรมผ่านสาขาเพิ่มขึ้น 12,775 รายการ จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งผู้จัดการสาขาเพิ่มขึ้น 1 คน สอดคล้องสมมติฐานของการศึกษา เนื่องจากหากลูกค้าของธนาคารไม่เปลี่ยนแปลงช่องทางการทำธุรกรรมไปเป็นช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ แต่ยังคงมีพฤติกรรมทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางสาขาของธนาคาร ธนาคารก็จำเป็นต้องเพิ่มจำนวนสาขาและผู้จัดการสาขาเพื่อรองรับการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้น

3. การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีของธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน

ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีผลต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต (Credit card) 2) จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) 3) จำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา และ 4) จำนวนธุรกรรมการชำระบิลผ่านสาขา สามารถอธิบายได้ดังนี้

1) จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน โดยหากจำนวนผู้ใช้บัตรเครดิตเพิ่มขึ้น 1,976 คน จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินเพิ่มขึ้น 1 คน สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา เนื่องจากพฤติกรรมผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนช่องทางการทำธุรกรรมที่ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาลดลง ธนาคารจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพนักงานโดยการลดพนักงานส่วนบริการ (Service) ที่สาขาลง และเพิ่มจำนวนพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน (Personal Banker) ขึ้น ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

2) จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) มีผลเชิงลบต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน โดยหากจำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) เพิ่มขึ้น 16,711 คน จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินลดลง 1 คน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา

3) จำนวนธุรกรรมผ่านสาขา มีผลเชิงลบต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน โดยหากจำนวนธุรกรรมผ่านสาขาลดลง 1,694 รายการ จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินเพิ่มขึ้น 1 คน สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา เนื่องจากหากผู้ใช้บริการของธนาคารเปลี่ยนช่องทางการทำธุรกรรมผ่านสาขา ไปทำธุรกรรมผ่านช่องทางบริการอื่นๆ เช่น ผ่านตู้รับฝากเงิน (CDM) ตู้บริการเงินด่วน (ATM) หรือทำธุรกรรมผ่านธนาคารออนไลน์ (Internet Banking) ก็ จะส่งผลให้ลูกค้ามาใช้บริการที่สาขาลดลง ธนาคารจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพนักงานโดยการลดพนักงานส่วนบริการ (Service) ที่สาขาลง และเพิ่มจำนวนพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน (Personal Banker) ขึ้น ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป

4) จำนวนธุรกรรมการชำระบิลผ่านสาขา มีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน โดยหากจำนวนธุรกรรมการชำระบิลเพิ่มขึ้น 1,070 คน จะทำให้การจ้างงานตำแหน่งที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินเพิ่มขึ้น 1 คน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการศึกษา

สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา เกิดจากปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับมากที่สุด ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากระเบียบในการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดเกินไป ส่งผลทำให้ความคล่องตัวในการให้บริการลูกค้ามีน้อย รองลงมาคือปัญหาด้านข้อมูล ซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากระยะเวลาในการอบรมพนักงานใหม่ไม่เพียงพอ อีกทั้งยังไม่มีระบบพี่เลี้ยงในการสอนพนักงานใหม่ ซึ่งจะมีผลต่อการปฏิบัติงานบริการลูกค้าที่สาขา และการอบรมหรือการทดสอบผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (E-Learning) ไม่สามารถวัดความรู้ของพนักงานได้

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตำแหน่งพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน เกิดจากปัญหาด้านระเบียบและข้อบังคับมากที่สุดซึ่งสาเหตุของปัญหาเกิดจากระเบียบในการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดเกินไป ส่งผลทำให้ความคล่องตัวในการให้บริการลูกค้ามีน้อย รองลงมาคือปัญหาด้านการประสานงานระหว่างพนักงานสาขากับพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน ซึ่งสาเหตุเกิดจากพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงินไม่สามารถทำรายการให้กับลูกค้าด้วยตนเองได้ทำให้ต้องรอพนักงานสาขาทำรายการให้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผู้บริการระดับสูง ผู้กำหนดนโยบาย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ผลการศึกษานี้เป็นข้อมูลในการกำหนดโครงสร้างอัตรากำลังคนของพนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา ให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพิจารณาจากจำนวนผู้ใช้ธนาคารออนไลน์ และจำนวนการทำธุรกรรมผ่านสาขา ให้สอดคล้องกับนโยบายการลดจำนวนสาขาของธนาคาร การบริหาร

ต้นทุนในการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อลูกค้าของธนาคาร

2) ผู้บริการระดับสูง ผู้กำหนดนโยบาย หรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้ผลการศึกษานี้ เป็นข้อมูลในการกำหนดโครงสร้างอัตราค่าจ้างคนของพนักงานที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์การเงิน ให้เหมาะสม กับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพิจารณาจาก จำนวนธุรกรรมผ่านสาขา จำนวนผู้ใช้บัตรเครดิต จำนวนผู้ใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ (ATM) และจำนวนธุรกรรมการชำระบิลผ่านสาขา (Bill Payment) ให้สอดคล้องกับนโยบายของธนาคารไทยพาณิชย์ ตลอดจนการบริหารต้นทุนในการ ให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อลูกค้าของธนาคาร

3) หน่วยงานทรัพยากรบุคคล สามารถนำปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา และที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่พบจากการปฏิบัติงานจริง ไปปรับปรุงพัฒนาในด้าน ต่างๆ ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยีและระบบ ด้านข้อมูล และด้านระเบียบ และข้อบังคับ เพื่อให้พนักงานตำแหน่งผู้จัดการสาขา และที่ปรึกษาผลิตภัณฑ์ ปฏิบัติงานได้ง่ายและ คล่องตัวมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

การศึกษานี้มีข้อจำกัด เนื่องจากตัวแปรอิสระ คือ พร้อมเพย์ (Promtpay) และ QR Code ที่เริ่มใช้งานในปี 2560 ทำให้ขาดข้อมูล ปี 2558 และ 2559 จึงทำให้ข้อมูลไม่เพียงพอต่อการ นำมาวิเคราะห์ Panel Data อีกทั้ง มีระยะเวลาที่จำกัด ประกอบกับจำนวนข้อมูลมีไม่เพียงพอต่อการ วิเคราะห์ อีกทั้งในช่วงเวลาปี 2558 – 2560 ธนาคารมีนโยบายให้เพิ่มการใช้ธนาคารทางออนไลน์ ผลที่ ได้จึงคลาดเคลื่อนจากสมมติฐาน หากจะให้ผลที่ถูกต้องมากที่สุดควรใช้ข้อมูลตัวแปรอิสระที่มากกว่าการ ศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

เกศรินทร์ ปิ่นชัย (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการมีใบอนุญาตให้เป็นผู้แนะนำการลงทุน ด้านหลักทรัพย์ของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเชียงใหม่.*

การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์ (2553) *การบริหารเงินร่วมลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีสู่เชิงพาณิชย์ (Venture Capital Management and Technology Commercailzation).*

กรุงเทพฯ.สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จุฑา มนัสไพบูลย์ (2537) *การวิเคราะห์ตลาดแรงงาน:แนวคิดเชิงทฤษฎี* .กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชวลิต สละ. (2551). *หลักเศรษฐศาสตร์แรงงานเบื้องต้น* .กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

- ณัฐพร พึ่งบ้านเกาะ(2554).**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)**. การค้นคว้าแบบอิสระ สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศิลปากร.กรุงเทพมหานคร.
- นงนุช สุนทรชวกานต์ (2559) **เศรษฐศาสตร์แรงงาน (Labor Economics)** .กรุงเทพฯ.โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นันทพร บำสันเทียะ (2555).**ปัจจัยที่มีผลต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.กรุงเทพมหานคร.
- บุญคง หันจางสิทธิ์ (2540).**เศรษฐศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์** พิมพ์ครั้งที่ 2 .กรุงเทพฯ. โอ.เอส.พริ้นติ้ง เฮ้าส์
- บุญลือ เทียนทองผาดิกุล (2548). **การวิเคราะห์ต้นทุนธุรกรรมในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง**. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.กรุงเทพมหานคร.
- ประกายดาว แบ่งสันเทียะ.(2560).**ปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 พลิก”มนุษย์”เหนือหุ่นยนต์** จาก“กรุงเทพธุรกิจ” สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2561จาก <http://www.bangkokbiznews.com/news>
- ปิยะลักษณ์ พุทธรังค์ (2553) **เศรษฐมิติ** .เชียงใหม่.คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พัชรินทร์ ชัยพรหม.(2559). **ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ** :วิทยาลัยอาชีวศึกษา เชียงใหม่.สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2561 จาก <https://sites.google.com/site/patcharin2584/phlk-ra-thb-khxng-kar-chi-thekhnoloyi->
- พิพิธภัณฑสถานธนาคารไทย สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2561 จาก www.scb.com
- ภูษณิศา จันทา (2559).**การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย**. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.ปทุมธานี.
- เริงชัย ต้นสุชาติ (2550) **ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์จุลภาค (Microeconomic Theory)**.เชียงใหม่ .พิมพ์ที่ บริษัท โชตนาพรินท์ จำกัด คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- สพธอ.ETDA.(2560) **.เรื่อง E-Payment**. สืบค้นเมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2561จาก <https://www.etda.or.th/content/e-payment.html>
- สมบัติ กุสุมาวลี (2558) **เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy)**.กรุงเทพฯ .สำนักพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สถิติข้อมูลของธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารต่างๆมีปริมาณการใช้บัตรบริการเงินด่วน (ATM)ตั้งแต่ปี 2553 – ปี 2560** สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2561 จาก www.bot.or.th

เสกสรร พรไพรินทร์(2542).*สิ่งจูงใจที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานพัฒนาธุรกิจ 10 ภายใต้สถานการณ์ปัจจุบัน*. วิทยานิพนธ์ สาขาการบริหารการพัฒนา. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.กรุงเทพมหานคร

SCGLogistics.(2559).*เทคโนโลยีเทรนด์แห่งการปฏิวัติห่วงโซ่อุปทาน* สืบค้นเมื่อ 31 มีนาคม 2561 จาก <https://www.scglogistics.co.th/blog/detail/123>

Robert Ortstad และ Binan Sonono (2560).*The Effect of the Digital Transformation Process on Bank' Relationship with Customers – Case Study of a Large Swedish Bank*. (Master'sThesis 30 credit Department of Business Studies).Uppsala University.Sweden.