

ดิจิทัลแบงก์กึ่งกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย Digital Banking and Commercial Bank's Performance in Thailand

สุตติดา สนั่นศรีสาคร¹ ชลลดา หลวงพิทักษ์¹

Sudthida Sanansrisakorn¹, Chollada Luangpituksa¹

(Received: June 16, 2019; Revised: July 4, 2019; Accepted: November 13, 2019)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาดิจิทัลแบงก์กึ่งกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ทั้ง 14 แห่ง โดยใช้ข้อมูลระหว่างไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2553 ถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กึ่งเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก แล้วทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลด้วยวิธี Granger Causality Test ประเมินค่าแบบจำลองด้วยสมการถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาค้นหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กึ่งเป็นสาเหตุของจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ส่วนการหาความสัมพันธ์ด้วยวิธีสมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งผลในทิศทางเดียวกันกับจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ เนื่องจากมีธนาคารพาณิชย์บางแห่งยังมีการขยายสาขาย่อยและดิจิทัลแบงก์กึ่งนั้นยังไม่สามารถแทนที่สาขาของธนาคารได้ ส่วนด้านกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย พบว่าปริมาณการทำธุรกรรมทางดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งผลในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีการลงทุนสูงเกี่ยวกับดิจิทัลแบงก์กึ่งอาจทำให้ผลกำไรลดลง

คำสำคัญ: ดิจิทัลแบงก์กึ่ง ผลการดำเนินงาน ธนาคารพาณิชย์

Abstract

This study aimed to study digital banking and 14 commercial banks' performance in Thailand. The data from the 1st quarter of 2010 to the 4th quarter of 2017, which was the period that implementation of digital banking was significantly increasing, were used in this study. Then, the data were analyzed for the causal relationship by Granger Causality Test. The model was estimated by Multiple Regression. The result of Granger Causality Test revealed that the volume of digital banking transactions affects a number of branches and expenses on premises and equipment in the same direction because some of the commercial banks still expanded its branches. For the ROA, it was found that the volume of digital banking transactions affects the opposite aspect because the commercial banks highly invested in digital banking, so the profits may decrease.

Keywords: Digital Banking, Performance, Commercial Banks

¹คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹Faculty of Economics, Kasetsart University



บทนำ

สถาบันการเงินที่เป็นธนาคารพาณิชย์มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยทำหน้าที่เป็นตัวกลางทางการเงินที่ระดมเงินออมและให้เงินรวมถึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญของรัฐในการส่งผ่านการดำเนินนโยบายการเงิน ธนาคารพาณิชย์มีหน้าที่การให้บริการทางการเงิน ในอดีตหากต้องการทำธุรกรรมทางการเงินจะต้องไปเข้าแถวรอใช้บริการที่เคาน์เตอร์สาขาเพื่อกรอกเอกสาร และจะต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคารพาณิชย์เท่านั้น ต่อมาปี พ.ศ. 2526 ธนาคารพาณิชย์ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการ มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการทำธุรกรรมทางการเงินให้บริการทางการเงินผ่านตู้ ATM จนกระทั่งเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนามากขึ้น ในปี พ.ศ. 2542 ธนาคารพาณิชย์เริ่มมีการให้บริการอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) เป็นการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านทางเว็บไซต์ออนไลน์ของธนาคาร และปี พ.ศ. 2543 มีการให้บริการโมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) เป็นการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านแอปพลิเคชัน (Application) ของธนาคารพาณิชย์ที่ติดตั้งบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ทั้งสามช่องทางนี้เรียกว่า ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ซึ่งธนาคารพาณิชย์คาดหวังว่าทั้งสามช่องทางนี้จะสามารถนำเสนอบริการลูกค้าได้หลากหลายและเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกขึ้น (Rotchanakitumnuai, & Speece, 2004)

ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) คือ การให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ ผ่านช่องทางอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการผ่านตู้ ATM อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง (ราชกิจจานุเบกษา, 2561) และเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการประมวลผลธุรกรรม/การดำเนินงาน เพื่อที่จะทำให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานลดลง มีข้อผิดพลาดที่น้อยลงและบริการที่ดีขึ้น ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้แบบทันทีตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง ไม่ต้องรอเวลาที่จะทำธุรกรรมเฉพาะเวลาที่ธนาคารเปิดทำการ รวมถึงสามารถให้บริการได้ทั้งลูกค้าภายในประเทศและภายนอกประเทศ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) โดยมีรูปแบบการให้บริการที่หลากหลาย อาทิเช่น โอนเงินผ่านแอปพลิเคชันของธนาคาร เปิดบัญชีผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งได้โดยไม่ต้องไปธนาคาร (กิตตินันท์ นาคทอง, 2559) นอกจากนี้ดิจิทัลแบงก์กิ้งยังสามารถตอบสนองพฤติกรรมความต้องการผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น และยังช่วยในการกระตุ้นให้เกิดการหมุนเวียนภายในระบบเศรษฐกิจ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2557)

ดิจิทัลแบงก์กิ้งเป็นธุรกรรมทางการเงินที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการของธนาคารพาณิชย์และเป็นบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น สามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นอัตราส่วนกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย (Return on Asset: ROA) ผลตอบแทนสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (Return on Equity: ROE) เป็นต้น ซึ่งเป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่าธนาคารสามารถสร้างรายได้สุทธิจากสินทรัพย์รวมได้มากน้อยเพียงใด เนื่องจากครอบคลุมทั้งสินทรัพย์ในส่วนที่เป็นเงินกู้ยืมและในส่วนที่เป็นของผู้ถือหุ้น โดยดิจิทัลแบงก์กิ้งส่งผลต่อกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในทางตรงอาจจะเป็นค่าธรรมเนียมที่ธนาคารได้รับการบริการไม่ว่าจะเป็นการโอนเงินธนาคาร/ข้ามเขตหรือการชำระเงิน หากยังมีการทำธุรกรรมต่างธนาคาร/ข้ามเขตธนาคารมากเท่าไรจะทำให้รายได้ค่าธรรมเนียมในส่วนนี้ยังเพิ่มขึ้น (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) เป็นการสร้างรายได้มากขึ้น มีผลกำไรเพิ่มขึ้นและทำให้ผลตอบแทนจากสินทรัพย์ของธนาคารดีขึ้น ส่วนในทางอ้อมนั้นอัตราผลตอบแทนส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) อาจสะท้อนในรูปของราคาหุ้นหรือการได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินปันผลที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากธนาคารพาณิชย์มีผลกำไรเพิ่มขึ้น (Ngumi, 2013)

การที่ธนาคารพาณิชย์มีการพัฒนาดิจิทัลแบงก์กิ้งให้สามารถบริการได้เช่นเดียวกับการบริการของพนักงานประจำเคาน์เตอร์ในสาขาของธนาคารพาณิชย์ ไม่จำเป็นการโอนเงิน การชำระค่าสินค้าและบริการ การซื้อ-ขายกองทุน เป็นต้น ทำให้ลูกค้าของธนาคารมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น เหตุผลที่ลูกค้าเลือกทำธุรกรรมทางการเงินผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง เพราะความรวดเร็ว สะดวก ประหยัดเวลาในการเดินทางไปสาขาของธนาคารพาณิชย์และเวลาในการรอรับบริการ ส่งผลให้ธนาคาร

พาณิชย์พิจารณาการควบรวมสาขาหรือยุบสาขาลงเพื่อ ลดต้นทุนในการให้บริการ ดังจะเห็นได้จากรายงานของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ว่าจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์โดยในช่วงปีก่อนหน้าปี พ.ศ. 2558 จำนวนสาขายังมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องแต่ในช่วงปี พ.ศ. 2558 จำนวนสาขาของธนาคารในภาพรวมที่เริ่มมีการลดการขยายจำนวนสาขาลงโดยในปี พ.ศ. 2558 มีจำนวนทั้งหมด 7,045 สาขา ส่วนในปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนสาขาทั้งระบบ 7,028 สาขา และปี พ.ศ. 2560 มีจำนวนสาขาทั้งระบบ 6,630 สาขา (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2560) และในปี พ.ศ. 2559 เป็นปีแรกที่มีคำขออนุญาตปิดสาขาธนาคารพาณิชย์มากกว่าขออนุญาตเปิดสาขา เป็นการสะท้อนให้เห็นถึงการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในการรับมือกับการเข้ามาของดิจิทัลแบงก์กิ้ง ส่วนในด้านของพนักงานสาขาได้มีการปรับเปลี่ยนโดยมีการอบรมให้มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการลงทุน (ญวน โภคทรัพย์, 2558)

ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ส่วนหนึ่งเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากการที่ดิจิทัลแบงก์กิ้งเริ่มมีการเติบโตมากขึ้น จากผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ถึง ปี พ.ศ. 2560 ซึ่งผลกำไรของธนาคารพาณิชย์มาจากรายได้ดอกเบี้ยและรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ย พบว่ารายได้ค่าธรรมเนียมและบริการของธนาคารพาณิชย์มีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นทุกปีโดยเฉพาะในด้านการให้บริการทางการเงินนั้น ซึ่งจะเอื้อต่อการให้บริการทางการเงินของประชาชนและภาคธุรกิจให้สะดวก ปลอดภัยมากขึ้น (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2558) ส่วนด้านค่าใช้จ่ายอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ จากการที่มีการใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งถึงแม้ว่าจำนวนสาขาธนาคารจะลดลง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2559) ในระยะแรกนั้นค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสาขาโดยรวมของธนาคารพาณิชย์ไม่ได้ปรับลดลงแต่อาจปรับขึ้นส่วนทางกับจำนวนสาขาเนื่องจากธนาคารยังไม่สามารถลดพนักงานลงได้ในทันที และมีการปรับรูปแบบสาขาใหม่เพื่อการให้บริการสอดคล้องกับพฤติกรรมลูกค้าที่ใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้ง หากมองในระยะยาวนั้นธนาคารพาณิชย์สามารถลดต้นทุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ลงได้ เช่น ค่าก่อสร้างสาขาใหม่ ค่าเช่าพื้นที่ ค่าดูแลอาคาร ค่าจ้างและสวัสดิการพนักงาน พร้อมทั้งค่าใช้จ่ายที่จำเป็นอื่นๆ ในการทำให้สาขาพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าในแต่ละวัน (สิริพรรณ แซ่ต็ม, 2559)

จากการที่ดิจิทัลแบงก์กิ้งได้เข้ามามีบทบาทในการทำธุรกรรมทางการเงิน มีการขยายตัวแบบก้าวกระโดดของการให้บริการ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2558) จึงเป็นที่สนใจว่าการใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งในการทำธุรกรรมทางการเงินนั้น จะมีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เช่น รายได้ รายจ่าย และจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงต้องการที่จะศึกษาผลกระทบของดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับกลยุทธ์ พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพของทางในการให้บริการ เช่น การให้บริการที่หลากหลาย มีความปลอดภัยมากขึ้นในการใช้งาน เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาถึงความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ระหว่างการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
2. ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งและผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษากการใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินประโยชน์ที่ได้รับในส่วนของธนาคารพาณิชย์ จะทำให้ธนาคารพาณิชย์เกิดการพัฒนา ปรับปรุงเทคโนโลยี และเพิ่มช่องทางที่ลูกค้าจะสามารถเข้าถึงการให้บริการ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน



แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางและพื้นฐานในการวิจัย

แนวคิดนวัตกรรมทางการเงิน

นวัตกรรมทางการเงินเป็นการสร้างเครื่องมือทางการเงินใหม่ ๆ โดยอ้างอิงถึงเทคโนโลยี สถาบันที่เกี่ยวข้อง และองค์ประกอบของผู้ที่มีส่วนร่วมในตลาด ดังนั้นนวัตกรรมจึงประกอบไปด้วยผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่เป็นสิ่งใหม่ (ภัทรกิตต์เนตินิยม, 2554) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ทำธุรกรรมทางการเงินไม่เพียงการรับเงินฝาก การถอนเงินและการกู้ยืมเงินเท่านั้นแต่รวมไปถึงการลงทุน ระบบการชำระเงินรูปแบบใหม่มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่และจะทำให้เงินสดสำคัญลดลงเรื่อย ๆ

แนวคิดนวัตกรรมทางการเงินกับเงินฝากธนาคาร

Gorgani (2016) เสนอว่า นวัตกรรมทางการเงินนั้นช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ทำให้ได้รับความสะดวกและช่วยในแง่ของการดึงดูดเงินฝาก ช่วยกระตุ้นให้จำนวนเงินฝากของธนาคารพาณิชย์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งเงินฝากเป็นแหล่งที่มาหลักของสินเชื่อและการลงทุนของธนาคารพาณิชย์ โดยที่นวัตกรรมทางการเงินทำให้ความสะดวกในการโอนเงินระหว่างบัญชีเงินฝากหลัก ส่งผลทำให้ธนาคารพาณิชย์มีปริมาณเงินฝากที่เพิ่มมากขึ้น

แนวคิดนวัตกรรมทางการเงินและสินเชื่อ

รายได้จากการให้สินเชื่อถือเป็นรายได้หลักของธนาคารพาณิชย์ ในการนำนวัตกรรมทางการเงินเข้ามาใช้ในการให้บริการทางการเงินทำให้ลูกค้าของธนาคารพาณิชย์สามารถที่จะเข้าถึงผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ นวัตกรรมทางการเงินไม่เพียงแต่จะปรับปรุงการเข้าถึงการเงินแต่ยังมีการพัฒนาการเข้าถึงการเงินที่ดีขึ้น (Halili, 2014) ลูกค้าสามารถที่จะศึกษาหรือหาข้อมูลเกี่ยวกับการรายละเอียดการให้บริการสินเชื่อ ซึ่ง Nwobodo (2011) ได้กล่าวว่า รายได้ดอกเบี้ยของธนาคารสามารถเติบโตได้ถ้าธนาคารพาณิชย์สามารถที่จะขยายผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้น เนื่องจากมีการพัฒนาจากเทคโนโลยี

ทฤษฎีการแสวงหากำไรสูงสุด (Profit Maximization Theory)

ธนาคารพาณิชย์เหมือนกับธุรกิจทั่วไปที่ต้องการแสวงหากำไรสูงสุดโดยธนาคารพาณิชย์จะมีการจัดการในการถือครองสินทรัพย์และหนี้สินที่เหมาะสมเพื่อที่จะได้กำไรสูงสุดการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์จะเป็นลักษณะของการค้าเงินคือเป็นการระดมเงินฝากและนำเงินไปให้สินเชื่อแก่ภาคธุรกิจต่าง ๆ เพื่อแสวงหารายได้และกำไร การดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์มีโครงสร้างสำคัญ 2 ส่วน ประกอบด้วยแหล่งที่มาของเงินทุนและแหล่งใช้ไปของเงินทุน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Amaboldi and Claeys (2008) ได้ศึกษาผลกระทบนวัตกรรมทางการเงินในบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต โดยศึกษาการทำงานของกลุ่มธนาคาร ที่ให้บริการธนาคารออนไลน์ (Online Banking) กับธนาคารที่มีการให้บริการแบบผสม โดยศึกษา 4 ประเทศในยุโรป ประกอบด้วย ฟินแลนด์ อิตาลี สเปน สหราชอาณาจักร จำนวนธนาคาร 46 แห่ง ในช่วงระยะเวลาปี ค.ศ. 1995 ถึง ปี ค.ศ. 2004 ซึ่งทั้ง 4 ประเทศ มีโครงสร้างตลาดการเงินค่อนข้างแตกต่างกัน ตัวแปรด้านการทำกำไรของธนาคารประกอบด้วยผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นเฉลี่ย (ROAE) เป็นอัตราส่วนของรายได้รวมหรือสุทธิต่อทุนเฉลี่ย ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของธนาคารเฉลี่ย (ROAA) เป็นตัวแสดงความสามารถของธนาคารในการสร้างผลกำไรจากสินทรัพย์ ตัวแปรบ่งชี้สำหรับการดำเนินงานด้านการธนาคาร ประกอบด้วย จำนวนสาขา จำนวนพนักงาน เงินฝากและกองทุนในระยะสั้น รายได้ดอกเบี้ยสุทธิ ค่าใช้จ่ายพนักงาน ค่าใช้จ่ายต่อกำไรก่อนหักภาษีและสินทรัพย์ทั้งหมด แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีของการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า สำหรับธนาคารแบบดั้งเดิมการแข่งขันด้านธนาคารอินเทอร์เน็ตที่มากขึ้นนั้นไม่ได้มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร สำหรับธนาคารที่มีการให้บริการธนาคารออนไลน์ ก็ไม่ได้ส่งผลให้ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์รวมของธนาคารเฉลี่ยลดลงหรือไม่ส่งผลให้ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานสูงขึ้น

Onay, Ozsoz, and Helvacioğlu (2011) ได้ศึกษาผลกระทบของการนำบริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมาให้บริการต่อประสิทธิภาพการทำงานของภาคธนาคารในประเทศตุรกี ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1990 ถึง ค.ศ. 2008 ตัวแปรที่ใช้วัดผลการดำเนินงานของธนาคารวัดได้จาก กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย (ROA) อัตราส่วนของผลกำไรให้กับผู้ถือหุ้นทั้งหมด (ROE) ตัวแปรด้านการเงินวัดได้จาก อัตราส่วนของรายได้ดอกเบี้ยต่อสินทรัพย์รวม อัตราส่วนของรายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายที่มีใช้ดอกเบี้ย กำไรต่อสาขา เงินฝากต่อสาขา และสินเชื่อต่อสาขา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอย (Regression analysis) และวิธีการประมาณค่าด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด OLS - FE (Fixed effect) ในการศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและประสิทธิภาพการทำงานของธนาคาร ผลการศึกษพบว่า บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตมีผลกระทบในทางลบต่อการทำกำไรเงินฝากต่อสาขา และสินเชื่อต่อสาขา

Ngumi (2013) ได้ศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมธนาคารในประสิทธิภาพทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ประเทศเคนยา ในปี ค.ศ. 2012 ตัวแปรด้านนวัตกรรมทางการเงินของธนาคาร คือ จำนวนตู้ ATM จำนวนบัตรเครดิตและเดบิต จำนวน POS จำนวนผู้ใช้โมบายแบงก์กิ้ง จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และปริมาณการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนตัวแปรด้านตัวชี้วัดประสิทธิภาพทางการเงิน คือ รายได้ทั้งหมด กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย (ROA) กำไรก่อนเสียภาษี และปริมาณเงินฝาก วิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ผลจากการศึกษาพบว่า นวัตกรรมทางการเงินของธนาคารมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในเชิงบวก หมายความว่า นวัตกรรมจะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของการบริการ และให้ผลตอบแทนที่ดีขึ้น กำไรที่ดีขึ้น

Kashmari, Nejad, and Nayebyazdi (2016) ได้ศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารประเทศอิหร่าน ในด้านการให้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงปี ค.ศ. 2007 ถึง ค.ศ. 2013 โดยใช้วิธี Panel Data Vector Autoregressive (Panel - VAR) และ Granger causality test ตัวแปรในด้านนวัตกรรมทางการเงิน เช่น ตู้ ATM เครื่อง POS, PIN pads อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง ตัวแปรด้านการเงิน คือ ปริมาณเงินฝากของธนาคาร ผลการศึกษพบว่า นวัตกรรมทางการเงินของธนาคารเป็นสาเหตุของปริมาณเงินฝากของธนาคาร

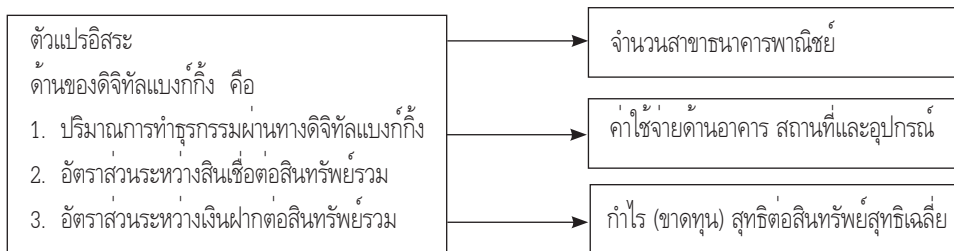
วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งประกอบด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ คือ จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ (BR) ค่าใช้จ่ายด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ (EO) กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย (ROA) ส่วนด้านของดิจิทัลแบงก์กิ้ง คือ ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NoDB) อัตราส่วนระหว่างสินเชื่อต่อสินทรัพย์รวม (RLOAN) และอัตราส่วนระหว่างเงินฝากต่อสินทรัพย์รวม (RDEP) โดยใช้ข้อมูลรายไตรมาส ตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 พ.ศ. 2553 ถึง ไตรมาสที่ 4 พ.ศ. 2560 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก โดยทำการรวบรวมจากเว็บไซต์ของธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เว็บไซต์ของธนาคารพาณิชย์ ทั้ง 14 แห่ง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ถึง ปี พ.ศ. 2560 และบทความทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้ใช้วิธีของ Granger Causality Test ในการหาความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล และใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ทำการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Unit Root Test) ด้วยวิธี Augmented Dickey - Fuller test (ADF) เป็นการตรวจสอบข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษานี้ว่าข้อมูลมีลักษณะนิ่ง (Stationary) หรือข้อมูลมีลักษณะไม่นิ่ง (Non-Stationary) เนื่องจากข้อมูลที่นำมาใช้ในการศึกษานี้เป็นข้อมูลอนุกรมเวลา (Time Series) หากนำข้อมูลที่ไม่ได้ทำการตรวจสอบความมีเสถียรภาพก่อน อาจทำให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่แท้จริง (Spurious Regression) ซึ่งอาจส่งผลต่อการศึกษานี้ได้

2. การทดสอบปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) หรือไม่ โดยทั่วไปแล้วตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันเองหรือควรเป็นอิสระต่อกัน ในการตรวจสอบ Multicollinearity จะใช้ค่า Variance inflation factor (VIF) เกณฑ์การตรวจสอบค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10

3. ทดสอบหาความล่าช้าของตัวแปร (Lag length) เนื่องจากการทดสอบความเป็นเหตุเป็นผลนั้น จะมีปัญหาเรื่อง การกำหนดจำนวนความยาวของความล่าช้า (Lag length) ที่เหมาะสมสำหรับการใช้ทดสอบ อาจจะทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการทดสอบ

4. ทดสอบความเป็นเหตุเป็นผล (Causality Test) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระ โดยสามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นเหตุ (Causes) ตัวแปรใดเป็นผล (Effect)

5. ทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable) กับตัวแปรตาม (Dependent Variable) โดยที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป เพื่อให้อธิบายผลของตัวแปรตาม ซึ่งตัวแปรตามที่น่าสนใจ คือ ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วย จำนวนสาขานาคารพาณิชย์ ค่าใช้จ่ายด้านอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย เพราะแสดงถึงประสิทธิภาพของธนาคารในการบริหารสินทรัพย์ในการสร้างรายได้ เป็นอัตราส่วนที่แสดงให้เห็นว่าธนาคารสามารถสร้างรายได้สุทธิจากสินทรัพย์รวมได้มากน้อยเพียงใด ส่วนตัวแปรอิสระที่น่าสนใจ คือ ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง อัตราส่วนระหว่างสินเชื่อดอกสันททรัพย์รวมและอัตราส่วนระหว่างเงินฝากต่อสินทรัพย์รวม เพราะอัตราส่วนระหว่างสินเชื่อดอกสันททรัพย์รวม และอัตราส่วนระหว่างเงินฝากต่อสินทรัพย์รวมถือเป็นส่วนหนึ่งของรายได้และรายจ่ายของธนาคารพาณิชย์ โดยมีแบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

5.1 ดิจิทัลแบ่งกึ่งส่งผลต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์

$$BR = b_0 + b_1 NoDB + b_2 RLOAN + b_3 RDEP + \epsilon$$

5.2 ดิจิทัลแบ่งกึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์

$$EQ = b_0 + b_1 NoDB + b_2 RLOAN + b_3 RDEP + \epsilon$$

5.3 ดิจิทัลแบ่งกึ่งส่งผลต่อกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์

$$ROA = b_0 + b_1 NoDB + b_2 RLOAN + b_3 RDEP + \epsilon$$

โดยที่ b_0 คือ ค่าคงที่หรือค่า Intercept ของสมการถดถอย

b_1, b_2, b_3 คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ

คือ ค่าคลาดเคลื่อน

ผลการวิจัย

จากผลวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลการทดสอบความนิ่งของข้อมูล (Unit root Test) พบว่า ตัวแปรทุกตัวอยู่ในรูปผลต่างลำดับที่ 1 (First Difference) คือ ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบ่งกึ่ง จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย อัตราส่วนระหว่างสินเชื่ต่อสินทรัพย์รวม และอัตราส่วนระหว่างเงินฝากต่อสินทรัพย์รวม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผล Unit Root Test

ตัวแปร	At level	First difference
ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบ่งกึ่ง	1.0000	0.0001*
จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์	1.0000	0.0001*
ค่าใช้จ่ายอาคารสถานที่และอุปกรณ์	0.2020	0.0001*
กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย	0.3790	0.0000*
อัตราส่วนระหว่างสินเชื่ต่อสินทรัพย์รวม	0.9205	0.0011*
อัตราส่วนเงินฝากต่อสินทรัพย์รวม	0.9092	0.0000*

2. ผลทดสอบหาความล่าช้าของตัวแปรที่เหมาะสมสำหรับแบบจำลอง คือ lag ที่เท่ากับ 3 โดยพิจารณาจากค่า AIC ที่น้อยที่สุด ดังตารางที่ 2



ตารางที่ 2 ผลการทดสอบจำนวน Lag ของตัวแปร

Lag	AIC
0	30.92616
1	19.59284
2	18.49544
3	15.56682*

3. ผลการทดสอบความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) พบว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

4. ผลการทดสอบความเป็นเหตุเป็นผล (Causality test) ซึ่งเงื่อนไขในการทดสอบที่จำเป็น คือตัวแปรควรมีลักษณะนิ่ง (Stationary) พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้งเป็นสาเหตุของจำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ และค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ ดังตารางที่ 3 ส่วนตัวแปรอัตราส่วนระหว่างสินเชื่อต่อสินทรัพย์รวมและอัตราส่วนเงินฝากต่อสินทรัพย์รวมไม่เป็นเหตุเป็นผลกับจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ย

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบความเป็นเหตุเป็นผล ระหว่างดิจิทัลแบงก์กิ้งกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

สมมติฐาน	F-Stat	Prob.	ผล
Ho: D(NoDB) ไม่เป็นสาเหตุของ D(BR)	5.0437	0.009*	D(NoDB) เป็นสาเหตุของ D(BR)
Ha: D(NoDB) เป็นสาเหตุของ D(BR)			
Ho: D(NoDB) ไม่เป็นสาเหตุของ D(EQ)	3.3759	0.038*	D(NoDB) เป็นสาเหตุของ D(EQ)
Ha: D(NoDB) ไม่เป็นสาเหตุของ D(EQ)			

หมายเหตุ: 1. D(...) คือ ตัวแปรที่มีลักษณะนิ่งในผลต่างลำดับที่ 1

2. * หมายถึง การปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการทดสอบด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบหาความสัมพันธ์ด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) สามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 ดิจิทัลแบงก์กิ้งส่งผลต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ดังสมการที่ 1

$$D(BR) = 4133.246 + 610.797D(RDEP) + 1633.556D(RLOAN) + 0.005*D(NoDB) \quad (1)$$

[1.986] [0.236] [0.341] [3.667]

หมายเหตุ: 1. [] คือ ค่า t - statistics

2. * คือ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. D(...) คือ ตัวแปรที่มีลักษณะนิ่งในผลต่างลำดับที่ 1

พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NoDB) มีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ (BR) ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

5.2 ดิจิทัลแบงก์กิ้งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ดังสมการที่ 2

$$D(EQ) = 12.25 + 7.91D(RDEP) \quad 13.09D(RLOAN) + 0.000016*D(NoDB) \quad (2)$$

[2.506] [1.301] [-1.162] [5.083]

หมายเหตุ: 1. [] คือ ค่า t - statistics

2. * คือ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. D(...) คือ ตัวแปรที่มีลักษณะหนึ่งในผลต่างลำดับที่ 1

พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NoDB) มีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์ (EQ) ซึ่งเป็นตัวแทนของรายจ่ายของธนาคารพาณิชย์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

5.3 ดิจิทัลแบงก์กิ้งส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ดังสมการที่ 3

$$D(ROA) = 0.256 - 0.159D(RDEP) + 2.195D(RLOAN) - 0.00000162*D(NoDB) \quad (3)$$

[0.337] [-0.168] [1.253] [-3.392]

หมายเหตุ: 1. [] คือ ค่า t - statistics

2. * คือ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. D(...) คือ ตัวแปรที่มีลักษณะหนึ่งในผลต่างลำดับที่ 1

ด้านผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ (ROA) เป็นตัวแทนของรายได้ของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (NoDB) มีความสัมพันธ์ต่อการเปลี่ยนแปลงกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ (ROA) ในทิศทางตรงกันข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเพื่อศึกษาดิจิทัลแบงก์กิ้งกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยสามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (DB) ส่งผลต่อจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ (BR) ในทิศทางเดียวกัน นั่นคือยังมีธนาคารพาณิชย์บางแห่งยังมีการขยายสาขาย่อย ถึงแม้ว่าธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการทำงานให้ดิจิทัลแบงก์กิ้งสามารถให้บริการเหมือนเคาน์เตอร์สาขาของธนาคารได้ ทำให้ลูกค้าเลือกใช้บริการผ่านทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง เพื่อความสะดวกสบายประหยัดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hernando and Neito (2006) และ Arnaboldi and Claeys (2008) และ Kinyua (2014) Raza, Naveed and Ali (2017) ที่พบว่า ดิจิทัลแบงก์กิ้งที่เกิดขึ้นมานั้นไม่ได้เข้ามาทดแทนหรือแทนที่สาขาของธนาคาร แต่เข้ามาเพื่อเป็นตัวเสริมในการให้บริการแก่ลูกค้าและให้ลูกค้าได้มีทางเลือกในการให้บริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังมีบางธุรกรรมที่ลูกค้าจำเป็นต้องไปดำเนินการที่สาขาของธนาคารพาณิชย์โดยสาขาของธนาคารพาณิชย์ยังคงมีความสำคัญและเป็นช่องทางหลักในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคาร



ด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่ และอุปกรณ์ของธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นตัวแทนของรายจ่ายของธนาคารพาณิชย์ในทิศทางเดียวกัน เพราะการให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลแบงก์กึ่งธนาคารพาณิชย์ต้องลงทุนค่อนข้างสูง ด้านโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น รวมไปถึงธนาคารพาณิชย์บางแห่งยังมีการขยายสาขาอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Horne and Wachowicz (2011) และ Cheruiyot (2010) และ Haider, Manzoor, Sumra and Abbas (2011) และ Hanafizadeh, Keating and Khedmatgozar (2014) ที่พบว่า ธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่ยังอยู่ในขั้นตอนการลงทุนเกี่ยวกับการให้บริการผ่านทางดิจิทัลแบงก์กึ่ง มีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการดำเนินงานทางการเงิน ทำให้ธนาคารพาณิชย์ยังมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีที่สูง

ด้านผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ในการวิจัยนี้ใช้กำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคาร เป็นตัวแทนของรายได้ของธนาคารพาณิชย์ ผลการทดสอบ พบว่า ปริมาณการทำธุรกรรมผ่านทางดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งผลต่อกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์สุทธิเฉลี่ยของธนาคารพาณิชย์ในทิศทางตรงกันข้าม เนื่องจากธนาคารพาณิชย์อาจจะมีการลงทุนปรับปรุงประสิทธิภาพเกี่ยวกับดิจิทัลแบงก์กึ่ง ถึงแม้ว่าดิจิทัลแบงก์กึ่งสามารถช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายแต่ก็สามารถสร้างผลกระทบที่อาจทำให้ผลกำไรลดลง ซึ่งกำไร (ขาดทุน) ของธนาคารพาณิชย์ประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ปัจจัยไม่ว่าจะเป็นค่าธรรมเนียมและบริการ กำไรจากดอกเบี้ย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Khravish and Al-Sa-di (2011) และ Siam (2006) และ Onay, Ozsoz and Helvacioğlu (2008) และ Akhisar, Tunay and Necla (2015) ที่พบว่าบริการธนาคารทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลกระทบในเชิงลบต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคารในระยะสั้นอันเนื่องมาจากเงินลงทุนที่เพิ่มขึ้นที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคนิคและด้านอิเล็กทรอนิกส์ ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน อย่างไรก็ตามบริการเหล่านี้มีผลกระทบเชิงบวกในระยะยาวต่อความสามารถในการทำกำไรของธนาคาร

สรุป

ดิจิทัลแบงก์กึ่งเป็นช่องทางที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่าดิจิทัลแบงก์กึ่งส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ไม่ว่าจะเป็นด้านจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ ด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ และด้านกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์รวม ทั้งผลกระทบเชิงบวกและผลกระทบเชิงลบ ซึ่งผลกระทบเชิงบวกนั้นช่วยลดต้นทุนของธนาคารพาณิชย์ การเพิ่มกำไรของธนาคารพาณิชย์ ส่วนผลกระทบเชิงลบนั้นธนาคารพาณิชย์ยังต้องลงทุนในด้านเทคโนโลยีและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่สูง แต่ถึงอย่างไรธนาคารสาขายังคงมีความจำเป็นและถือเป็นช่องทางหลักในการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 ด้านจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ โดยจากการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ควรมีการพัฒนาดิจิทัลแบงก์กึ่งให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมการให้บริการทางการเงินที่หลากหลายยิ่งขึ้น สามารถลดการทำงานของสาขา เพื่อเป็นการลดต้นทุนในการดำเนินงานด้านสาขาของธนาคารพาณิชย์

1.2 ด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาคาร สถานที่และอุปกรณ์ โดยจากการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ควรลดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นให้ลดลง โดยธนาคารพาณิชย์ต่างมีการให้บริการดิจิทัลแบงก์กึ่ง ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ธนาคารสามารถที่จะลดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ ลงได้ เช่น ค่าใช้จ่ายในด้านของการขยายสาขาใหม่ ค่าใช้จ่ายในด้านของพนักงาน

ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น

1.3 ด้านกำไร (ขาดทุน) สุทธิต่อสินทรัพย์เฉลี่ยของธนาคาร โดยจากการศึกษาพบว่า ธนาคารพาณิชย์ควรสร้างสิ่งจูงใจต่าง ๆ สำหรับผู้ใช้บริการทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง หรือการกระตุ้นลูกค้ารายใหม่ในการใช้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้งเพิ่มขึ้น เช่น มีการจัดโปรโมชั่นพิเศษสำหรับผู้ใช้บริการทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง เป็นต้น เพื่อที่จะได้รับผลตอบแทนในรูปค่าธรรมเนียมที่มากขึ้น แล้วส่งผลให้กำไรของธนาคารเพิ่มขึ้นเช่นกัน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในภาพรวมของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยทั้ง 14 แห่ง อาจจะอธิบายได้เพียงในส่วนของภาพรวมหากในการศึกษาครั้งต่อไปควรเจาะลึกศึกษาธนาคารใดธนาคารหนึ่งเพียงธนาคารเดียวเพื่อเปรียบเทียบได้ว่าดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารในแต่ละแห่งนั้นส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์แตกต่างกันหรือไม่

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มตัวแปรหรือปัจจัยในการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ เช่น ค่าใช้จ่ายพนักงาน เป็นต้น

2.3 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาช่วงระยะเวลาที่ยาวขึ้น เพื่อให้เห็นถึงผลกระทบของดิจิทัลแบงก์กิ้งต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ได้ชัดเจนมากขึ้น

ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. เนื่องจากช่วงเวลาที่ทำการศึกษาเป็นช่วงเริ่มต้นของดิจิทัลแบงก์กิ้ง ทำให้ดิจิทัลแบงก์กิ้งยังส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารไม่เห็นถึงผลกระทบมากนัก ซึ่งผลกระทบดิจิทัลแบงก์กิ้งต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เริ่มเห็นได้ชัดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2561 เป็นต้นไป

2. ไม่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลในบางส่วนได้ครบถ้วน เนื่องจากข้อมูลบางประเภทของธนาคารถือเป็นความลับที่ไม่สามารถเปิดเผยได้ เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการพัฒนาเทคโนโลยี จำนวนผู้ใช้ดิจิทัลแบงก์กิ้งรายใหม่ เป็นต้น

รายการอ้างอิง

- กิตตินันท์ นาคทอง. (2559). ธนาคารยุคสาขา - เปิดบัญชีออนไลน์ก็ได้ ความปลอดภัยอยู่ที่ไหน? เข้าถึงเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2561, จาก www.manager.co.th/columnist/ViewNews.aspx?NewsID=9590000085472
- ญุณน์ โภคทรัพย์. (2558). ธนาคารพาณิชย์เบรกเปิดสาขาใหม่ อินเทอร์เน็ต-โมบายแบงก์กิ้งแย่งงาน. เข้าถึงเมื่อ 6 มิถุนายน 2559, จาก www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=1447137916.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). รายงานระบบการชำระเงิน 2557. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2558). รายงานระบบการชำระเงิน 2558. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2559). รายงานประจำปี 2559. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2560). รายงานระบบการชำระเงิน 2560. กรุงเทพฯ: ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2558). ธนาคารพาณิชย์เบรกเปิดสาขาใหม่ อินเทอร์เน็ต-โมบายแบงก์กิ้งแย่งงาน. เข้าถึงเมื่อ 6 มิถุนายน 2559, จาก www.prachachat.net/news_detail.php?newsid=14416.
- ภัทรกิตติ เนตินิยม. (2554). ภาพรวมนวัตกรรมทางการเงิน. กรุงเทพฯ: บริษัทยูเนี่ยน อุลตราไวโอเรต.ราชกิจจานุเบกษา. (2561). เล่มที่ 135 ตอนพิเศษ 47 ง หน้า 13.
- สิริพรรณ แซ่ต็ม. (2559). แนวโน้มธนาคารเสมือนในประเทศไทย. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้า 36 (3): 236-256.



- Akhisar, I., Tunay, K.B., & Necla T. (2015). *The Effects of Innovations on Bank Performance: The Case of Electronic Banking Services*. World Conference on Technology, Innovation and Entrepreneurship 195(2015): 369 - 375.
- Arnaboldi, F., & Claeys, P. (2008). *Financial Innovation in Internet Banking: A Comparative Analysis*. Retrieved June 30, 2019 from https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1094093.
- Cheruiyot, S.K. (2010). *Impact of Internet Banking on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*. The degree of Master of Business Administration (MBA). Department of Business Administration, University of Nairobi.
- Gorgani, G. (2016). The Effect of E-Banking on Bank Customers' Deposits. *International Journal of Humanities and Cultural Studies* ISSN: 2356 - 5926.
- Haider, S., Manzoor, M.K., & Sumra, H.H., & Abbas, M. (2011). The Impact of E-Banking on the Profitability of Bank: A Study of Pakistani Banks. *Journal of Public Administration and Governance* 1(1): 31 - 38
- Halili, R. (2014). *The Impact of Online Banking on Bank Performance*. Master Thesis, Faculty of Social Sciences, Institute of Economic Studies, Charles University in Prague.
- Hanafizadeh, P., Keating, B., & Khedmatgozar, H.R. (2014). *A Systematic Review of Internet Banking Adoption*. *Telematics and Informatics* 31(3): 492 - 510.
- Hernando, I., & Nieto, M. (2006). Is the Internet Delivery Channel Changing Banks' Performance? The case of Spanish Banks. *Journal of Banking & Finance* 31(4), 1083-1099.
- Horne V., & Wachowicz, J. (2011). *Fundamentals of Financial Management*. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Kashmari, A., Nejad, AHG., & Nayebyazdi, A. (2016). *Impact of Electronic Banking Innovations on Bank Deposit Market Share*. Retrieved February 7, 2019, from www.icommercecentral.com/open-access/impact-of-electronic-banking-innovations-on-bank-deposit-market-share.php?aid=69051.
- Khrawish, H.A., & Al-Sa'di, N.M. (2011). *The Impact of E-Banking on Bank Profitability: Evidence from Jordan*. Retrieved June 30, 2016, from www.eis.hu.edu.jo/Deanshipfiles/pub108681358.pdf.
- Kinyua, A.N. (2014). *Factors Affecting the Performance of Small and Medium Enterprises in the Jua Kali Sector In Nakuru Town*. Kenya Egerton University Nakuru.
- Ngumi, P.M. (2013). *Effect of Bank Innovations on Financial Performance of Commercial Banks in Kenya*. Business Administration. Jomo Kenyatta University of Agriculture and Technology.
- Nwobodo, J.C. (2011). *Internet Banking in Terms of Profitability: The Case of Northern Cyprus Banks*. Master of Science in Banking and Finance, Eastern Mediterranean University.
- Onay, C., Ozsoz, E., & Helvacioğlu, A.D. (2011). *The Impact of Internet Banking on Banks Profitability: The Case of Turkey*. 2008 Oxford Business and Economics Program. ISBN: 978 0 9742114 7 - 3 .



- Raza, M.A., Naveed, M., & Ali, S. (2017). *Determinants of Internet Banking Adoption by Banks in Pakistan*. Management and Organizational Studies, 4(2): 2017.
- Rotchanakitumnuai, S. and M. Speece. (2004). Corporate Customer Perspectives on Business Value of Thai Internet Banking Service. *Journal of Electronic Commerce Research*, 5(4): 270 - 286.
- Siam, A. Z. (2006). Role of the Electronic Banking Services on the Profits of Jordanian Banks. *American Journal of Applied Sciences*, 3(9): 1999-2004.