



ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล
ต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

โดย
วารุณี ปิ่นฮวน

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล
สถาบันเศรษฐศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

ปีการศึกษา 2562



**THE EFFECT OF DIGITAL DISRUPTION ON COMMERCIAL BANK
EMPLOYEES' PERFORMANCE**

BY

WARUNEE PUENHUAN



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ECONOMICS IN DIGITAL ECONOMY
INSTITUTE OF ECONOMICS**

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2019

วิทยานิพนธ์เรื่อง

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล
ต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

โดย
วารุณี ปิ่นฮวน

ได้รับการพิจารณาให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล
มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2562

ผศ.ดร.นันทรัตน์ ตั้งวิฑูรธรรม
ประธานกรรมการสอบ

ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์
กรรมการ

ผศ.ดร.วรรณกิตติ์ วรรณศิลป์
กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

(ผศ.ร.ต.หญิง ดร.วรรณิ์ สุขสาตร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

28 กุมภาพันธ์ 2563

Thesis entitled

**THE EFFECT OF DIGITAL DISRUPTION ON COMMERCIAL BANK
EMPLOYEES' PERFORMANCE**

by

WARUNEE PUENHUAN

was submitted in partial fulfillment of the requirements
for the degree of Master of Economics in Digital Economy

Rangsit University

Academic Year 2019

Asst.Prof. Nantarat Tangvitoontham, Ph.D.

Examination Committee Chairperson

Asst.Prof. Sauwalak Kittiprapas, Ph.D.

Member

Asst.Prof. Wanakiti Wanasilp, Ph.D.

Member and Advisor

Approved by Graduate School

(Asst.Prof.Plт.Off. Vanee Sooksatra, D.Eng.)

Dean of Graduate School

February 28, 2020

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์และการให้คำปรึกษาตลอดจนข้อเสนอแนะอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณกิติ วรรณศิลป์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยศ อมรกิจวิทย์ อดีตอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงคำแนะนำต่างๆอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและเป็นเกียรติที่ได้รับ ความกรุณาจากท่านอาจารย์ทั้งสองเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นันทรัตน์ ตั้งวิฑูรธรรม ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ กิตติประภัสร์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำ เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คุณวนิดา จรรยา เจ้าหน้าที่คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาที่ศึกษาหลักสูตร

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านและผู้ไม่ประสงค์ออกนามที่ได้อนุเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ขอขอบคุณคณาญาติ พี่น้อง เพื่อนๆ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจไม่มากนักน้อย และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

วารุณี ปิ่นสวน

ผู้วิจัย

5906822 : วารุณี ปิ่นสวน
 ชื่อวิทยานิพนธ์ : ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะ
 ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
 หลักสูตร : เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล
 อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.วรรณกิติดี วรรณศิลป์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมุ่งเน้นศึกษาผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ความสุขและความอิสระในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 430 คน

ผลการวิเคราะห์ใช้ข้อมูลจากแบบสอบถามและโปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) พบว่าตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ความถี่ในการเปลี่ยนงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะพนักงาน และที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด เมื่อพิจารณาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ได้แก่ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ถัดมาเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความสุขและความอิสระในการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร และนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร ส่วนตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สาขาที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด และที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด และจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน และสุดท้ายตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (วิทยานิพนธ์มีจำนวนทั้งสิ้น 126 หน้า)

คำสำคัญ: ผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล, การเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัล, สภาวะการทำงาน
 ของพนักงานธนาคารพาณิชย์

5906822 : Warunee Puenhuan
 Thesis Title : The Effect of Digital Disruption on Commercial Bank Employees' Performance
 Program : Master of Economics in Digital Economy
 Thesis Advisor : Asst.Prof. Wanakiti Wanasilp, Ph.D.

Abstract

The purpose of this research is to study the digital disruption factors affecting the performance of commercial bank employees with an emphasis on work capacity, job stability, happiness and freedom at work, relationship with colleagues, and loyalty to organization. The data were collected from 430 samples using questionnaires. From the data analysis using SPSS program to investigate the binary logistic regression, it was found that, firstly, the factors affecting the commercial bank employees' work capacity included frequency of job hopping, average income per month, status of the employment, and location of the workplace. Secondly, the factors affecting the commercial bank employees' job stability included marital status, highest level of education, university, average monthly income, the number of seminars attended, government's policy on digital economy, and change in customers' behaviors. Thirdly, the factors affecting the commercial bank employees' happiness and freedom at work were working experience and company's policy. Fourthly, the factors affecting the commercial bank employees' relationships with colleagues were employees' fields of study, location of workplace, and the number of seminars attended. Lastly, the factors affecting the commercial bank employees' loyalty to organization included average monthly income and company's policy.

(Total 126 pages)

Keywords: Digital technology, Digital disruption, Commercial bank employees' performance

Student's Signature Thesis Advisor's Signature

สารบัญ

| | หน้า |
|--------------------|---------------------------------------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ข |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | จ |
| สารบัญรูป | ฉ |
| บทที่ 1 | บทนำ |
| | 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา |
| | 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย |
| | 1.3 สมมติฐานการวิจัย |
| | 1.4 ขอบเขตการวิจัย |
| | 1.5 กรอบแนวคิด |
| | 1.6 นิยามศัพท์ |
| บทที่ 2 | เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง |
| | 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง |
| | 2.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานที่เกี่ยวข้อง |
| บทที่ 3 | ระเบียบวิธีการวิจัย |
| | 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย |
| | 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย |
| | 3.3 ตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง |
| | 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 34 |
| 3.6 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย | 35 |
| 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล | 36 |
| 3.8 การทดสอบสมมติฐาน | 37 |
| 3.9 สถิติที่ใช้ในการวิจัย | 37 |
| 3.10 การวิเคราะห์ Marginal Effect | 40 |
| บทที่ 4 ผลการวิจัย | 43 |
| 4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล | 44 |
| 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล | 51 |
| 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ | 60 |
| บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ | 75 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 76 |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย | 79 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 81 |
| บรรณานุกรม | 83 |
| ภาคผนวก | 88 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 89 |
| ภาคผนวก ข จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล | 102 |
| ภาคผนวก ค ผลการวิจัยจากการคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS | 104 |
| ประวัติผู้วิจัย | 126 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปี 2556 – 2560 | 6 |
| 1.2 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปี 2556–2560 | 8 |
| 1.3 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทยปี 2556 –2560 | 8 |
| 1.4 จำนวนบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการผ่าน Internet Banking และ Mobile Banking | 9 |
| 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่สำรวจแยกตามธนาคาร | 27 |
| 3.2 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลอง Binary Logistic Regression | 38 |
| 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ | 44 |
| 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ | 45 |
| 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพการสมรส | 45 |
| 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว | 45 |
| 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามคณะที่จบการศึกษาระดับชั้นสูงสุด | 46 |
| 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามมหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา | 47 |
| 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร | 47 |
| 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความถี่ในการเปลี่ยนงาน | 48 |
| 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 48 |
| 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร | 49 |
| 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามส่วนงานที่สังกัดในองค์กร | 49 |
| 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะพนักงาน | 50 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.13 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด | 50 |
| 4.14 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่ผ่านมาที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน | 51 |
| 4.15 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล | 51 |
| 4.16 | ความคิดเห็นด้านการรับรู้ นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล | 52 |
| 4.17 | ความคิดเห็นด้านการรับรู้ นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร | 53 |
| 4.18 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้การพัฒนาเทคโนโลยีในด้านต่างๆของธนาคารที่สังกัด | 54 |
| 4.19 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละธนาคารแยกตามการรับรู้ นโยบายและทิศทางขององค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล | 55 |
| 4.20 | ความคิดเห็นด้านการรับรู้พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป | 56 |
| 4.21 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล | 57 |
| 4.22 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละธนาคารแยกตามการได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล | 58 |
| 4.23 | ความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล | 59 |
| 4.24 | ความคิดเห็นด้านการรับรู้ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล | 59 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า | |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.25 | ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ | 61 |
| 4.26 | ค่า VIF (Variance Inflation Factor) | 62 |
| 4.27 | การกำหนดตัวแปรอิสระในโปรแกรม SPSS | 64 |
| 4.28 | Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม (Y1) | 67 |
| 4.29 | Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม (Y2) | 69 |
| 4.30 | Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม (Y3) | 71 |
| 4.31 | Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม (Y4) | 72 |
| 4.32 | Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม (Y5) | 73 |
| 5.1 | ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) | 76 |
| 5.2 | ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) | 77 |
| 5.3 | ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) | 77 |
| 5.4 | ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) | 78 |
| 5.5 | ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) | 78 |

สารบัญรูป

หน้า

รูปที่

| | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 | ผลสำรวจเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ ประชากรไทยในปี พ.ศ.2559-2560 | 3 |
| 1.2 | ร้อยละของผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ ในปี 2560 เปรียบเทียบตามช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการ | 4 |
| 1.3 | ร้อยละเปรียบเทียบการชำระค่าสินค้าและบริการแบบใช้เงินสดกับไม่ใช่ เงินสด ในปี 2560 | 4 |
| 1.4 | กรอบแนวคิดการวิจัย | 15 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปี 2451 รถยนต์ Ford model T ได้ออกสู่ตลาดโลกครั้งแรกและได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก จนทำให้ต่อมานวัตกรรมรถยนต์ก็ได้มาแทนที่รถม้าไปหมดอย่างสิ้นเชิง ซึ่งเราเรียกนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงการดำเนินชีวิตของผู้คนว่า Disruptive Technologies (วารกรณ์ สามโกเศศ, 2559)

นับตั้งแต่ในปี 2512 ยุคแห่งการปฏิวัติอุตสาหกรรมครั้งที่ 3 เทคโนโลยีได้กลายเป็นตัวแปรสำคัญในการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในรูปแบบต่างๆ เรื่อยมา ทุกวันนี้เราได้ยินคำว่า Disruptive Technology, Digital disruption หรือ Technology disruption กันบ่อยขึ้น ทั้งสามคำนี้มีความหมายคล้ายกัน นั่นคือ การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมและธุรกิจต่างๆ ในรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการพัฒนาของนวัตกรรมเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการเดิม (Marketing, 2016) ในช่วงปี 2513 คอมพิวเตอร์ได้เข้ามาแทนที่คนระดับชนชั้นกลาง แต่ในปัจจุบันเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์หรือ Artificial Intelligence (AI), วิทยาการหุ่นยนต์ (Robotic) ได้เข้ามาแทนที่คนระดับล่างด้วย เช่น หุ่นยนต์ทำความสะอาด ส่วนวิชาชีพชั้นสูง เช่น นักวิเคราะห์การเงิน อาจถูกแทนที่ได้ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ที่ปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ได้อย่างแม่นยำ และสามารถให้ผลตอบแทนที่ดีกว่าได้ (ปิติ ศรีแสงนาม, 2561) รวมถึงโปรแกรมประยุกต์หรือแอปพลิเคชัน (Application) และโปรแกรมต่างๆ ที่เข้ามาทำให้ชีวิตเราสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เช่น บริการ Grabtaxi, Netflix, E-payment เป็นต้น โดยเฉพาะกลุ่มอุตสาหกรรมการเงิน ที่ในขณะนี้การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์กำลังเข้ามาแทนการใช้เงินสดและมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็ว

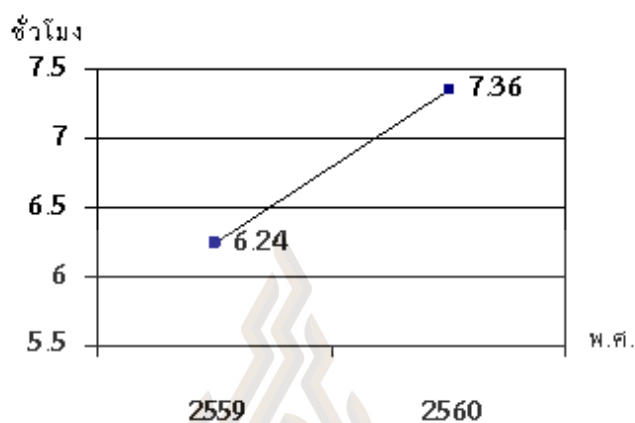
กระแสสังคมไร้เงินสดกำลังได้รับความนิยมไปทั่วโลก ด้วยแนวคิดการลดการใช้เงินสด โดยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดต้นทุนที่เกิดจากการบริหาร

จัดการเงินสดในระยะยาว ซึ่งคิดเป็นมูลค่ามหาศาล โดยขณะนี้ประเทศไทยเราอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล หรือ Digital Transitioning (VISA, 2015, p.7)

วิวัฒนาการระบบการเงินของประเทศไทยนั้นได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเงินสดมาอย่างต่อเนื่องจากอดีตจนถึงรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้จัดทำและนำ “เงินกระดาษ” หรือ “หมาย” ในสมัยนั้นออกมาใช้ครั้งแรกปี 2396 ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้มีการติดต่อกับต่างประเทศมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างชาติดำเนินกิจการอยู่ในประเทศไทยในสมัยนั้นได้รับอนุญาตให้พิมพ์เงินกระดาษหรือ ธนบัตรออกใช้ได้แต่ในสมัยนั้นยังไม่สามารถใช้นเงินกระดาษชำระหนี้ได้ตามกฎหมาย แต่ทำให้เงินกระดาษนั้นเป็นที่รู้จักแพร่หลายมากขึ้นและประสบความสำเร็จในปี 2445 ต่อมาในปี 2447 พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย พระบิดาแห่งระบบธนาคารไทย ได้ทรงทดลองดำเนินกิจการธนาคารพาณิชย์โดยการก่อตั้ง “บุคคลิภย์” และต่อมาในปี 2449 ได้รับพระราชทานอำนาจพิเศษจากพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้ก่อตั้งและดำเนินธุรกิจธนาคาร “บริษัทสยามแบงก์กัมมาจล ทุนจำกัด” ซึ่งถือเป็นธนาคารพาณิชย์ที่สมบูรณ์แบบแรกของประเทศไทย นับแต่นั้นมาได้มีการพัฒนารูปแบบเงินสดทั้งเงินโลหะและเงินกระดาษมาอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการพัฒนากระบวนการผลิตเงิน กระบวนการจัดเก็บ การขนส่ง ฯลฯ ที่ก้าวหน้าไปพร้อมกับเทคโนโลยี (สังคีต จันทนะโพธิ, 2553, น.80-84)

ต่อมา ในช่วงปี 2493 ได้มีการพูดถึงแนวคิดของสังคมไร้เงินสดขึ้นเป็นครั้งแรกในแวดวงธนาคารพาณิชย์ ซึ่งมีมุมมองว่าความสำคัญของเงินสดจะลดน้อยลงและจะถูกแทนที่ด้วยการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Payment) เช่น การใช้บัตรเดบิต (Debit Card) และบัตรเครดิต (Credit Card) จนกระทั่งในยุคปัจจุบันที่เกิดการแพร่หลายของโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบสมาร์ตโฟน (Smartphone) ทำให้เกิดนวัตกรรมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการเงิน (Fintech) เป็นจำนวนมาก มีผู้ให้บริการกระเป๋าเงินอิเล็กทรอนิกส์ (E-Wallet) เพิ่มขึ้น เช่น Apple Pay, Samsung Pay, True Money, Rabbit เป็นต้น (นนทกร เทิดทูลทวีเดช, 2559) นอกจากนี้แต่ละธนาคารได้สร้างแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) บน Smartphone หรือ บน PC computer หรือที่เรียกว่า Mobile Banking และ Internet Banking ซึ่งกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเราจะเห็นภาพการเปลี่ยนแปลงนี้ค่อยๆเกิดขึ้นและชัดเจนขึ้นในช่วงปี 2557-2558 ที่ผ่านมาจากรายงานผลการสำรวจพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560 โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อ

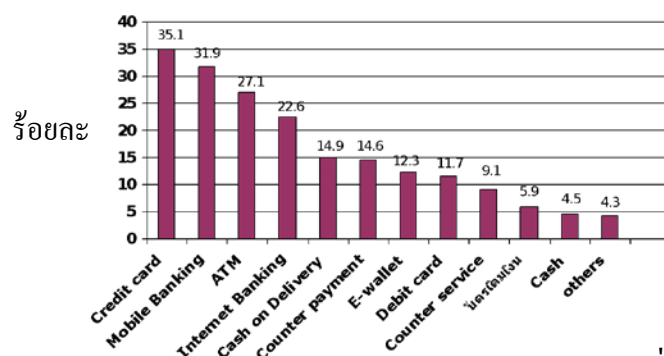
เศรษฐกิจและสังคม หรือ ETDA (2560) พบว่า ประชากรไทย ร้อยละ 61.1 มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 6 นาทีต่อวัน จากปี 2559 โดยกลุ่มผู้ใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในวัย Gen Y หรือผู้ที่เกิดในปี 2520-2538



รูปที่ 1.1 ผลสำเร็จเปรียบเทียบจำนวนชั่วโมงการใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชากรไทย
ในปีพ.ศ. 2559-2560

ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ETDA), 2560

จากผลสำรวจของ ETDA (2559 - 2560) พบว่า กิจกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตกว่าร้อยละ 50.8 ใช้ในการซื้อสินค้าและบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยได้รับความนิยมก้าวกระโดดจากอันดับที่ 8 ในปี 2559 ขึ้นมาเป็นอันดับที่ 5 ในปี 2560 ซึ่งการซื้อของออนไลน์มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มความนิยมในการทำธุรกรรมทางการเงินออนไลน์ที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นจากอันดับ 9 ในปี 2559 ขึ้นมาอยู่ในอันดับ 7 ในปี 2560 คิดเป็นร้อยละ 45.2 ของกิจกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตและมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้มีการคาดการณ์ธุรกิจจะเปลี่ยนไปในรูปแบบ Digital Lifestyle มากขึ้น เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองที่พัก การจองตั๋วหนัง ฯลฯ สอดคล้องกับแนวโน้มการเติบโตของการชำระเงินผ่านระบบที่ไม่ใช่เงินสด ทั้งการใช้ Mobile Banking, Internet Banking รวมถึงการใช้บัตรเครดิตต่างๆ ดังแผนภูมิด้านล่าง



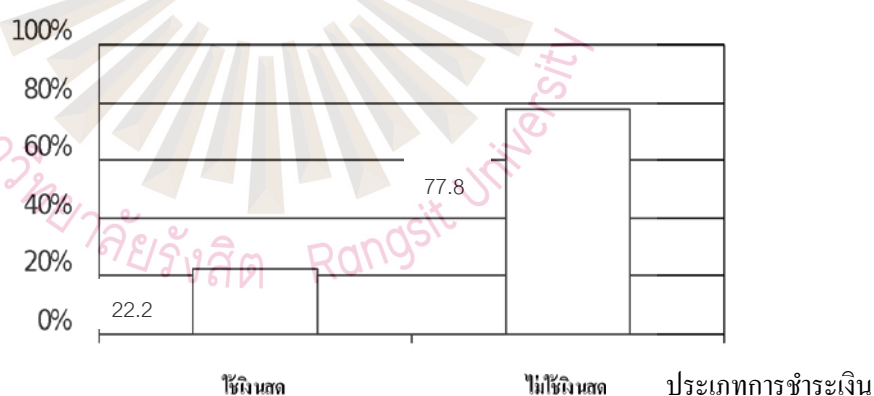
ช่องทางการชำระเงิน

รูปที่ 1.2 ร้อยละของผู้ที่เคยซื้อสินค้าและบริการทางออนไลน์ ในปี 2560

เปรียบเทียบตามช่องทางการชำระค่าสินค้าและบริการ

ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (ETDA), 2560

จากผลสำรวจ เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถเลือกช่องทางการชำระเงินได้มากกว่าหนึ่งช่องทาง ทำให้ผลรวมร้อยละของทุกช่องทางมีจำนวนเต็มมากกว่า 100 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาแยกประเภทเป็น 2 ประเภทหลัก นั่นคือ แบบใช้เงินสด และแบบไม่ใช้เงินสด ดังรูปที่ 1.3 ด้านล่าง



รูปที่ 1.3 ร้อยละเปรียบเทียบการชำระค่าสินค้าและบริการแบบใช้เงินสด

กับไม่ใช้เงินสดในปี 2560

ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)(ETDA), 2560

จากผลสำรวจจะเห็นว่าอัตราการทำธุรกรรมโดยการใช้เงินสดนั้นน้อยกว่าการทำธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสดกว่า 3.5 เท่า ทั้งนี้ การใช้บัตรเครดิตคิดเป็นอัตราส่วนสูงที่สุด เมื่อเทียบกับช่องทางอื่น รองลงมาคือ Mobile Banking, ATM Internet Banking ตามลำดับ และมีแนวโน้มการลดการใช้

เงินสดเพิ่มขึ้น จากการสนับสนุนและความร่วมมือของภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่มีจุดประสงค์ร่วมกันที่จะลดจำนวนของการใช้เงินสด จึงได้มีมติเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ หรือ National E-payment ตั้งแต่ในช่วงปี 2558 ซึ่งรัฐบาลพยายามผลักดันเพื่อให้มีระบบรองรับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่ขยายวงกว้างขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม เพื่อผลักดันให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 (กระทรวงการคลัง, 2559) โดยการเริ่มให้บริการ Prompt Pay หรือระบบการโอนเงินและรับโอนเงินแบบใหม่โดยผูกบัญชีเงินฝากธนาคารกับผ่านหมายเลขบัตรประชาชนหรือหมายเลขโทรศัพท์มือถือ เมื่อวันที่ 1 มกราคม 2560 ซึ่งหลังจากได้เริ่มใช้งานมากกว่า 1 ปีแล้ว มียอดธุรกรรมผ่าน กว่า 4 แสนล้านบาท จากปกติการโอนเงินผ่านมือถือ มีประมาณ 5 ล้านล้านบาท เติบโตขึ้น 10% และกำลังพัฒนา QR Payment และ QR Credit Card เพื่อใช้มาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ แม้จะมีข้อสงสัยในเรื่องความปลอดภัยในระยะแรก แต่ต่อมาผู้ใช้บริการให้การยอมรับและไว้วางใจในการใช้งานระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น สร้างความเปลี่ยนแปลงในระบบการชำระเงินในประเทศไทยเป็นอย่างมาก ซึ่งธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินต่างๆที่ไม่ใช่ธนาคาร ต่างเพิ่มความสามารถในการแข่งขันเพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด โดยการพัฒนาเครื่องมือและระบบต่างๆและการประกาศฟรีค่าธรรมเนียมจากหลายธนาคาร ทำให้อัตราการเติบโตของการใช้บริการผ่านแอปพลิเคชันได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง หนึ่งในเป้าหมายของธนาคารแห่งประเทศไทยคือ การลดต้นทุนและเพิ่มความคล่องตัวให้กับธนาคารตามแผน National e-Payment ปี 2559 ที่ผ่านมา คนไทยใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Payment) 60 ครั้งต่อคนต่อปี และคาดว่าปีนี้จะเพิ่ม 150 ครั้งต่อคนต่อปี ซึ่งหากเทียบกับประเทศสวีเดนที่มีการใช้ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบแล้ว ข้อมูลการเข้าถึงธนาคาร การใช้งานโทรศัพท์มือถือและอินเทอร์เน็ต และความครอบคลุมของเครือข่ายมือถือ พบว่าไม่ได้แตกต่างมากนักและไทยมีศักยภาพเพียงพอที่จะพัฒนาสู่สังคมไร้เงินสดแบบเต็มรูปแบบได้เช่นกัน (Matemate, 2018)

ข้อดีของสังคมไร้เงินสดต่อผู้ใช้บริการนั้น คือ ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดค่าธรรมเนียมและช่วยลดความเสี่ยงในการก่ออาชญากรรม เพราะเราไม่ต้องพกเงินสดไปในทุกที่ นอกจากนี้ สำหรับข้อดีต่อธนาคารนั้นคือ การลดต้นทุนในการจัดการบริหารเงินสด ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนในการพิมพ์ธนบัตรใหม่, การจัดเก็บและดูแลรักษา, การขนส่งเงินสด เป็นต้น (นนทกร เท็ดทูลทวีเดช, 2559) ด้านสุปรีชา ลิ้มปีกาญจนโกวิท (2561) ได้ให้สัมภาษณ์ ว่า การศึกษา

จากต่างประเทศระบุว่า ต้นทุนการจัดการเงินสดของไทย อยู่ที่ 2% ของมูลค่าการจ่ายเงินสดที่เกิดขึ้น ตามข้อมูลปี 2560 มีการกดเงินจากตู้ ATM ประมาณ 7.5 ล้านล้านบาท ต้นทุน 2% เกิดจากการขนเงิน การทิ้งเงินไว้กับตู้ ATM เพื่อรอคนมากดนั้นนับเป็นมูลค่ามากมายมหาศาลแล้ว นอกจากนี้ ประโยชน์ของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นทำให้ธนาคารหรือรัฐบาลสามารถทราบการเคลื่อนไหวของเงินในระบบ ทราบพฤติกรรมการทำธุรกรรมของผู้ใช้บริการ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบภาษี, ตรวจสอบความไม่โปร่งใสต่างๆ, วางแผนการตลาดและนำข้อผิดพลาดไปพัฒนาปรับปรุงระบบได้ทันความต้องการของลูกค้า และเมื่อผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์มากขึ้น ผู้ใช้บริการที่เดินทางไปทำธุรกรรมทางการเงินที่สาขาธนาคารจึงมีจำนวนลดลง ทำให้ความจำเป็นของสาขาย่อยของธนาคารลดลง จากข้อมูลสถิติของธนาคารแห่งประเทศไทย (2561) ระบุว่าในปี 2561 สาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีทั้งสิ้น 6,786 สาขา ลดลง 230 สาขา หรือ 3.27% จากปี 2559 ที่มีอยู่ 7,016 สาขา เมื่อพิจารณาธนาคารขนาดใหญ่และขนาดกลางพบว่าธนาคารกรุงเทพและธนาคารกรุงศรีอยุธยายังคงเปิดสาขาเพิ่มขึ้นเล็กน้อยจากปี 2559 ธนาคารกรุงไทยและธนาคารกสิกรไทยปิดสาขาลงมากกว่า 7% ธนาคารไทยพาณิชย์ลดจำนวนสาขาลงเล็กน้อย ประมาณ 0.8 % ในขณะที่ธนาคารขนาดกลางอย่างธนาคารชนชาติปิดสาขามากถึง 69 สาขา คิดเป็นสัดส่วนสูงสุดที่ 11.64% ส่วนธนาคารทหารไทยปิดสาขาลง 21 สาขา คิดเป็น 4.64% และธนาคารซีไอเอ็มบีไทยลดลง 6 สาขา คิดเป็น 6.52% สาขา ดังตารางแสดงด้านล่าง

ตารางที่ 1.1 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปี 2556 – 2560

| ธนาคารพาณิชย์ | สิ้นปี 2556 | สิ้นปี 2557 | การเปลี่ยนแปลงปี 2556 - 2557 | | สิ้นปี 2558 | การเปลี่ยนแปลงปี 2557 - 2558 | |
|------------------------|----------------|----------------|---------------------------------|--------|----------------|---------------------------------|--------|
| | | | จำนวนสาขา | % | | จำนวนสาขา | % |
| | | | | | | | |
| ธนาคารกรุงเทพ | 1,072 | 1,115 | 43 | 4.01 | 1,138 | 23 | 2.06 |
| ธนาคารกรุงไทย | 1,161 | 1,196 | 35 | 3.01 | 1,214 | 18 | 1.51 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 610 | 616 | 6 | 0.98 | 636 | 20 | 3.25 |
| ธนาคารกสิกรไทย | 965 | 1,125 | 160 | 16.58 | 1,123 | -2 | -0.18 |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | 1,173 | 1,197 | 24 | 2.05 | 1,209 | 12 | 0.01 |
| ธนาคารทหารไทย | 458 | 460 | 2 | 0.44 | 454 | -6 | -1.30 |
| ธนาคารชนชาติ | 621 | 617 | -4 | -0.64 | 615 | -2 | -0.32 |
| ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย | 165 | 146 | -19 | -11.52 | 123 | -23 | -15.75 |
| รวมธนาคารทุกแห่งในระบบ | 6,715 | 7,004 | 289 | 4.3 | 7,061 | 57 | 0.81 |

ตารางที่ 1.1 จำนวนสาขาธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปี 2556 – 2560 (ต่อ)

| ธนาคารพาณิชย์ | สิ้นปี 2559 | การเปลี่ยนแปลงปี 2558-2559 | | สิ้นปี 2560 | การเปลี่ยนแปลงปี 2559-2560 | | การเปลี่ยนแปลง ย้อนหลัง 5 ปี | |
|------------------------|----------------|-------------------------------|-------|----------------|-------------------------------|--------|---------------------------------|--------|
| | | จำนวนสาขา | % | | จำนวนสาขา | % | จำนวนสาขา | % |
| ธนาคารกรุงเทพ | 1,157 | 19 | 1.67 | 1,166 | 9 | 0.78 | 94 | 8.77 |
| ธนาคารกรุงไทย | 1,213 | -1 | -0.08 | 1,121 | -92 | -7.58 | -40 | -3.44 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 658 | 22 | 3.46 | 663 | 5 | 0.76 | 53 | 8.69 |
| ธนาคารกสิกรไทย | 1,110 | -13 | -1.16 | 1,029 | -81 | -7.3 | 64 | 6.63 |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | 1,170 | -39 | -3.23 | 1,161 | -9 | -0.77 | -12 | 1.02 |
| ธนาคารทหารไทย | 453 | -1 | -0.22 | 432 | -21 | -4.64 | -26 | -5.68 |
| ธนาคารธนชาต | 593 | -22 | -3.58 | 524 | -69 | -11.64 | -97 | -15.62 |
| ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย | 92 | -31 | -25.2 | 86 | -6 | -6.52 | -79 | -47.88 |
| รวมธนาคารทุกแห่งในระบบ | 7,016 | -45 | -0.64 | 6,786 | -230 | -3.28 | 71 | 1.06 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ข

หากพิจารณาข้อมูลในปี 2560 พบว่า ธนาคารธนชาตเป็นธนาคารที่มีการปรับลดสาขามากที่สุดและยังมีสาขานำร่องที่ปรับรูปแบบสาขา โดยการใช้พนักงานเพียง 4 คนเท่านั้น โดยจะให้บริการธุรกรรมทางการเงินโดยไม่มีเงินสดในสาขา หรือ Cashless Branch เพื่อลดการทำธุรกรรมผ่านเคาน์เตอร์และขยายผ่านตู้อัตโนมัติ หรือ Auto Machine แทน (ธนาคารธนชาต, 2560) และเมื่อเปรียบเทียบย้อนหลัง 5 ปี จะเห็นว่าธนาคารซีไอเอ็มบีไทย มีการปรับลดลงมากที่สุดคือลดลงเกือบครึ่งหนึ่ง เพื่อให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัลของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบันธนาคารในต่างประเทศต่างมีแนวโน้มไปในทิศทางเดียวกัน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2561) คือ การปรับลดสาขาและพนักงานเนื่องจากการแทนที่กลุ่มงานบางกลุ่มด้วยระบบดิจิทัลและพึ่งพาการใช้เทคโนโลยีให้มากขึ้น ดังข้อมูลในเดือนตุลาคม 2560 National Australia Bank ธนาคารที่ใหญ่ที่สุดอันดับ 1 ของออสเตรเลีย ประกาศลดจำนวนพนักงานประมาณ 4,000 ตำแหน่ง คิดเป็น 12% ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ถัดมา Nordea Bank ธนาคารที่ใหญ่ที่สุดของสวีเดน ประกาศลดจำนวนพนักงาน 6,000 คน (Marketing, 2016) ธนาคาร Mitsubishi UFJ ธนาคารอันดับหนึ่งในญี่ปุ่น ประกาศแผนปลดพนักงานประมาณ 9,500 ตำแหน่ง ภายใน 7 ปี คิดเป็น 25% ของจำนวนพนักงานทั้งหมดในปัจจุบัน ธนาคาร Sumitomo Mitsui ธนาคารอันดับ 2 ของญี่ปุ่น ประกาศลดจำนวนพนักงานลง 4,000 ตำแหน่งภายใน

เดือนมีนาคม ปี 2564 และ ธนาคาร Mizuho ธนาคารอันดับ 3 ของญี่ปุ่น ประกาศแผนลดจำนวนพนักงานทั่วโลก 1 ใน 3 หรือคิดเป็น 19,000 ตำแหน่ง ภายในสิ้นปี และจะปิดสาขาอีกประมาณ 30 สาขาทั่วโลกภายในปี 2561 (The Japan Times, 2017) สำหรับการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานธนาคารตั้งแต่ปี 2556 – 2560 ของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ แสดงดังตารางด้านล่าง

ตารางที่ 1.2 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยปี 2556–2560

| ธนาคาร | จำนวนพนักงาน | | | | | | | | | |
|------------------------|----------------|-----|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|
| | 2556 | | 2557 | | 2558 | | 2559 | | 2560 | |
| | การเปลี่ยนแปลง | | การเปลี่ยนแปลง | | การเปลี่ยนแปลง | | การเปลี่ยนแปลง | | การเปลี่ยนแปลง | |
| | จำนวน | % | จำนวน | % | จำนวน | % | จำนวน | % | จำนวน | % |
| ธนาคารกรุงเทพ | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | 26,871 | N/A | 26,012 | -3.2 |
| ธนาคารกรุงไทย | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| ธนาคารกสิกรไทย | 19,303 | N/A | 21,614 | 11.97 | 21,484 | -0.6 | 21,029 | -2.12 | 20,839 | -0.9 |
| ธนาคารกรุงศรีอยุธยา | 19,471 | N/A | 20,756 | 6.6 | 22,834 | 10.01 | 26,886 | 17.75 | 28,971 | 7.75 |
| ธนาคารไทยพาณิชย์ | 26,928 | N/A | 26,004 | -3.42 | 26,159 | 0.6 | 28,044 | 7.21 | 31,304 | 11.6 |
| รวมธนาคารทุกแห่งในระบบ | 141,867 | N/A | 149,096 | 5.09 | 152,221 | 2.05 | 154,490 | 1.47 | 154,379 | -0.07 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ข

ตารางที่ 1.3 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบในประเทศไทยปี 2556 – 2560

| จำนวนพนักงานธนาคารทั้งระบบ | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|-------------|----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|----------------|------|-------------|----------------|--------|
| สิ้นปี 2556 | สิ้นปี 2557 | การเปลี่ยนแปลง | | สิ้นปี 2558 | การเปลี่ยนแปลง | | สิ้นปี 2559 | การเปลี่ยนแปลง | | สิ้นปี 2560 | การเปลี่ยนแปลง | |
| | | จำนวน | % | | จำนวน | % | | จำนวน | % | | จำนวน | % |
| 141,867 | 149,096 | 7,235 | 0.05 | 152,221 | 1,325 | 0.89 | 154,490 | 2,269 | 1.49 | 154,379 | - 111 | - 0.07 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ข

แม้จำนวนพนักงานธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงจำนวนพนักงานลงเล็กน้อย เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม ในเดือนมกราคม 2561 ได้มีธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งออกมาประกาศนโยบายการปรับขนาดและโครงสร้างองค์กรในการลดจำนวนสาขาและพนักงานลงมากกว่า 50 %

ภายในระยะเวลา 3 ปี เพื่อความประหยัดของขนาดองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัล มาแทนที่มนุษย์ (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2561) ต่อมาในเดือนมีนาคม 2561 หลายธนาคารได้มีการ ประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมเมื่อทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนใช้ บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น การลดสาขาก็จะยิ่งทำได้รวดเร็วมมากขึ้น และมีความเป็นไปได้ว่าหลายธนาคารจะมีกลยุทธ์และนโยบายที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันคือส่งเสริมการลดการใช้เงิน สด เนื่องจากจำนวนผู้ใช้งานผ่านสาขาธนาคารมีแนวโน้มลดลง แต่จำนวนการใช้บริการ Internet Banking และ Mobile Banking มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ดังข้อมูลสถิติจากธนาคารแห่งประเทศไทย ด้านล่าง

ตารางที่ 1.4 จำนวนบัญชีเงินฝากของผู้ใช้บริการผ่าน Internet Banking และ Mobile Banking

| จำนวนบัญชี | 2556 | 2557 | 2558 | 2559 | 2560 | การเปลี่ยนแปลงระหว่างปี 2556 -2560 | |
|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|---------------------------------------|-----------|
| | | | | | | จำนวน | % |
| เงินฝากทั้งหมด | 84,433,032 | 86,582,576 | 88,529,904 | 90,579,826 | 94,591,579 | 10,158,547 | +12.03 |
| Internet Banking | 8,033,061 | 10,159,971 | 11,901,117 | 15,095,696 | 20,480,268 | 12,447,207 | +154.95 |
| Mobile Banking | 1,164,796 | 6,229,960 | 13,918,815 | 20,883,147 | 31,641,487 | 30,476,691 | +2,616.48 |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ค

ดังนั้น แม้การก้าวสู่สังคมไร้เงินสดนั้นจะมีข้อดีมากมาย แต่ในอีกด้านหนึ่งก็เกิดกระแส ความกังวลเรื่องการลดการจ้างงานของพนักงาน จึงเกิดการตั้งคำถามขึ้นในสังคมว่า เมื่อธนาคารลด ต้นทุนโดยการลดสาขาธนาคาร และลดลงแล้วพนักงานธนาคารถูกโยกย้ายไปทำงานในส่วนใด มี ความกังวลมากน้อยเพียงใด และพนักงานจะต้องมีการปรับตัวอย่างไรเพื่อให้สามารถอยู่รอดในยุค ดิจิทัล ซึ่งจากการค้นหาข้อมูลในประเทศและต่างประเทศ งานศึกษาส่วนมากจะมุ่งเน้นไปในทาง ผลกระทบในเชิงบวกต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ แต่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการมุ่งหน้าเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในเชิงลบ ดังเช่น พนักงานธนาคาร ไม่มากนัก

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาผลกระทบจาก การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการกำหนดนโยบายขององค์กรและการจัดการ ทรัพยากรแรงงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมุติฐานที่ 1

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

1.3.2 สมมุติฐานที่ 2

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

1.3.3 สมมุติฐานที่ 3

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน

1.3.4 สมมติฐานที่ 4

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.3.5 สมมติฐานที่ 5

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถตอบคำถามวิจัยได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณ คือ พนักงานของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศทั้ง 15 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 430 คน จากประชากรพนักงานธนาคารทั้งหมดจำนวน 154,379 คน ที่ถูกสำรวจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2560 ซึ่งได้มาโดยสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane Formula) (Yamane, 1973)

$$n = N / (1 + Ne^2)$$

(1-1)

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

สำหรับธนาคารพาณิชย์ที่ทำการสำรวจทั้ง 15 แห่งนั้นเลือกมาจากธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2561ข) ซึ่งมีทั้งหมด 4 ประเภท ดังนี้

1) ธนาคารพาณิชย์ไทย ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 14 แห่งคือ

1.1) ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

1.2) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

1.3) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

1.4) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

1.5) ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

1.6) ธนาคารซีไอเอ็มบี ไทย จำกัด (มหาชน)

1.7) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

1.8) ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

1.9) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

1.10) ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)

1.11) ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

1.12) ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

1.13) ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)

1.14) ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)

2) ธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อย (Retail Bank) หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการทางการเงินพื้นฐาน เช่น การรับฝากเงิน การโอนและรับชำระเงินแก่ประชาชนรายย่อย และวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แต่ไม่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจที่มีความซับซ้อนและมีความเสี่ยงสูง เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ และตราสารอนุพันธ์ ซึ่งปัจจุบันมี 1 แห่ง คือ ธนาคารไทยเครดิตเพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

3) ธนาคารพาณิชย์ที่เป็นบริษัทลูกของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ (Subsidiary) หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่จดทะเบียนในประเทศไทยและได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์ โดยมีธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศถือหุ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 ของหุ้นที่จำหน่ายแล้ว ทั้งหมด ซึ่งปัจจุบันมี 2 แห่ง คือ ธนาคารเมกะสาธกพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารแห่งประเทศไทย (ไทย) จำกัด (มหาชน)

4) (Foreign Bank Branch / Full Branch) หมายถึง สาขาของธนาคารพาณิชย์ ต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ซึ่งปัจจุบันมี 14 แห่ง คือ

- 4.1) ธนาคารเจฟิเมอร์แกน เซส
- 4.2) ธนาคารซีทีแบงก์
- 4.3) ธนาคารซูมิโตโม มิตรชุกู แบงกิง คอร์ปอเรชั่น
- 4.4) ธนาคารคอยซ์แบงก์
- 4.5) ธนาคารเคอระรอยัลแบงก์ออฟสกอตแลนด์ เอ็น.วี.
- 4.6) ธนาคารบีเอ็นพี พารีบาส์
- 4.7) ธนาคารมิซูโฮ จำกัด
- 4.8) ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตรชุกู ยูเอฟเจ จำกัด
- 4.9) ธนาคารแห่งประเทศจีน จำกัด
- 4.10) ธนาคารแห่งอเมริกันซันแนลแอสโซซิเอชั่น
- 4.11) ธนาคารอาร์ เอช บี จำกัด
- 4.12) ธนาคารอินเดียเนโอเวอร์ซีส์
- 4.13) ธนาคารโอเวอร์ซี-ไซนิสแบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด
- 4.14) ธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิงคอร์ปอเรชั่น จำกัด

1.4.2 ขอบเขตทางด้านเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน – ธันวาคม 2561

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาในการวิจัยครั้งนี้คือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยมีรายละเอียดหัวข้อที่ต้องการศึกษา ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1.1) ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน
- 1.2) ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ตัวแปรตาม ได้แก่

สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

- 2.1) ประสิทธิภาพในการทำงาน
- 2.2) ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน
- 2.3) ความสุขและความอิสระในการทำงาน
- 2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 2.5) ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

1.4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ดำเนินการวิจัย

สาขาของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศไทย ที่ตั้งในห้างสรรพสินค้าและสาขานอกห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาผลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



รูปที่ 1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีประโยชน์ต่อฝ่ายที่เกี่ยวข้องดังนี้

1) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธนาคาร รัฐบาลและผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและดูแลทรัพยากร มนุษย์ขององค์กร ได้แนวทางในการกำหนดนโยบาย และการเตรียมแผนการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เมื่อมีการปรับโครงสร้างขององค์กร ช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพแรงงานของบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นและมีความตระหนักรู้ ในการปรับตัวและพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง

2) เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายของรัฐบาล ในการเตรียมมาตรการจัดการปัญหาการว่างงานในอนาคต การพัฒนาศักยภาพแรงงานให้ไปสู่แรงงานที่มีศักยภาพสูง รวมไปถึงการวางแผนปรับเปลี่ยนการศึกษา เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนในการเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัลหรือประเทศไทย 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ

3) เพื่อให้พนักงานสถาบันการเงินตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่สังคมไร้เงินสด และพัฒนาศักยภาพแรงงานในสถาบันการเงินเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดยุคใหม่

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

คำนิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

สังคมไร้เงินสด (Cashless society) หมายถึง แนวคิดสังคมเศรษฐกิจที่ปราศจากเงินสดหรือไม่นิยมถือเงินสด เนื่องจากวิสัยทัศน์ที่มองว่าเงินสดมีความสำคัญน้อยลงและถูกแทนที่โดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการทำธุรกรรมทางการเงิน

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Disruption) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำให้เกิดรูปแบบของนวัตกรรมและธุรกิจขึ้นมาใหม่ ซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมเดิม

ธนาคารพาณิชย์ที่มีความสำคัญเชิงระบบ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีนัยต่อความเสถียรเชิงระบบในประเทศ ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยปี 2560 ได้แก่ ธนาคาร

กรุงเทพ จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ทัศนคติ (Attitude) คือ แนวความคิดเห็นหรือมุมมองส่วนตัวต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

พนักงานธนาคาร (Bankers) หมายถึง บุคคลที่ประกอบอาชีพที่ให้บริการเกี่ยวข้องกับการเงินในกลุ่มอุตสาหกรรมธนาคาร

ธนาคารพาณิชย์ (Commercial Bank) หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจการรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อครบกำหนดระยะเวลาให้สินเชื่อ ซื้อขายตั๋วแลกเงิน ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ รวมถึงธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยและหลักทรัพย์ ธุรกิจอนุพันธ์ทางการเงิน ธุรกิจธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจการเงินและธุรกิจการให้บริการอื่น

นโยบาย (Policy) หมายถึง หลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ

ทักษะและความสามารถ (Skill) หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม

ตำแหน่งในสถานที่ทำงาน (Work Position) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในสถานที่ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน (Work Experience) หมายถึง ความชำนาญที่เกิดจากการฝึกฝน หรือพบเห็นมาก่อนในช่วงชีวิตการทำงาน

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา

ประสิทธิภาพของการทำงาน (Work Performance) หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการงาน

จิตวิทยาการทำงาน (Psychological working) คือ การแสดงความสัมพันธ์ของศาสตร์ทางด้านจิตใจ ความรู้สึกรู้คิด กับการทำงาน

ความกังวล หมายถึง ความรู้สึกวิตกหรือไม่สบายใจ

ความสุข หมายถึง สภาวะที่บุคคลรับรู้ว่าคุณเองได้ทำในสิ่งที่ตนต้องการและทำได้สำเร็จ มีความเป็นตัวของตัวเอง มีความภาคภูมิใจในการกระทำของตน มีความคิดเชิงบวก มีความกระตือรือร้นในการดำเนินชีวิตที่จะนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดี การพัฒนาตนการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับคนรอบข้างและสังคม สามารถดำเนินชีวิตอย่างพอเพียงและมีใจที่สงบ แบ่งออกเป็นความสุขทางกายและความสุขทางใจ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเรื่อง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานพาณิชย์ ได้ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากร

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) นั้น เกี่ยวข้องกับหลักการความเป็นเหตุเป็นผล นั่นคือพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากปัจจัยภายนอกมากระตุ้น โดยพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต่างกันนั้น เกิดจากลักษณะทางประชากรที่ต่างกัน เนื่องจากคนที่อยู่ในกลุ่มประชากรที่ต่างกันนั้นมักจะมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่ต่างกัน ทำให้มีค่านิยม ทัศนคติ พฤติกรรม และการตัดสินใจที่ต่างกัน (ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) ซึ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรได้แก่ เพศ อายุ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม การศึกษา เชื้อชาติ ศาสนา อาชีพ เป็นต้น

แนวความคิดนี้ ได้อธิบายว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรนั้นส่งผลให้บุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันหรืออยู่ในสังคมเดียวกัน มีพฤติกรรมในการรับสารและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสาร หรือสถานการณ์ต่างๆ ในรูปแบบเดียวกัน ในทางกลับกัน บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ต่างกันหรืออยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ย่อมมีพฤติกรรมในการรับสารและตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสาร หรือสถานการณ์ต่างๆ ในรูปแบบที่ต่างกัน

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นว่าเป็นการแสดงออกทางความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานในการแสดงออก ความคิดเห็นนั้นอาจจะเปลี่ยนไปตามกาลเวลา ซึ่งอาจจะถูกต้องหรือไม่ก็ได้ อาจจะถูกรับหรือถูกปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้และอาจจะแสดงออกโดยการพูดหรือการเขียนก็ได้ (ศรีสมบูรณ์ แยมกมล, 2538)

โดยปกติ การวัดความคิดเห็นจะใช้วิธีการสัมภาษณ์และการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามส่วนมากจะนิยมใช้แบบ Likert scale ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง การให้คะแนนขึ้นอยู่กับผู้ทำแบบสอบถาม เช่น ให้คะแนน 1-5 โดยที่ให้คะแนนไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นคะแนนที่น้อยที่สุดและให้คะแนนเห็นด้วยอย่างยิ่งเป็นค่ามากที่สุด

2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2554) ได้ในความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ว่าเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

Millett (1954) ได้ให้นิยามของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์และให้ผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Simon (1960) ที่ได้ให้ความเห็นว่า การพิจารณางานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้พิจารณาจากปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) ที่ได้ ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงเท่ากับ ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า

ในขณะที่ Certo, S.C. and Cerb, S.T. (2000) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

สมพงษ์ เกษมสิน (2519) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ว่าประกอบด้วย

- 1) กิจกรรมในงานและนอกงาน
- 2) การรับมือกับสถานการณ์
- 3) ระดับความปรารถนา
- 4) กลุ่มอ้างอิง
- 5) เพศ
- 6) ภูมิหลังทางวัฒนธรรม
- 7) การศึกษา
- 8) ประสบการณ์
- 9) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2.1.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตวิทยาในการทำงาน

นฤมล เพ็ชรทิพย์ (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของจิตวิทยากับการทำงานในระดับองค์การ ว่าจิตวิทยามีบทบาทตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานเพื่อให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เพราะหากการคัดเลือกผิดพลาดก็อาจจะทำให้พนักงานรู้สึกกดดันและเกิดความเครียดในการทำงาน บริษัทเองก็จะไม่ได้ผลงาที่เต็มศักยภาพจากพนักงาน ดังนั้นความรู้ด้านจิตวิทยาจึงจำเป็นสำหรับการนำมาประยุกต์ใช้ในงาน โดยมีประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ดังนี้

- 1) การคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงาน
- 2) พนักงานที่เข้ามาทำงาน ได้รับการกระตุ้นจากองค์การให้สามารถทำงานอย่างเต็มความสามารถ ทำให้เกิดผลงานในระดับสูง นำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์การ โดยปัจจัยหลักที่ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มความสามารถนั้น ประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motivation) ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Morale) และการฝึกอบรม (Training)
- 3) พนักงานขององค์การมีความพึงพอใจ มีความสุข และมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกเต็มใจในการเป็นสมาชิกและการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ไม่เช่นนั้น พนักงานอาจตัดสินใจลาออก ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การในหลายด้าน ทั้งการสูญเสียทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า สูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการหาพนักงานใหม่ เป็นต้น ดังนั้น การสร้างความผูกพันต่อองค์การให้พนักงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน (Satisfaction) ความสุขในการทำงาน (Happiness) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Life) และความผูกพันต่อ

องค์การ (Organizational Commitment) ซึ่งหากองค์การสามารถสร้างความผูกพันได้ตั้งแต่พนักงานเข้ามาทำงาน จะทำให้องค์การมีความแข็งแกร่งและมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

2.1.5 ทฤษฎีแรงจูงใจตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factors Theory) ได้ถูกพัฒนา ในปี 1950 – 1959 โดย เฟรดเดริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (ศิวิลวรรณ เสวีรัตน์ และคณะ, 2550) ประกอบด้วย

1) ปัจจัยแรงจูงใจหรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกในการทำงาน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- (1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- (2) การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- (3) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
- (4) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself)
- (5) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2) ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง โดยส่วนใหญ่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต้องได้รับการสนองตอบ ไม่เช่นนั้นจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย 10 ด้าน ได้แก่

- (1) นโยบายและการบริหารขององค์การ (Company Policy and Administration)
- (2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision)
- (3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision)
- (4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Peers)
- (5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators)
- (6) ตำแหน่งงาน (Status)

- (7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security)
- (8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)
- (9) สภาพการทำงาน (Working Conditions)
- (10) ค่าตอบแทน (Compensations)

สรุปได้ว่าเมื่อใดที่ปัจจัยจูงใจลดลง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานก็จะลดต่ำไปด้วย ส่วนเมื่อใดที่ปัจจัยอนามัยลดต่ำลง ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน เบื่อหน่าย หหมดกำลังใจ จนอาจทำให้ตัดสินใจลาออกจากงาน

2.2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Matuzeviciute (2017) ศึกษาเรื่องผลกระทบการว่างงานที่เกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยี นวัตกรรม พบว่า โดยภาพรวมความก้าวหน้าของเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์ที่ทำให้เกิดการว่างงานเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามได้ให้ข้อเสนอแนะว่าในอนาคตหากมีการศึกษาเรื่องนี้ควรใส่ปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล เงินเดือน ค่าจ้างขั้นต่ำ หนี้สาธารณะ เป็นต้น เพื่อจะทำให้เห็นภาพรวมได้ชัดเจนขึ้น ส่วน Calvino et al. (2018) ให้ความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้นส่งผลเชิงบวกและเชิงลบต่อการจ้างงาน

Achord et al. (2017) ได้ศึกษาเรื่องประโยชน์ ความเสี่ยงและปัญหาของสังคมไร้เงินสด พบว่า ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเฉพาะเรื่องสังคมไร้เงินสดนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวก เช่น ลดต้นทุนที่เกิดจากการบริหารจัดการเงินสด แต่ขณะเดียวกันก็ยังมีความเสี่ยงที่ต้องจัดการ แต่เป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในอนาคต สอดคล้องกับ Ajayi (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของนโยบายการเงินของในประเทศไนจีเรีย และพบว่าประชาชนมีความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการเงินของประเทศไนจีเรีย โดยเห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว เนื่องจากรับรู้ถึงประโยชน์และข้อดีของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในระยะยาว โดยเฉพาะเรื่องการลดต้นทุน

สุนีย์ ยังสว่าง (2556) ได้ให้ข้อเสนอแนะในวารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศ เพราะสามารถช่วยการลดต้นทุนในด้านต่างๆลงเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งสนับสนุนให้รัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมมือกับฝ่ายต่างๆเพื่อดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการ

กำหนดนโยบาย การพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการระวังป้องกันอาชญากรรมในทุก รูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้ระบบการทำธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสดบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

จิตดา แก้วแทน (2557) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีทัศนคติในแง่บวกต่อการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นในระบบของธนาคาร เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่าทางธนาคารสามารถดูแลระบบได้อย่างปลอดภัย จึงทำให้ยอมรับการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นตามไปด้วย

นภัศ จิตต์ธีรภาพ (2554) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งเพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น โดยเพศชายมีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลายเป็นและด้านหาความรู้มากกว่าเพศหญิง, พนักงานที่อายุงานมากกว่า 20 ปีมีค่าความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า, พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความสุขมากกว่า นอกจากนี้ ยังพบว่าความสุขในการทำงานด้านน้ำใจงาม ด้านสังคมดี ด้านผ่อนคลายเป็น ด้านหาความรู้ ด้านใจสงบและด้านปลอดภัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขที่ต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Armenio and Cunha (2008) ที่ได้ศึกษามิติของจิตวิญญาณทั้งห้าที่ส่งผลต่อการทำงานและพบว่า ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์และจิตใจส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกและความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร

สิริศา จักรบุญมา (2557) ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงไปคือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการตัดสินใจ

พิชญ ดวงสุทธา (2554) ศึกษาเรื่องทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสร้างความรู้สึทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับ ฉานิกา วงษ์สุริรัตน์ (2554) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงานโดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิต

การทำงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสุขในการทำงานและเป็นตัวแปรทำนายความสุขในการทำงานร่วมกับความเพลีน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Avey et al. (2009) พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการทำงาน พฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในด้านต่างๆ โดยมีวิธีการดำเนินงานวิจัยดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 ตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.8 การทดสอบสมมติฐาน
- 3.9 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 15 ธนาคาร รวมจำนวนพนักงาน 430 คน โดยจำแนกได้ตามตารางด้านล่าง

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่สำรวจแยกตามธนาคาร

| ลำดับ | ธนาคาร | ขนาดธนาคาร | จำนวนพนักงาน (คน) | ร้อยละ | ร้อยละ |
|-------|--------|-----------------------|----------------------|--------|--------|
| 1 | A | ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ | 40 | 9.30 | 46.51 |
| 2 | B | | 40 | 9.30 | |
| 3 | C | | 40 | 9.30 | |
| 4 | D | | 40 | 9.30 | |
| 5 | E | | 40 | 9.30 | |
| 6 | F | ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลาง | 35 | 8.14 | 16.28 |
| 7 | G | | 35 | 8.14 | |
| 8 | H | ธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็ก | 30 | 6.98 | 30.23 |
| 9 | J | | 30 | 6.98 | |
| 10 | K | | 20 | 4.65 | |
| 11 | L | | 15 | 3.49 | |
| 12 | M | | 20 | 4.65 | |
| 13 | N | | 15 | 3.49 | |
| 14 | P | ธนาคารพาณิชย์พิเศษ | 15 | 3.49 | 6.98 |
| 15 | Q | | 15 | 3.49 | |
| รวม | | | 430 | 100 | 100 |

หมายเหตุ ขอสงวนสิทธิ์ในการเปิดเผยรายชื่อธนาคารที่สำรวจ

3.3 ตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้มาโดยสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane Formula) (Yamane, 1973) โดยคิดจากประชากรพนักงานธนาคารทั้งหมดจำนวน 154,379 คน ที่ถูกสำรวจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2560

สูตรยามานะ (Yamane Formula)

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (3-1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ดังนั้น $n = 154,379 / [1 + (154,379 \times (0.05)^2)]$
 $= 154,379 / 386.9$
 $= 399$ ตัวอย่าง (คน)

จากการคำนวณด้วยสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane Formula) (Yamane, 1973) พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 399 ตัวอย่าง (คน) แต่เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ ผู้สำรวจได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเป็น 430 ตัวอย่าง (คน)

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) จากพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 14 ข้อ โดยที่แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) ในแต่ละข้อจะกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว คำถามในบางข้อ กำหนดผู้ตอบแบบสอบถามสามารถกรอกข้อมูลเพิ่มเติมได้ เช่น ชื่อมหาวิทยาลัย เป็นต้น คำถามในส่วนนี้ ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว, คณะ/สาขาที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด, มหาวิทยาลัย/สถาบันที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด, ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร, ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร), รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร, ฝ่าย/แผนกที่สังกัดในองค์กร สถานะพนักงาน, สาขาธนาคารที่สังกัด, จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน

2) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทักษะคิด ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล ใน 2 ด้านหลัก คือ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล มีจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklists) จำนวน 5 ข้อ และการแสดงความคิดเห็นแบบ Rating Scale จำนวน 19 ข้อ ส่วนอีกด้านคือด้านผลกระทบต่อสภาวะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล มีจำนวน 34 ข้อ เป็นแบบ แบบ Rating Scale โดยการให้ระดับคะแนน 5 ระดับ ประกอบด้วย

- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ น้อยที่สุดหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ น้อยหรือเห็นด้วยน้อย
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ปานกลางหรือไม่แน่ใจ
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้มากหรือเห็นด้วยมาก
- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้มากที่สุดหรือเห็นด้วยมากที่สุด

ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ของ Best and Kahn (1993) ในการแบ่งอันตรายภาคชั้นในการแปลความหมายของผลคะแนนเฉลี่ย เพื่อวัดความสำคัญแต่ละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล และ ด้านผลกระทบต่อสภาวะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าได้} &= (5-1)/5 = 0.8 \end{aligned} \quad (3-2)$$

จะได้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับความสำคัญที่สุด

ส่วนการกำหนดความหมายของระดับความรุนแรงของผลกระทบ จะได้เกณฑ์การแปลผลคะแนนเฉลี่ย 10 ระดับ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.90 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.91 - 2.80 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.81 - 3.70 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 3.71 - 4.60 หมายถึง มีระดับความสำคัญน้อย

คะแนนเฉลี่ย 4.61 - 5.48 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 5.49 - 6.38 หมายถึง มีระดับความสำคัญปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 6.39 - 7.28 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 7.29 - 8.18 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 8.19 - 9.08 หมายถึง มีระดับความสำคัญมาก

คะแนนเฉลี่ย 9.09 - 10.0 หมายถึง มีระดับความสำคัญที่สุด

3) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาที่พบและสิ่งที่ควรปรับปรุงในการวิจัย หรือเสนอแนะความคิดเห็นอื่นๆ

(1) ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

ตัวอย่างแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องผลกระทบที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

2.1 ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ท่านรับรู้/ทราบนโยบายและทิศทางขององค์กรที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่

- รับรู้/รับทราบ
 ไม่เคยรับรู้/ไม่เคยรับทราบ
 ไม่แน่ใจ

2. ท่านคิดว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลหรือไม่

- ได้รับผลกระทบ
 ไม่ได้รับผลกระทบ
 ไม่แน่ใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดให้

| ระดับ | เห็นด้วยที่สุด | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยที่สุด |
|-------|----------------|----------|----------|-------------|-------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ด้านการรับรู้นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล | | | | | |
| 1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย National E-payment | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าตนเองได้รับผลกระทบเชิงลบ (เช่น โอกาสในการตกงานเพิ่มขึ้น) จากนโยบาย National E-payment ในฐานะพนักงานธนาคาร | | | | | |
| ข. ด้านการรับรู้นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร | | | | | |
| 1. ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีนโยบายที่ส่งเสริมการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี | | | | | |
| 2. ท่านมีความเข้าใจนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กร | | | | | |
| ค. ด้านการรับรู้พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 1. ท่านทราบว่าจำนวนผู้ใช้งานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 2. ท่านทราบว่าผู้ใช้บริการมาใช้บริการที่สาขาลดลง | | | | | |
| ง. ด้านการรับรู้ผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าปัจจุบัน ตนเองกำลังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ในระดับใด | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าในอนาคตตนเองจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |

2.2 ด้านผลกระทบต่อสภาวะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดให้

| ระดับ | เห็นด้วยที่สุด | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยที่สุด |
|-------|----------------|----------|----------|-------------|-------------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance Factors)

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ความทุ่มเทในการทำงาน | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าท่านทำงานในองค์กรอย่างสุดความสามารถและพยายามพัฒนาตนเองในทักษะด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าตนเองมีความทุ่มเทน้อยลง เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น | | | | | |
| ข. ประสิทธิภาพในการทำงาน | | | | | |
| 1. ปีที่ผ่านมาท่านได้เกรด (Grade) จากการประเมินโดยหัวหน้างาน ในระดับใด โดยสมมติให้ 5 = เกรด A+ / Excellent / ยอดเยี่ยม / คะแนน 90-100% 4 = เกรด A / Very good / ดีมาก / คะแนน 80-89% 3 = เกรด B / Good / ดี / คะแนน 70-79% 2 = เกรด C / Acceptable / พอใช้ / คะแนน 60-69% 1 = เกรด D / Improvement needed / ควรปรับปรุง / คะแนนต่ำกว่า 60 % | | | | | |

2. ด้านจิตวิทยาในการทำงาน (Psychological Factors)

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ความกังวลในความมั่งคั่งในหน้าที่การงาน | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าตนเองมีความเสี่ยงที่จะตกงานเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |
| ข. ความสุขและความอิสระในการทำงาน | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าท่านมีความสุขน้อยลง เมื่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรมีมากขึ้น | | | | | |
| ค. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| ง. ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าท่านจะมีความสุขหากท่านได้ทำงานที่องค์กรแห่งนี้ได้จนเกษียณ | | | | | |

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้มาจากแหล่งข้อมูล 2 แหล่ง ได้แก่ แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) จำนวน 430 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1) ดำเนินการขอหนังสือขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลจากทางคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต เพื่อขอความอนุเคราะห์จากธนาคารในการผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูล (หนังสือเลขที่ ศฐ. 4581/207)

2) ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยตรงจากกลุ่มตัวอย่าง โดยติดต่อธนาคารแต่ละสาขา เพื่อทำการขออนุญาตเก็บข้อมูล พร้อมทั้งการแสดงบัตรประจำตัวนักศึกษาและหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยต่อเจ้าหน้าที่ธนาคารก่อนแจกแบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึง วันที่ 15 ธันวาคม 2561 ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3) นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น วิทยานิพนธ์ บทความ ตำรา งานหนังสือ เว็บไซต์ต่างๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3.6 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เรื่อง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่อใช้กำหนดแนวทางในการร่างคำถามในแบบสอบถาม ทบทวนวรรณกรรม ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม สร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 14 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยแบ่งเป็น 2 ด้านคือ ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล มีลักษณะเป็นการเลือกตอบ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ และการให้ระดับคะแนน 1 -5 (Rating scale) จำนวน 19 ข้อ และ ด้านผลกระทบต่อสภาวะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล มีลักษณะเป็นการให้ระดับคะแนน 1 -5 (Rating Scale) จำนวน 34 ข้อ

ทำการทดสอบหาประสิทธิภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรงตามโครงสร้างหรือความตรงตามทฤษฎี (Construct Validity) เพื่อตรวจสอบคำถามในแบบสอบถามว่าสามารถวัดได้ตรงกับทุกมิติ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง คุณภาพและความเหมาะสมของเนื้อหาให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ก่อนนำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ก่อนนำไปทดสอบ Pre-test

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ครั้งที่ 1 (Pre-test) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และทดสอบหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) เพื่อทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค

(Cronbach Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ระดับ 0.00 ถึง 1.00 โดยค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้คือ ค่า $\alpha \geq 0.70$ (Nunnally & Bensterin, 1994)

จัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบและนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 ตัวอย่าง เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยต่อไป

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 ตัวอย่าง และมีการใช้สถิติต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพการสมรส, ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว, มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด, ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร, ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร), รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร, ฝ่าย/แผนกที่สังกัดในองค์กร, สถานะพนักงาน, สาขาธนาคารที่สังกัด และจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1) ด้านการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ใช้วิธีหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นร้อยละ (Percentage) รวมทั้งหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

2) ด้านผลกระทบต่อสถานะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

3.8 การทดสอบสมมติฐาน

ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) เพื่อทดสอบสมมติฐานทั้ง 5 สมมติฐาน ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสภาวะการทำงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน, ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน, ความสุขและความอิสระในการทำงาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

3.9 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.9.1 สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(\frac{1 - s_1^2}{s_1^2} \right) \quad (3-3)$$

α คือค่าความสอดคล้องภายใน

n คือจำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม

$\sum Si^2$ คือผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ

S_1^2 คือความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

3.9.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติพื้นฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่ออธิบายลักษณะด้านประชากรศาสตร์และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ เพื่อทดสอบสมมติฐานด้านระดับความพึงพอใจโดยใช้แบบจำลองการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logistic Regression) ซึ่งเป็นแบบจำลองที่เป็นการวิเคราะห์ที่มีเป้าหมายเพื่อทำนายโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ใช้กับตัวแปรเกณฑ์ที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อย ในที่นี้ ได้แก่ กลุ่มที่ได้รับผลกระทบ และกลุ่มที่ไม่ได้รับผลกระทบ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล และสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน, ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน, ความสุขและความอิสระในการทำงาน, ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำไปวิเคราะห์แบบจำลอง Binary Logistic Regression โดยใช้โปรแกรม SPSS โดยตัวแปรที่ใช้ในแบบจำลองมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตัวแปรอิสระที่ใช้ในแบบจำลอง Binary Logistic Regression

| ตัวแปร | สัญลักษณ์ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| ปัจจัยส่วนบุคคล (X1) | |
| 1. เพศ | GEN |
| 2. อายุ | AGE |
| 3. สถานภาพการสมรส | MAR |
| 4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว | DEG |
| 5. คณะ/สาขาที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด | MAJ |
| 6. มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา | UNI |
| 7. ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร | EXP |
| 8. ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร) | FRE |
| 9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | INC |
| 10. ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร | REP |
| 11. ส่วนงานที่ตั้งกักในองค์กร | DEP |
| 12. สถานะพนักงาน | STA |
| 13. ที่ตั้งสาขาธนาคารที่ตั้งกัก | LOC |
| 14. จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่ตั้งกักให้การสนับสนุน | SEM |
| ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (X2) | |
| 1. นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล | GOV |
| 2. นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร | COM |
| 3. พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ | CUS |

สมการแบบจำลองแบบ Binary Logistic Regression

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model) ในการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม รวมถึงพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ซึ่งตัวแปรตามหรือตัวแปรเกณฑ์ (Y) มี 2 ค่า ได้แก่ เกิดเหตุการณ์ (Y = 1) หรือ ไม่เกิดเหตุการณ์ (Y = 0) ความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระหรือตัวแปรทำนาย (X) ไม่ได้อยู่ในรูปเส้นตรง ในการศึกษานี้กำหนดให้

Y = 1 หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงาน และ Y = 0 หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงาน ให้ Prob แทนความน่าจะเป็น ดังนั้น

Prob (Y = 1) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงาน

Prob (Y = 0) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงาน

สามารถนำมาเขียนสมการถดถอยโลจิสติกได้ดังสมการ 3.1

$$\text{Prob (Y=1)} = F(Z_i) = P_i = \frac{e^{\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_n x_n}}{1 + e^{\beta_0 + \beta_1 x_1 + \dots + \beta_n x_n}} \quad (3.1)$$

$$\text{Prob (Y=0)} = 1 - F(Z_i) = 1 - P_i \quad (3.2)$$

โดยที่ P_i คือ โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงานสัมพันธ์กับ Z_i

$1 - P_i$ คือ โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสถานะการทำงาน

X_i คือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีผลต่อสถานะการทำงาน

Z_i คือ ชุดของตัวแปร X_i

แทนสมการ (3.1) หาดด้วยสมการ (3.2) จะได้สมการเต็มต่อ (Odd Ratio)

$$\text{Odd} = \frac{P_i}{1 - P_i} = e^Z = \dots \quad (3.3)$$

Odd Ratio แสดงการเปรียบเทียบอัตราส่วนของโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์กับโอกาสที่จะไม่เกิดเหตุการณ์ โดยที่

ถ้าค่า Odd Ratio มากกว่า 1 แสดงว่า โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานมีมากกว่าโอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน

ถ้าค่า Odd Ratio เท่ากับ 1 แสดงว่า โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานเท่ากับโอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน

ถ้าค่า Odd Ratio น้อยกว่า 1 แสดงว่า โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานมีน้อยกว่าโอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน ตัวอย่างเช่น

ถ้า Odd Ratio = 1.5 แสดงว่า โอกาสที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานเป็น 1.5 เท่าของโอกาสพนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน

สำหรับการประมาณค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (β) จะจัดให้อยู่ในรูปของ Odd Ratio เพื่อให้มีลักษณะความสัมพันธ์ในเชิงเส้นและเรียกว่า Logit Response Function ดังสมการที่ (3.4)

$$\ln(\text{odd}) = \ln\left(\frac{P_i}{1-P_i}\right) = \ln P_i - \ln(1-P_i) \dots\dots\dots (3.4)$$

$$\ln P_i - \ln(1-P_i) \quad \ln(\text{odd}) = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \beta_n X_n \dots\dots\dots (3.5)$$

การประมาณค่าสัมประสิทธิ์ $\beta_0, \beta_1, \dots, \beta_n$ ในสมการ (3.5) จะใช้วิธี Maximum Likelihood และ สรุปตัวแปรและสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ดังสมการ (3.6)

$$Z_i = \beta_0 + \beta_1 \text{ GEN} + \beta_1 \text{ AGE} + \beta_1 \text{ MAR} + \beta_1 \text{ DEG} + \beta_1 \text{ MAJ} + \beta_1 \text{ UNI} + \beta_1 \text{ EXP} + \beta_1 \text{ FRE} + \beta_1 \text{ INC} + \beta_1 \text{ REP} + \beta_1 \text{ DEP} + \beta_1 \text{ STA} + \beta_1 \text{ LOC} + \beta_1 \text{ SEM} + \beta_1 \text{ GOV} + \beta_1 \text{ COM} + \beta_1 \text{ CUS} \dots\dots\dots (3.6)$$

3.10 การวิเคราะห์ Marginal Effect (ผลกระทบส่วนเพิ่ม)

การวิจัยทางเศรษฐศาสตร์ส่วนมากนิยมใช้ Marginal effect อธิบายมากกว่าการใช้ Odds Ratio (เฉลิมพล จตุพร, 2560) ซึ่งเป็นการวัดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อโอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ (Probability) ถ้าค่า Marginal effect เป็นบวก แสดงว่า เมื่อ

ค่าของตัวแปรอิสระเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้โอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์เพิ่มขึ้น ในทางกลับกัน เมื่อค่าของตัวแปรอิสระเปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้โอกาสความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ลดลง สมการที่ได้เป็นดังนี้

$$P_i = F(Z_i) = P_i = F(Z_i) = \frac{1}{1+e^{-Z_i}} \dots\dots\dots (3.7)$$

โดยที่สมการ Marginal Effect ของ Z ต่อความน่าจะเป็น P เป็นดังนี้

$$f(Z) = \frac{dP}{dZ} = \frac{e^{-Z}}{(1+e^{-Z})^2} \dots\dots\dots (3.8)$$

ค่า Marginal effect ของแต่ละตัวแปรอิสระ (X_i) คำนวณได้จากสูตร

$$\text{Marginal effect} = \frac{dP}{dX_i} = \frac{dP}{dZ} \frac{dZ}{dX_i} = f(Z)\beta_i \dots\dots\dots (3.9)$$

ในการวิเคราะห์สมการแบบจำลองแบบ Binary Logit Model ในโปรแกรม SPSS จะได้ค่าต่างๆ ดังนี้

i) -2Log Likelihood(-2LL) แสดงความผันผวนในค่าของตัวแปรตามที่แบบจำลอง การตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าความน่าจะเป็น (Likelihood Value) ของแบบจำลอง ซึ่งเท่ากับ -2 Log Likelihood (-2LL) เหตุผลของการคูณ Log Likelihood ด้วย -2 เพื่อให้ค่าคงที่ที่ได้มีการแจกแจงคล้าย χ^2 สำหรับทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ ถ้าค่า -2LL มีค่าต่ำ แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่า -2LL เป็น 0 แสดงว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างสมบูรณ์ ถ้าค่า -2LL มีค่าสูง แสดงถึงความไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ii) Likelihood ratio Chi-square test เป็นการทดสอบ goodness-of-fit อีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ นักสถิติพิจารณาว่า การลดลงใน -2LL มีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ อย่างไรก็ตามค่า Chisquare ที่ได้มีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญหากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่

iii) ค่า R-square ของ Cox and Snell, Nagelkerke และ McFadden ซึ่งค่า R R-square มีค่าได้ระหว่าง 0 – 1 เท่านั้น หากค่า R-square ที่ได้มีค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่า แบบจำลองไม่มีความเหมาะสมในการใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ แต่หาก R-square ที่

ได้มีค่าใกล้เคียงหนึ่ง แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม สามารถใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระได้

iv) ค่า Wald Statistic เป็นการทดสอบสมมติฐานที่ว่า $H_0 : B_i = 0$ ถ้าผลการทดสอบพบว่า $B_i = 0$ แสดงว่าตัวแปรทำนาย i ไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง Odds Ratio ดังนั้นจึงไม่มีผลต่อความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์นั้น ถ้าการทดสอบ B_i พบนัยสำคัญ ค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็นบวก (+) แสดงว่าตัวแปรทำนายนั้นมีผลต่อการเพิ่มความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์ ส่วนสัมประสิทธิ์ที่เป็นลบ (-) แสดงถึงการลดความน่าจะเป็นของการเกิดเหตุการณ์

v) ค่า Exp (B) เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของ Odds Ratio เมื่อตัวแปรทำนายเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ถ้าค่า Exp (B) มีค่ามากกว่า 1.00 แสดงว่า เมื่อตัวแปรทำนายมีค่าเพิ่มขึ้น จะช่วยเพิ่มโอกาสของการเกิดเหตุการณ์ แต่ถ้าค่า Exp (B) มีค่าน้อยกว่า 1.00 แสดงว่า เมื่อตัวแปรทำนายมีค่าเพิ่มขึ้น จะช่วยลดโอกาสของการเกิดเหตุการณ์



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากแบบสอบถาม สามารถแบ่งข้อมูลและผลการวิจัยเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทักษะ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล

ส่วนที่ 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

X1 แทน ปัจจัยส่วนบุคคล

GEN แทน เพศ

AGE แทน อายุ

MAR แทน สถานภาพการสมรส

DEG แทน ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

MAJ แทน คณะที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด

UNI แทน มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา

EXP แทน ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร

FRE แทน ความถี่ในการเปลี่ยนงาน

INC แทน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

REP แทน ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร

DEP แทน ส่วนงานที่สังกัดในองค์กร

STA แทน สถานะพนักงาน

LOC แทน ที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด

SEM แทน จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี

ดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน

X2 แทน ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

GOV แทน นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของ
รัฐบาล

COM แทน นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological
Innovation) ของธนาคาร

CUS แทน พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ

Y แทน สภาพะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

Y1 แทน ประสิทธิภาพในการทำงาน

Y2 แทน ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

Y3 แทน ความสุขและความอิสระในการทำงาน

Y4 แทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Y5 แทน ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

M แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Sig. แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

B แทน ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโลจิสติก ที่มีการแจกแจงเชิงซ้อน

4.1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล จากการข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

| เพศ (GEN) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|-----------|-----------------|------------------------|
| ชาย | 99 | 23 |
| หญิง | 331 | 77 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 23 และเพศหญิงคิด
เป็นร้อยละ 77

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอายุ

| อายุ (AGE) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|---------------|-----------------|------------------------|
| ต่ำกว่า 30 ปี | 183 | 42.6 |
| 30-40 ปี | 211 | 49.1 |
| 40-50 ปี | 32 | 7.4 |
| 50 ปีขึ้นไป | 4 | 0.9 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.6 มีอายุ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 มีอายุ 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.9

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานภาพการสมรส

| สถานภาพการสมรส (MAR) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------|-----------------|------------------------|
| โสด | 321 | 74.7 |
| สมรส | 106 | 24.7 |
| หย่าร้าง | 3 | 0.7 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 74.7 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 24.7 และสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

| ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่ สำเร็จการศึกษา (DEG) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 7 | 1.6 |

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษาขั้นสูงสุด
ที่สำเร็จการศึกษาแล้ว (ต่อ)

| ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่ สำเร็จการศึกษา (DEG) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| ปริญญาตรี | 370 | 86.0 |
| ปริญญาโท | 53 | 12.3 |
| ปริญญาเอก | 0 | 0 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.6 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86 และระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 12.3

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามคณะที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด

| คณะที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด (MAJ) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|-------------------------------------|-----------------|------------------------|
| คณะเศรษฐศาสตร์ | 51 | 11.9 |
| คณะบริหารธุรกิจ | 204 | 47.4 |
| คณะวิทยาการจัดการ | 45 | 10.5 |
| คณะพาณิชยศาสตร์และการ บัญชี | 29 | 6.7 |
| คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) | 18 | 4.2 |
| อื่นๆ | 83 | 19.3 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาจากคณะบริหารธุรกิจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.4 คณะเศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 11.9 คณะวิทยาการจัดการ คิดเป็นร้อยละ 10.5 คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี คิดเป็นร้อยละ 6.7 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) คิดเป็นร้อยละ 4.2 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 19.3

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามมหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา

| มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา (UNI) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|-----------------------------------|-----------------|------------------------|
| มหาวิทยาลัยรัฐบาลในประเทศ | 285 | 66.3 |
| มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศ | 142 | 33.0 |
| มหาวิทยาลัยต่างประเทศ | 3 | 0.7 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 66.3 มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศ คิดเป็นร้อยละ 33 และมหาวิทยาลัยต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประสบการณ์ทำงาน

ในสายงานธนาคาร

| ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร (EXP) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------------------------|-----------------|------------------------|
| ต่ำกว่า 1 ปี | 39 | 9.1 |
| 1-5 ปี | 188 | 43.7 |
| 6-10 ปี | 133 | 30.9 |
| 11-15 ปี | 46 | 10.7 |
| 15 ปี ขึ้นไป | 24 | 5.6 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคารต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.1 มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.7 มีประสบการณ์ทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.9 มีประสบการณ์ทำงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.7 และมีประสบการณ์ทำงาน 15 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.6

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความถี่ในการเปลี่ยนงาน
(เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร)

| ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (FRE) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|---------------------------------|-----------------|------------------------|
| ไม่เคยเปลี่ยนงานเลย | 0 | 0 |
| 1-2 ครั้ง | 182 | 42.3 |
| 3-5 ครั้ง | 185 | 43.0 |
| 6-10 ครั้ง | 61 | 14.2 |
| มากกว่า 10 ครั้ง | 2 | 0.4 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.8 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเปลี่ยนงานในสายงานการเงินและการธนาคาร 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.3 เปลี่ยนงาน 3-5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43 เปลี่ยนงาน 6-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.2 และเปลี่ยนงานมากกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.4

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (INC) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------------|-----------------|------------------------|
| น้อยกว่า 20,000 บาท | 56 | 13.0 |
| 20,001 – 40,000 บาท | 280 | 65.1 |
| 40,001 – 60,000 บาท | 76 | 17.7 |
| 60,001 – 80,000 บาท | 13 | 3.0 |
| 80,001 – 100,000 บาท | 5 | 1.2 |
| 100,001 บาท ขึ้นไป | 0 | 0 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.9 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 13 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.1 มีรายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน 40,001 – 60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.7 มีรายได้น้อยต่อเดือน 60,001 – 80,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3 และมีรายได้น้อยต่อเดือน 80,001 – 100,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ
ในองค์กร

| ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร (REP) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|
| ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ทั่วไป | 380 | 88.4 |
| ระดับหัวหน้างาน (ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการ ประจำสาขา) | 50 | 11.6 |
| ระดับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง | 0 | 0 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.10 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 88.4 และมีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 11.6

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามส่วนงานที่สังกัดในองค์กร

| ส่วนงานที่สังกัดในองค์กร (DEP) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|--------------------------------|-----------------|------------------------|
| FRONT OFFICE | 398 | 92.6 |
| BACK OFFICE | 32 | 7.4 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.11 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดส่วนงาน FRONT OFFICE คิดเป็นร้อยละ 92.6 และสังกัดส่วนงาน BACK OFFICE คิดเป็นร้อยละ 7.4

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามสถานะพนักงาน

| สถานะพนักงาน (STA) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|--------------------|-----------------|------------------------|
| พนักงานประจำ | 408 | 94.9 |
| พนักงานสัญญาจ้าง | 21 | 4.9 |
| อื่นๆ | 1 | 0.2 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.12 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานประจำ คิดเป็นร้อยละ 94.9 เป็นพนักงานสัญญาจ้าง คิดเป็นร้อยละ 4.9 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.2

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด

| ที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด (LOC) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|----------------------------------|-----------------|------------------------|
| ในห้างสรรพสินค้า | 310 | 72.1 |
| นอกห้างสรรพสินค้า | 82 | 19.1 |
| สำนักงานใหญ่ | 38 | 8.8 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.13 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดธนาคารที่ตั้งในห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 72.1 สังกัดธนาคารที่ตั้งนอกห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 19.1 และสังกัดสำนักงานใหญ่ของธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.8

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม และสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน

| จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน (SEM) | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------|
| 0 ครั้ง | 99 | 23.0 |
| 1-2 ครั้ง | 193 | 44.9 |
| 3-4 ครั้ง | 84 | 19.5 |
| 5-6 ครั้ง | 28 | 6.5 |
| มากกว่า 6 ครั้ง | 26 | 6.0 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.14 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลเลย คิดเป็นร้อยละ 23.0 ได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมจำนวน 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 44.9 ได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมจำนวน 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.5 ได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมจำนวน 5-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.5 และได้รับการสนับสนุนให้เข้าฝึกอบรมจำนวนมากกว่า 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.0

4.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้และผลกระทบจากปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล จากการเก็บข้อมูล สามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

| การรับรู้ | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|-----------|--------------|---------------------|
| รับรู้ | 381 | 88.6 |
| ไม่รับรู้ | 23 | 5.3 |

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล (ต่อ)

| การรับรู้ | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) |
|-----------|-----------------|------------------------|
| ไม่แน่ใจ | 26 | 6.0 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล คิดเป็นร้อยละ 88.6 ไม่รับรู้ คิดเป็นร้อยละ 5.3 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 6

4.2.1 นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล (GOV)

ตารางที่ 4.16 ความคิดเห็นด้านการรับรู้ นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล (n=430)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | M | SD | ระดับ ความ สำคัญ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------|-------------|----------------|------|-------|------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | |
| องค์กรของท่านมีนโยบายที่ส่งเสริม นโยบาย National E-payment ของรัฐบาล เช่น Promptpay, QR code (GOV1) | 251 (58.4) | 132 (30.7) | 38 (8.8) | 7 (1.6) | 2 (0.5) | 4.45 | 0.761 | มากที่สุด |
| พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบาย National E-payment (GOV2) | 149 (34.7) | 191 (44.4) | 80 (18.6) | 8 (1.9) | 2 (0.5) | 4.11 | 0.799 | มาก |
| นโยบาย National E-payment เป็นนโยบาย ที่ดี และส่งผลเชิงบวกต่อประเทศโดย ส่วนรวม (GOV3) | 140 (32.6) | 204 (47.4) | 84 (19.5) | 1 (0.2) | 1 (0.2) | 4.12 | 0.734 | มาก |
| การพัฒนาระบบการชำระเงิน อิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับ ธนาคารในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล (GOV4) | 210 (48.8) | 171 (39.8) | 47 (10.9) | 1 (0.9) | 0 (0) | 4.38 | 0.685 | มากที่สุด |
| พนักงานคิดว่าตนเองได้รับผลกระทบเชิง ลบ (เช่น โอกาสในการตกงานเพิ่มขึ้น) จาก นโยบาย National E-payment (GOV5) | 131 (30.5) | 153 (35.6) | 110 (25.6) | 22 (5.1) | 14 (3.3) | 3.85 | 1.019 | มาก* |
| รวม | | | | | | 4.18 | 0.800 | มาก |

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.16 โดยภาพรวมการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล (GOV) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อองค์กรของท่านมีนโยบายที่ส่งเสริมนโยบาย National E-payment ของรัฐบาล เช่น Promptpay, QR code และ การพัฒนาระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธนาคารในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.38 ตามลำดับ) ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล (GOV) ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย National E-payment (ค่าเฉลี่ย 4.11), นโยบาย National E-payment เป็นนโยบายที่ดี และส่งผลเชิงบวกต่อประเทศโดยส่วนรวม (ค่าเฉลี่ย 4.12) และ พนักงานคิดว่าตนเองได้รับผลกระทบเชิงลบ (เช่น โอกาสในการตกงานเพิ่มขึ้น) จากนโยบาย National E-payment (ค่าเฉลี่ย 3.85)

4.2.2 นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (COM)

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นด้านการรับรู้นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (n=430)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | M | SD | ระดับความสำคัญ |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|--------------|------------|------------|------|-------|----------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| องค์กรมีนโยบายที่ส่งเสริมการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (COM1) | 174 (40.5) | 180 (41.9) | 67 (15.6) | 8 (1.9) | 1 (0.2) | 4.2 | 0.784 | มากที่สุด* |
| พนักงานมีความเข้าใจนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กร (COM2) | 138 (32.1) | 193 (44.9) | 90 (20.9) | 8 (1.9) | 1 (0.2) | 4.07 | 0.789 | มาก |

ตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นด้านการรับรู้นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี

(Technological Innovation) ของธนาคาร (n=430) (ต่อ)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | M | SD | ระดับ ความ สำคัญ |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------|-------------|----------------|------|-------|------------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด | | | |
| การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยี (COM3) | 97 (22.6) | 169 (39.3) | 110 (25.6) | 31 (7.2) | 23 (5.3) | 3.67 | 1.068 | มาก |
| ความรู้ที่มากเกี่ยวกับนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กร (COM4) | 111 (25.8) | 173 (40.2) | 111 (25.8) | 31 (7.2) | 4 (0.9) | 3.83 | 0.928 | มาก |

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.17 โดยภาพรวมการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (COM) อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อองค์กรมีนโยบายที่ส่งเสริมการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.2) ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร ที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความเข้าใจนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.07), การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยี (ค่าเฉลี่ย 3.67) และ ความรู้ที่มากเกี่ยวกับนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการรับรู้การพัฒนาเทคโนโลยีในด้านต่างๆของธนาคารที่สังกัด

| รายการ | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Marginal Percentage) |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------|
| การลงทุนด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น | 304 | 70.7 |
| แผนการลดต้นทุนโดยการลดจำนวนพนักงาน | 189 | 44.0 |
| เป้าหมายการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ Internet Banking, Mobile Banking | 313 | 72.8 |
| วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย | 235 | 54.7 |

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ด้านการเพิ่มการลงทุนด้านเทคโนโลยี ร้อยละ 70.7 จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รับรู้ด้านแผนการลดต้นทุนโดยการลดจำนวนพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 44 รับรู้เป้าหมายการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ Internet Banking, Mobile Banking คิดเป็นร้อยละ 72.8 และรับรู้วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 54.7

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละธนาคารแยกตามการรับรู้ นโยบายและทิศทางขององค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

| ธนาคาร | รับรู้ (n=คน) | ร้อยละ (Marginal Percentage) | ไม่รับรู้ (n=คน) | ร้อยละ (Marginal Percentage) | ไม่แน่ใจ (n=คน) | ร้อยละ (Marginal Percentage) | รวม (n=คน) |
|--------|------------------|------------------------------------|---------------------|------------------------------------|--------------------|------------------------------------|---------------|
| A | 36 | 90 | 2 | 5 | 2 | 5 | 40 |
| B | 39 | 97.5 | 0 | 0 | 1 | 2.5 | 40 |
| C | 39 | 97.5 | 0 | 0 | 1 | 2.5 | 40 |
| D | 34 | 85 | 3 | 7.5 | 3 | 7.5 | 40 |
| E | 37 | 92.5 | 2 | 5 | 1 | 2.5 | 40 |
| F | 26 | 74.3 | 7 | 20 | 2 | 5.7 | 35 |
| G | 34 | 97.1 | 0 | 0 | 1 | 2.9 | 35 |
| H | 28 | 93.3 | 1 | 3.3 | 1 | 3.3 | 30 |
| J | 27 | 90 | 3 | 10 | 0 | 0 | 30 |
| K | 13 | 65 | 1 | 5 | 6 | 30 | 20 |
| L | 13 | 86.7 | 1 | 6.7 | 1 | 6.7 | 15 |
| M | 18 | 90 | 0 | 0 | 2 | 10 | 20 |
| N | 11 | 73.3 | 2 | 13.3 | 2 | 13.3 | 15 |
| P | 15 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| Q | 11 | 73.3 | 1 | 6.7 | 3 | 20 | 15 |
| รวม | 381 | 88.6 | 23 | 5.3 | 26 | 6 | 430 |

จากตารางที่ 4.19 พบว่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้นโยบายและทิศทางขององค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคาร P, B และ C คิดเป็นร้อยละ 100, 97.5 และ 97.5 ตามลำดับ ส่วนร้อยละของผู้ที่รับรู้นโยบายและทิศทางขององค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลน้อยที่สุด 3 ลำดับท้ายได้แก่ ธนาคาร F, Q และ N คิดเป็นร้อยละ 74.3, 73.3 และ 73.3 ตามลำดับ

4.2.3 พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ (CUS)

ตารางที่ 4.20 ความคิดเห็นด้านการรับรู้พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป (n=430)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | M | SD | ระดับความสำคัญ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------|-------------|------------|------|-------|----------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| จำนวนผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (CUS1) | 174 (40.5) | 188 (43.7) | 63 (14.7) | 4 (0.9) | 1 (0.2) | 4.32 | 0.746 | มากที่สุด |
| จำนวนผู้ให้บริการที่สาขาธนาคารลดลง (CUS2) | 151 (35.1) | 161 (37.4) | 100 (23.3) | 12 (2.8) | 6 (1.4) | 4.02 | 0.907 | มาก* |
| จำนวนผู้ให้บริการที่สาขาลดลงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (CUS3) | 138 (32.1) | 193 (44.9) | 90 (20.9) | 8 (1.9) | 1 (0.2) | 4.20 | 0.818 | มากที่สุด |
| ผู้ให้บริการต้องการลดค่าใช้จ่ายและเวลา จินนิยมใช้งานผ่านระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (CUS4) | 186 (43.3) | 180 (41.9) | 58 (13.5) | 6 (1.4) | 0 (0) | 4.27 | 0.743 | มากที่สุด |
| รวม | | | | | | 4.20 | 0.804 | มากที่สุด |

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.20 โดยภาพรวมการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป (CUS) อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยรวม 4.2) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อจำนวนผู้ใช้บริการที่สาขาธนาคารลดลง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.02) ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป (CUS) ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ จำนวนผู้ใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.32), จำนวนผู้ใช้บริการที่สาขาลดลงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 4.2) และ ผู้ใช้บริการต้องการลดค่าใช้จ่ายและเวลาดำเนินงานใช้งานผ่านระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.27)

4.2.4 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

| การได้รับผลกระทบ | จำนวน (n=คน) | ร้อยละ (Marginal Percentage) |
|------------------|-----------------|---------------------------------|
| ได้รับผลกระทบ | 237 | 55.1 |
| ไม่ได้รับผลกระทบ | 147 | 34.2 |
| ไม่แน่ใจ | 46 | 10.7 |
| รวม | 430 | 100 |

จากตารางที่ 4.21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้รับผลกระทบ คิดเป็นร้อยละ 55.1 ไม่ได้รับผลกระทบ คิดเป็นร้อยละ 34.2 และ ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 10.7

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของแต่ละธนาคารแยกตามการได้รับ

ผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล

| ธนาคาร | ได้รับผลกระทบ (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) | ไม่ได้รับผลกระทบ (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) | ไม่แน่ใจ (n=คน) | ร้อยละ (Percentage) | รวม (คน) |
|--------|-------------------------|------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------|------------------------|-------------|
| A | 23 | 57.5 | 16 | 40.0 | 1 | 2.5 | 40 |
| B | 22 | 55.0 | 12 | 30.0 | 6 | 15.0 | 40 |
| C | 20 | 50.0 | 17 | 42.5 | 3 | 7.5 | 40 |
| D | 18 | 45.0 | 18 | 45.0 | 4 | 10.0 | 40 |
| E | 20 | 50.0 | 14 | 35.0 | 6 | 15.0 | 40 |
| F | 26 | 74.3 | 7 | 20.0 | 2 | 5.7 | 35 |
| G | 21 | 60.0 | 14 | 40.0 | 0 | 0 | 35 |
| H | 18 | 60.0 | 14 | 33.3 | 2 | 6.7 | 30 |
| J | 19 | 63.3 | 8 | 26.7 | 3 | 10.0 | 30 |
| K | 9 | 45.0 | 6 | 30.0 | 5 | 25.0 | 20 |
| L | 9 | 60.0 | 3 | 20.0 | 3 | 20.0 | 15 |
| M | 4 | 20.0 | 8 | 40.0 | 8 | 40.0 | 20 |
| N | 9 | 60.0 | 6 | 40.0 | 0 | 0 | 15 |
| P | 10 | 66.7 | 3 | 20.0 | 2 | 13.3 | 15 |
| Q | 9 | 60.0 | 5 | 33.3 | 1 | 6.7 | 15 |
| รวม | 237 | 55.1 | 147 | 34.2 | 46 | 10.7 | 430 |

จากตารางที่ 4.22 พบว่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด 2 ลำดับแรกได้แก่ ธนาคาร F และ P คิดเป็นร้อยละ 74.3 และ 66.7 ตามลำดับ ส่วนร้อยละของผู้ที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด 2 ลำดับท้ายได้แก่ ธนาคาร D และ C คิดเป็นร้อยละ 45 และ 42.5 ตามลำดับ ส่วนธนาคารที่มีผู้ไม่แน่ใจว่าได้รับผลกระทบหรือไม่ ได้แก่ ธนาคาร M และ K คิดเป็นร้อยละ 40 และ 25 ตามลำดับ

สำหรับผู้ที่ได้รับผลกระทบ จำนวน 237 คน สามารถแยกตามระดับความรุนแรงของผลกระทบ ได้ตามตารางที่ 4.23 ด้านล่าง

ตารางที่ 4.23 ความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | | | | | | M | SD | ระดับความสำคัญ |
|---------------------------|----------------------------|------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|------|------|----------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | | | |
| ระดับความรุนแรงของผลกระทบ | 7 (3.0) | 3 (1.3) | 13 (5.5) | 16 (6.8) | 58 (24.5) | 27 (11.4) | 32 (13.5) | 31 (13.1) | 20 (8.4) | 30 (12.7) | 6.41 | 2.29 | มาก |

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับผลกระทบด้านความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 6.41)

ตารางที่ 4.24 ความคิดเห็นด้านการรับรู้ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล (n=430)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น (n=...คน) | | | | | M | SD | ระดับความสำคัญ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------|-------|----------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| ความกังวลของพนักงานต่อการเพิ่มขึ้นของการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (EFF1) | 89 (20.7) | 170 (39.5) | 129 (30.0) | 26 (6.0) | 16 (3.7) | 3.67 | 0.99 | มาก |
| ผลกระทบเชิงลบต่อพนักงานจากการเพิ่มขึ้นของการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (EFF2) | 85 (19.8) | 159 (37.0) | 127 (29.5) | 39 (9.1) | 20 (4.7) | 3.58 | 1.05 | มาก |
| ผลกระทบต่อพนักงานจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน (EFF3) | 93 (21.6) | 155 (36.0) | 131 (30.5) | 35 (8.1) | 16 (3.7) | 3.64 | 1.026 | มาก |
| ผลกระทบต่อพนักงานจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต (EFF4) | 119 (27.7) | 171 (39.8) | 101 (23.5) | 31 (7.2) | 8 (1.9) | 3.84 | 0.972 | มาก |
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| มีความเข้าใจผู้บริหาร หากองค์กรจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาแทนที่แรงงานมนุษย์ (EFF5) | 116 (27.0) | 195 (45.3) | 103 (24.0) | 12 (2.8) | 4 (0.9) | 3.95 | 0.839 | มาก |
| ยอมรับผลกระทบได้หากถูกปลดจากงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (EFF6) | 88 (20.5) | 158 (36.7) | 123 (28.6) | 38 (8.8) | 23 (5.3) | 3.58 | 1.074 | มาก |
| รวม | | | | | | 3.75 | 0.978 | มาก |

หมายเหตุ ตัวเลขใน () คือ ค่าร้อยละ

จากตารางที่ 4.24 โดยภาพรวมการรับรู้และความคิดเห็นที่มีต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความกังวลของพนักงานต่อการเพิ่มขึ้นของการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.67), ผลกระทบเชิงลบต่อพนักงานจากการเพิ่มขึ้นของการใช้งานธุรกรรมการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ค่าเฉลี่ย 3.58), ผลกระทบต่อพนักงานจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ผลกระทบต่อพนักงานจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต (ค่าเฉลี่ย 3.84) มีความเข้าใจผู้บริหารหากองค์กรจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาแทนที่แรงงานมนุษย์ (ค่าเฉลี่ย 3.95) และยอมรับผลกระทบได้หากถูกปลดจากงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 3.58)

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยทำการวิเคราะห์หาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model) ในการวิเคราะห์ผลการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป IBM SPSS Statistics 24 (SPSS หรือ Statistical Package for the Social Sciences for Windows คือ โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์การวิจัยทางสังคมศาสตร์) โดยได้กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในแบบจำลอง ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนดังนี้

4.3.1 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variable Correlation) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ด้วยโปรแกรม SPSS ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีค่าระหว่าง -0.5 และ 0.5 หมายความว่า ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

กำหนดให้ H_0 = ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันในระดับ
ต่ำ

H_1 = ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน

ตารางที่ 4.25 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

| ตัวแปร | GEN | AGE | MAR | DEG | MAJ | UNI | EXP | FRE | INC | REP | DEP | STA | LOC | SEM | GOV | COM | CUS |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
| GEN | 1.00 | - | - | - | 0.054 | - | -0.059 | - | -0.046 | - | - | 0.077 | 0.055 | 0.105 | 0.000 | - | -0.037 |
| AGE | 0.075 | 1.00 | 0.370 | 0.232 | - | 0.038 | 0.722* | 0.229 | 0.573* | 0.340 | 0.104 | 0.096 | 0.114 | 0.056 | - | 0.069 | 0.063 |
| MAR | - | 0.084 | 1.00 | 0.115 | 0.054 | 0.067 | 0.253 | 0.228 | 0.172 | 0.127 | 0.032 | - | - | - | 0.035 | - | -0.048 |
| DEG | - | - | 0.054 | 1.00 | - | 0.041 | 0.108 | 0.013 | 0.277 | 0.094 | 0.113 | - | - | - | 0.019 | 0.154 | 0.081 |
| MAJ | - | - | - | 0.041 | 1.00 | - | -0.119 | - | -0.034 | - | 0.038 | 0.009 | 0.030 | 0.000 | - | - | -0.062 |
| UNI | - | - | - | 0.066 | 0.066 | 1.00 | 0.059 | 0.184 | -0.020 | - | 0.062 | - | - | - | - | - | -0.079 |
| EXP | - | - | - | - | - | 0.066 | 1.00 | 0.120 | 0.555* | 0.368 | 0.061 | - | - | 0.096 | - | 0.049 | 0.079 |
| FRE | - | - | - | - | - | - | 0.120 | 1.00 | 0.011 | 0.035 | - | - | 0.016 | - | - | - | -0.138 |
| INC | - | - | - | - | - | - | - | 0.011 | 1.00 | 0.029 | 0.052 | 0.013 | - | 0.048 | - | 0.128 | 0.139 |
| REP | - | - | - | - | - | - | - | 0.029 | 0.303 | 1.00 | 0.117 | - | 0.048 | - | 0.135 | 0.139 | |
| DEP | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.117 | 0.117 | 1.00 | 0.128 | 0.052 | 0.090 | 0.118 | 0.169 | |
| STA | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 1.00 | 0.174 | 0.052 | 0.038 | 0.090 | 0.118 | |
| LOC | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 0.174 | 1.00 | 0.052 | - | - | - | -0.100 |
| SEM | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 0.052 | 0.052 | 1.00 | 0.086 | 0.197 | - | -0.100 |
| GOV | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 0.052 | 0.052 | 0.086 | 1.00 | 0.080 | 0.119 | - |
| COM | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 0.052 | 0.052 | 0.036 | 0.073 | 1.00 | 0.272 | 0.292 |
| CUS | - | - | - | - | - | - | - | 0.052 | 0.128 | 0.052 | 0.052 | 0.052 | 0.039 | 0.022 | 0.022 | 1.00 | 0.584* |

หมายเหตุ * = ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ($X > 0.5$, $X < -0.5$)

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4.25 พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ อายุ (AGE) กับประสบการณ์ทำงาน (EXP) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.722, อายุ (AGE) กับรายได้ (INC) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.573, ประสบการณ์ทำงาน (EXP) กับ รายได้ (INC) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.555 และ นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (COM) กับพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ (CUS) มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.584

เนื่องจากข้อตกลงเบื้องต้นข้อหนึ่งในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณนั้น ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญหรือหากมีความสัมพันธ์กัน จะต้องมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ แต่เนื่องจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระบางตัวแปรในการวิจัยในครั้งนี้มีค่าสูง ผู้วิจัยจึงต้องทำการตรวจสอบปัญหาเกี่ยวกับความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม ด้วยการวิเคราะห์ค่า Collinearity Statistics ได้แก่ ค่าองค์ประกอบการขยายความแปรปรวน (Variance Inflation Factor : VIF) ซึ่ง VIF เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตัวหนึ่งโดยการถดถอยบนตัวแปรอิสระอื่นๆ ซึ่งถ้าค่า VIF มีค่าตั้งแต่ 10 ขึ้นไปจะถือว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัวจะเกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) และค่าความคลาดเคลื่อน (Tolerance) มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระนั้นจะมีค่าเข้าใกล้ 1 ถ้าตัวแปรอิสระนั้นมีความสัมพันธ์กันมาก จนเกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) ค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระนั้น จะมีค่าเข้าใกล้ 0 (ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2559, น.173)

ตารางที่ 4.26 ค่า VIF (Variance Inflation Factor) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

| ตัวแปร | Collinearity Statistics | |
|--------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| GEN | 0.962 | 1.040 |
| AGE | 0.372 | 2.689 |
| MAR | 0.816 | 1.225 |
| DEG | 0.865 | 1.157 |
| MAJ | 0.953 | 1.050 |
| UNI | 0.921 | 1.086 |
| EXP | 0.412 | 2.428 |
| FRE | 0.849 | 1.178 |
| INC | 0.569 | 1.756 |

ตารางที่ 4.26 ค่า VIF (Variance Inflation Factor) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (ต่อ)

| ตัวแปร | Collinearity Statistics | |
|--------|-------------------------|-------|
| | Tolerance | VIF |
| REP | 0.780 | 1.281 |
| DEP | 0.855 | 1.170 |
| STA | 0.939 | 1.065 |
| LOC | 0.850 | 1.177 |
| SEM | 0.895 | 1.118 |
| GOV | 0.864 | 1.182 |
| COM | 0.597 | 1.674 |
| CUS | 0.615 | 1.625 |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่าความคลาดเคลื่อน (Tolerance) ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 0.372-0.962 โดยตัวแปรที่มีค่าความคลาดเคลื่อนต่ำที่สุด ได้แก่ ตัวแปรอายุ (AGE) (0.372) แม้จะมีค่าเข้าใกล้ 0 แต่จากการวิเคราะห์ค่า VIF ของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า มีค่าตั้งแต่ 1.040-2.689 โดยตัวแปรที่มีค่า VIF สูงที่สุด ได้แก่ ตัวแปรอายุ (AGE) (2.689) อย่างไรก็ตามค่า VIF ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าไม่ถึง 10 แสดงว่าตัวแปรที่ศึกษาไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม (Multicollinearity) สามารถนำไปใช้วิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้โดยไม่ต้องคัดเลือกตัวแปรอิสระทิ้ง

4.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยใช้แบบจำลองการถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model) ในการทำนายปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม รวมถึงพยากรณ์โอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ที่สนใจ ซึ่งในการศึกษานี้ กำหนดให้ ตัวแปรตาม (Y) มี 2 ค่า ได้แก่

Y = 1 หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน และให้

Y = 0 หมายถึง พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน

ให้ Prob แทนความน่าจะเป็น ดังนี้

Prob ($Y = 1$) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

Prob ($Y = 0$) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ไม่ได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ตารางที่ 4.27 การกำหนดตัวแปรอิสระในโปรแกรม SPSS

| ตัวแปรอิสระ | การกำหนดค่าตัวแปร | สัญลักษณ์ | รูปแบบตัวแปร |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| เพศ | 1 = ชาย 2 = หญิง | GEN (1) GEN (2) | Nominal |
| อายุ | 1= ต่ำกว่า30 ปี 2= 30-40 ปี 3= 40-50 ปี 4= 50 ปีขึ้นไป | AGE (1) AGE (2) AGE (3) AGE (4) | Nominal |
| สถานภาพการสมรส | 1= โสด 2= สมรส 3= หย่าร้าง 4= หม้าย | MAR (1) MAR (2) MAR (3) MAR (4) | Nominal |
| ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว | 1= ต่ำกว่าปริญญาตรี 2= ปริญญาตรี 3= ปริญญาโท 4= ปริญญาเอก | DEG (1) DEG (2) DEG (3) DEG (4) | Nominal |
| คณะ/สาขาที่จบการศึกษาชั้นสูงสุด | 1= คณะเศรษฐศาสตร์ 2= คณะบริหารธุรกิจ 3= คณะวิทยาการจัดการ 4= คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี 5= คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) 6= อื่นๆ | MAJ (1) MAJ (2) MAJ (3) MAJ (4) MAJ (5) MAJ (6) | Nominal |

ตารางที่ 4.27 การกำหนดตัวแปรอิสระในโปรแกรม SPSS (ต่อ)

| ตัวแปรอิสระ | การกำหนดค่าตัวแปร | สัญลักษณ์ | รูปแบบตัวแปร |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| มหาวิทยาลัย/สถาบันที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด | 1= มหาวิทยาลัยรัฐบาลในประเทศ 2= มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศ 3= มหาวิทยาลัยต่างประเทศ | UNI (1) UNI (2) UNI (3) | Nominal |
| ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร | 1= ต่ำกว่า 1 ปี 2= 1-5 ปี 3= 6-10 ปี 4= 11-15 ปี 5= 15 ปี ขึ้นไป | EXP (1) EXP (2) EXP (3) EXP (4) EXP (5) | Nominal |
| ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร) | 0= 0 ครั้ง 1= 1-2 ครั้ง 2= 3-5 ครั้ง 3= 6-10 ครั้ง 4= 15 ปีขึ้นไป | FRE (1) FRE (2) FRE (3) FRE (4) FRE (5) | Nominal |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 1= น้อยกว่า 20,000 บาท 2= 20,001 – 40,000 บาท 3= 40,001 – 60,000 บาท 4= 60,001 – 80,000 บาท 5= 80,001 – 100,000 บาท 6= 100,001 บาท ขึ้นไป | INC (1) INC (2) INC (3) INC (4) INC (5) INC (6) | Nominal |
| ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร | 1= ระดับปฏิบัติการ 2= ระดับหัวหน้างาน 3= ระดับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง | REP (1) REP (2) REP (3) | Nominal |
| ฝ่าย/แผนกที่สังกัดในองค์กร | 1= FRONT OFFICE 2= BACK OFFICE | DEP (1) DEP (2) | Nominal |
| สถานะพนักงาน | 1= พนักงานประจำ 2= พนักงานสัญญาจ้าง 3= อื่นๆ | STA (1) STA (2) STA (3) | Nominal |

ตารางที่ 4.27 การกำหนดตัวแปรอิสระในโปรแกรม SPSS (ต่อ)

| ตัวแปรอิสระ | การกำหนดค่าตัวแปร | สัญลักษณ์ | รูปแบบตัวแปร |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------|
| ที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด | 1= ในห้าง 2= นอกห้าง 3= สำนักงานใหญ่ | LOC (1) LOC (2) LOC (3) | Nominal |
| การฝึกอบรม/เข้าสัมมนา | 0= ไม่เคยเลย 1= 1-2 ครั้ง 3= 3-4 ครั้ง 3= 5-6 ครั้ง 4= มากกว่า 6 ครั้ง | SEM (1) SEM (2) SEM (3) SEM (4) SEM (5) | Nominal |
| นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลทำงาน | 0= ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน 1= ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน | GOV (0) GOV (1) | Nominal |
| นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร | 0= ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน 1= ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน | COM (0) COM (1) | Nominal |
| พฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ | 0= ไม่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน 1= ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน | CUS (0) CUS (1) | Nominal |

การทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติ หรือ ค่า Sig จะพิจารณาจากค่า p-value ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ในทางกลับกัน จะปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) และด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

จากสมมติฐานในการทดสอบ:

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

เมื่อทดสอบค่านัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ หรือค่า Sig. พบว่าตัวแปร FRE, INC, STA และ LOC มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน H0 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ FRE, INC, STA และ LOC มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่มีนัยสำคัญที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการอธิบายตัวแปร Y1 โดยสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\ln(\text{Odd Ratio}) = -3.024 - 1.249(\text{FRE}(2)) + 1.251(\text{INC}(2)) + 1.703(\text{STA}(1)) + 0.652(\text{LOC}(1))$$

(0.002) (0.016) (0.035) (0.034)

การวิเคราะห์ Marginal Effects

ตารางที่ 4.28 Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

| Variable | Mean | β | Mean x β | $f(Z) = \frac{e^{-Z}}{(1 + e^{-Z})^2}$ | $f(Z)\beta$ |
|-----------|------|---------|----------------|----------------------------------------|-------------|
| FRE | 1.73 | -1.249 | -2.161 | 0.248 | -0.310 |
| INC | 2.14 | 1.251 | 2.677 | 0.248 | 0.310 |
| STA | 1.05 | 1.703 | 1.788 | 0.248 | 0.422 |
| LOC | 1.37 | 0.652 | 0.893 | 0.248 | 0.162 |
| C | 1.00 | -3.024 | <u>-3.024</u> | 0.248 | -0.750 |
| Total (Z) | | | <u>0.174</u> | | |

จากตารางที่ 4.28 สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

Marginal Effect ของ FRE เท่ากับ -0.310 หมายความว่า หากคะแนนความถี่ในการเปลี่ยนงาน(เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร) เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($Y1 = 1$) จะลดลงเท่ากับร้อยละ 31

Marginal Effect ของ INC เท่ากับ 0.310 หมายความว่า หากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($Y1 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 31

Marginal Effect ของ STA เท่ากับ 0.442 หมายความว่า หากสถานะพนักงานเป็นพนักงานประจำ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($Y1 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 44.2

Marginal Effect ของ LOC เท่ากับ 0.162 หมายความว่า หากที่ตั้งสาขาธนาคารที่ตั้งกักอยู่ในห้างสรรพสินค้า ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ($Y1 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 16.2

2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($Y2$)

จากสมมติฐานในการทดสอบ:

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($Y2$)

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($Y2$)

เมื่อทดสอบค่านัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ หรือค่า Sig. พบว่าตัวแปร MAR, DEG, UNI, INC, SEM, GOV และ CUS มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน H0 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ MAR, DEG, UNI, INC, SEM, GOV และ CUS มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ($Y2$) ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่มีนัยสำคัญในการอธิบายตัวแปร $Y2$ โดยสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \ln(\text{Odd Ratio}) = & 0.49 + 1.097(\text{MAR}(1)) + 2.031(\text{DEG}(2)) - 3.464(\text{UNI}(2)) + 1.129(\text{INC}(1)) \\ & (0.003) \quad (0.031) \quad (0.029) \quad (0.010) \\ & - 1.691(\text{SEM}(3)) - 3.245(\text{GOV}(1)) + 3.450(\text{CUS}(1)) \\ & (0.002) \quad (0.042) \quad (0.002) \end{aligned}$$

การวิเคราะห์ Marginal Effects

ตารางที่ 4.29 Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

| Variable | Mean | β | Mean x β | $f(Z) = \frac{e^{-Z}}{(1 + e^{-Z})^2}$ | $f(Z)\beta$ |
|-----------|-------|---------|----------------|----------------------------------------|-------------|
| MAR | 1.260 | 1.097 | 1.382 | 0.064 | 0.070 |
| DEG | 2.110 | 2.031 | 4.285 | 0.064 | 0.130 |
| UNI | 1.340 | -3.464 | -4.642 | 0.064 | -0.222 |
| INC | 2.140 | 1.129 | 2.416 | 0.064 | 0.072 |
| SEM | 1.300 | -1.691 | -2.198 | 0.064 | -0.108 |
| GOV | 4.178 | -3.245 | -13.558 | 0.064 | -0.208 |
| CUS | 4.181 | 3.450 | 14.424 | 0.064 | 0.221 |
| C | 1.000 | 0.490 | <u>0.490</u> | 0.064 | 0.031 |
| Total (Z) | | | <u>2.600</u> | | |

จากตารางที่ 4.29 สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

Marginal Effect ของ MAR เท่ากับ 0.070 หมายความว่า หากสถานภาพการสมรสเป็น โสด ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวล ในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

(Y2 = 1) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 7

Marginal Effect ของ DEG เท่ากับ 0.130 หมายความว่า หากระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้วเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

(Y2 = 1) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 13

Marginal Effect ของ UNI เท่ากับ -0.222 หมายความว่า หากมหาวิทยาลัยที่จบการศึกษากลับเป็นมหาวิทยาลัยรัฐบาลภายในประเทศ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

(Y2 = 1) จะลดลงเท่ากับร้อยละ 22.2

Marginal Effect ของ INC เท่ากับ 0.072 หมายความว่า หากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

($Y_2 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 7.2

Marginal Effect ของ SEM เท่ากับ -0.108 หมายความว่า หากจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน เพิ่มขึ้น 1 ครั้ง ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

($Y_2 = 1$) จะลดลงเท่ากับร้อยละ 10.8

Marginal Effect ของ GOV เท่ากับ -0.208 หมายความว่า หากคะแนนนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาลเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

($Y_2 = 1$) จะลดลงเท่ากับร้อยละ 20.8

Marginal Effect ของ CUS เท่ากับ 0.221 หมายความว่า หากคะแนนพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

($Y_2 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 22.1

3) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y_3)

จากสมมติฐานในการทดสอบ:

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y_3)

H_1 : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y_3)

เมื่อทดสอบค่านัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ หรือค่า Sig. พบว่าตัวแปร EXP และ COM มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ EXP และ COM มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y_3) ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่มีนัยสำคัญในการอธิบายตัวแปร Y_3 โดยสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\ln(\text{Odds Ratio}) = -1.655 + 1.311(\text{EXP}(1)) + 0.121(\text{COM}(1))$$

(0.007) (0.004)

การวิเคราะห์ Marginal Effects

ตารางที่ 4.30 Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

| Variable | Mean | β | Mean x β | $f(Z) = \frac{e^{-Z}}{(1 + e^{-Z})^2}$ | $f(Z)\beta$ |
|-----------|-------|---------|----------------|----------------------------------------|-------------|
| EXP | 2.600 | 1.311 | 3.409 | 0.088 | 0.115 |
| COM | 3.941 | 0.121 | 0.477 | 0.088 | 0.011 |
| C | 1.000 | -1.655 | -1.655 | 0.088 | -0.146 |
| Total (Z) | | | <u>2.230</u> | | |

จากตารางที่ 4.30 สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

Marginal Effect ของ EXP เท่ากับ 0.115 หมายความว่า หากประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคารเพิ่มขึ้น 1 ปี ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน ($Y_3 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 11.5

Marginal Effect ของ COM เท่ากับ 0.011 หมายความว่า หากคะแนนนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน ($Y_3 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1.1

4) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y_4)

จากสมมติฐานในการทดสอบ:

H_0 : ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y_4)

H_1 : ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y_4)

สนับสนุน เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($Y_4 = 1$) จะลดลงเท่ากับร้อยละ 4.8

5) การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

จากสมมติฐานในการทดสอบ:

H0: ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

H1: ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

เมื่อทดสอบค่านัยสำคัญของสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ หรือค่า Sig. พบว่าตัวแปร INC และ COM มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน H0 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ INC และ COM มีความสัมพันธ์ต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ส่วนตัวแปรที่เหลือไม่มีนัยสำคัญในการอธิบายตัวแปร Y5 โดยสามารถเขียนในรูปสมการได้ดังนี้

$$\ln(\text{Odds Ratio}) = -2.721 + 0.787(\text{INC}(1)) + 1.197(\text{COM}(1))$$

(0.049) (0.000)

การวิเคราะห์ Marginal Effects

ตารางที่ 4.32 Marginal Effects ของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตาม

| Variable | Mean | β | Mean x β | $f(Z) = \frac{e^{-Z}}{(1 + e^{-Z})^2}$ | $f(Z)\beta$ |
|-----------|-------|---------|-------------------|----------------------------------------|-------------|
| INC | 2.140 | 0.787 | 1.684 | 0.024 | 0.019 |
| COM | 3.941 | 1.197 | 4.717 | 0.024 | 0.029 |
| C | 1.000 | -2.721 | -2.721 | 0.024 | -0.065 |
| Total (Z) | | | <u>3.681</u> | | |

จากตารางที่ 4.32 สามารถวิเคราะห์ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรอิสระต่อตัวแปรตามได้ดังนี้

Marginal Effect ของ INC เท่ากับ 0.019 หมายความว่า หากรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ($Y5 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 1.9

Marginal Effect ของ COM เท่ากับ 0.029 หมายความว่า หากคะแนนนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร เพิ่มขึ้น 1 ระดับ ความน่าจะเป็นที่พนักงานธนาคารพาณิชย์จะได้รับผลกระทบต่อสภาวะการทำงานด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ($Y5 = 1$) จะเพิ่มขึ้นเท่ากับร้อยละ 2.9



บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ โดยใช้แบบสอบถาม (Survey) เป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 430 คน และนำมาวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model) ผลการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์จดทะเบียนในประเทศทั้ง 15 แห่งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 430 คน จากประชากรพนักงานธนาคารทั้งหมดจำนวน 154,379 คน ที่ถูกสำรวจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงแรงงาน ธนาคารแห่งประเทศไทย ณ สิ้นปี 2560 ซึ่งได้มาโดยสูตรกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane Formula) Yamane, Taro.1973 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยคือแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ โดยเนื้อหาในแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเป็นการให้ระดับคะแนน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาที่พบและสิ่งที่ควรปรับปรุง รวม 73 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยตรงจากธนาคารพาณิชย์ทั้ง 15 ธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารและได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดจำนวน 430 ชุด จากนั้น นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม

SPSS เพื่อหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปเป็นร้อยละ (Percentage) รวมทั้งหาค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) และด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) พบว่าตัวแปรอิสระบางตัวแปรมีความสัมพันธ์กับสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถสรุปผลวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

ตารางที่ 5.1 ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

| ตัวแปร | Marginal Effect |
|----------|-----------------|
| Constant | -0.750 |
| FRE | -0.310 |
| INC | 0.310 |
| STA | 0.422 |
| LOC | 0.162 |

ตัวแปรที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ในเชิงบวก ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (INC) สถานะพนักงาน (STA) และที่ตั้งสาขาธนาคารที่สังกัด (LOC) ส่วนตัวแปรที่ส่งผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่ ปัจจัยความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร) (FRE)

5.1.2 ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2)

ตารางที่ 5.2 ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2)

| ตัวแปร | Marginal Effect |
|----------|-----------------|
| Constant | 0.031 |
| MAR | 0.070 |
| DEG | 0.130 |
| UNI | -0.222 |
| INC | 0.072 |
| SEM | -0.108 |
| GOV | -0.208 |
| CUS | 0.221 |

ตัวแปรที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ในเชิงบวก ได้แก่ สถานภาพการสมรส (MAR) ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว (DEG) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (INC) และพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ (CUS) ส่วนตัวแปรที่ส่งผลกระทบในเชิงลบ ได้แก่ มหาวิทยาลัยที่จบการศึกษา (UNI) จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน (SEM) นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล (GOV)

5.1.3 ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3)

ตารางที่ 5.3 ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3)

| ตัวแปร | Marginal Effect |
|----------|-----------------|
| Constant | -0.146 |
| EXP | 0.115 |
| COM | 0.011 |

ตัวแปรที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ในเชิงบวก ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร (EXP) และนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (COM)

5.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4)

ตารางที่ 5.4 ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4)

| ตัวแปร | Marginal Effect |
|----------|-----------------|
| Constant | -0.102 |
| MAJ | 0.092 |
| LOC | 0.049 |
| SEM | -0.048 |

ตัวแปรที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) ในเชิงบวก ได้แก่ สาขาที่จบการศึกษาชั้นสูงสุด (MAJ) และที่ตั้งสาขานาการที่สังกัด (LOC) ส่วนตัวแปรที่ส่งผลประทบในเชิงลบ ได้แก่ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเฉลี่ยต่อปีที่ธนาคารที่สังกัดให้การสนับสนุน (SEM)

5.1.5 ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

ตารางที่ 5.5 ค่าผลกระทบส่วนเพิ่มของตัวแปรที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

| ตัวแปร | Marginal Effect |
|----------|-----------------|
| Constant | -0.065 |
| INC | 0.019 |
| COM | 0.029 |

ตัวแปรที่ทำให้เกิดผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ในเชิงบวก ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (INC) และนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร (COM)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกทวิ (Binary Logit Model)

พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-40 ปี มีสถานภาพโสด จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจากมหาวิทยาลัยรัฐบาลในประเทศ มีประสบการณ์ทำงาน 1-5 ปี มีความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร) 3-5 ครั้ง มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาทต่อเดือน มีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ทั่วไป ดูแลในส่วน Front office สถานะพนักงานประจำที่สังกัดอยู่ในห้างสรรพสินค้า ได้รับการสนับสนุนในการเข้าฝึกอบรมและสัมมนาที่ธนาคารที่สังกัดจำนวน 1-2 ครั้งต่อปี

สำหรับข้อมูลด้านความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล และได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสอดคล้องกับ Achord et al. (2017) ที่ได้ศึกษาเรื่องประโยชน์ ความเสี่ยงและปัญหาของสังคมไร้เงินสด พบว่า ระบบเศรษฐกิจดิจิทัล โดยเฉพาะเรื่องสังคมไร้เงินสดนั้นส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวก เช่น ลดต้นทุนที่เกิดจากการบริหารจัดการเงินสด แต่ขณะเดียวกันก็ยังมีความเสี่ยงที่ต้องจัดการ แต่เป็นสิ่งที่ควรสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจในอนาคต สอดคล้องกับ Ajayi (2014) ได้ศึกษาผลกระทบของนโยบายการเงินของในประเทศไนจีเรีย และพบว่าประชาชนมีความตระหนักรู้ถึงผลกระทบของนโยบายการเงินของประเทศไนจีเรีย โดยเห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว เนื่องจากรับรู้ถึงประโยชน์และข้อดีของการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดในระยะยาว โดยเฉพาะเรื่องการลดต้นทุน

อย่างไรก็ตาม Calvino et al. (2018) ได้ให้ความเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้นส่งผลทั้งเชิงบวกและเชิงลบต่อการจ้างงาน

สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร สอดคล้องกับ สุณีย์ ยังสว่าง (2556) ได้ให้ข้อเสนอแนะในวารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ว่า ระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นสิ่งสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของทุกประเทศ เพราะสามารถช่วยการลดต้นทุนในด้านต่างๆลงเป็นจำนวนมาก พร้อมทั้งสนับสนุนให้รัฐบาลและธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมมือกับฝ่ายต่างๆเพื่อดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบาย การพัฒนาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการระวังป้องกันอาชญากรรมในทุกรูปแบบ เพื่อส่งเสริมให้ระบบการทำธุรกรรมแบบไม่ใช้เงินสดบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ และสอดคล้องกับ จิญาดา แก้วแทน (2557) ที่พบว่าผู้ใช้บริการมีทัศนคติในแง่บวกต่อการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน พร้อมทั้งมีความเชื่อมั่นในระบบของธนาคาร เนื่องจากผู้ใช้บริการเห็นว่าทางธนาคารสามารถดูแลระบบได้อย่างปลอดภัย จึงทำให้ยอมรับการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นตามไปด้วย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ นกัศ จิตต์ธีรภาพ (2554) ที่ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันทั้งเพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงานและระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานในแต่ละด้านแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น โดยเพศชายมีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลายและด้านหาความรู้มากกว่าเพศหญิง, พนักงานที่อายุงานมากกว่า 20 ปีมีค่าความสุขในการทำงานมากกว่าพนักงานที่อายุงานน้อยกว่า, พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามีความสุขมากกว่า นอกจากนี้ ยังพบว่าความสุขในการทำงานด้านน้ำใจงาม ด้านสังคมดี ด้านผ่อนคลาย ด้านหาความรู้ ด้านใจสงบและด้านปลอดภัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Armenio and Cunha (2008) ที่ได้ศึกษามิติของจิตวิญญาณทั้งห้าที่ส่งผลต่อการทำงานและพบว่า ความรู้สึกรักใคร่ อารมณ์และจิตใจส่งผลต่อความรู้สึกรักเชิงบวกและความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร สำหรับ สิรีสา จักรบุญมา (2557) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่าความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด รองลงไปคือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ส่วนพิชญ ดวงสุทธา (2554) ได้ศึกษา

เรื่องทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสร้างความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับ ฌานิกา วงษ์สุริรัตน์ (2554) ที่ศึกษา ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความสุขในการทำงานและเป็นตัวแปรทำนายความสุขในการทำงานร่วมกับความเพลิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Avey (2009) ที่พบว่า ต้นทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการทำงาน พฤติกรรมในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์ ทำให้ได้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ปัจจัยนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล, ปัจจัยนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคารและปัจจัยพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการนั้นส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน of พนักงานธนาคารพาณิชย์

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธนาคาร รัฐบาลและผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและดูแลทรัพยากร มนุษย์ขององค์กรได้แนวทางในการกำหนดนโยบาย และการเตรียมแผนการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงาน เมื่อมีการปรับโครงสร้างขององค์กรช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพแรงงานของบุคลากร เพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้นและมีความตระหนักรู้ ในการปรับตัวและพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายของรัฐบาลเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับประชาชนในการเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัลหรือประเทศไทย 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้พนักงานสถาบันการเงินตระหนักรู้และเตรียมความพร้อมในการก้าวสู่สังคมไร้เงินสดและพัฒนาศักยภาพแรงงานในสถาบันการเงินเพื่อให้ตรงกับความต้องการของตลาดยุคใหม่

5.3.1 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ ปัจจัยนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล, ปัจจัยนโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคารและปัจจัยพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้ง 15 แห่งที่ทำการสำรวจ ทั้งด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance Factors) และด้านจิตวิทยาในการทำงาน (Psychology) ดังนั้น การวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกธนาคารที่จดทะเบียนในประเทศไทย เพื่อให้รัฐบาลและองค์กรที่เกี่ยวข้องได้เห็นถึงผลกระทบต่อพนักงานในทุกธนาคาร และควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลต่ออัตราการว่างงานในอนาคตด้วยหรือไม่ เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการวางแผนนโยบายของรัฐบาลในการเตรียมมาตรการจัดการปัญหาการว่างงานในอนาคต การพัฒนาศักยภาพแรงงานให้ไปสู่แรงงานที่มีศักยภาพสูง รวมไปถึงการวางแผนปรับเปลี่ยนการศึกษาในเข้ากับยุคเทคโนโลยีดิจิทัลอีกด้วย



บรรณานุกรม

- กระทรวงการคลัง. (2559). ภาพรวมโครงการ *National e-Payment*. สืบค้นจาก National e-Payment:
<http://www.epayment.go.th/home/app/home>
- จิฎาดา แก้วแทน. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Unpublished Independent Study). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- นัตริศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2559). การใช้ *IBM SPSS Statistics* เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. สืบค้นจาก <http://www.watpon.in.th/spss23/spss12.pdf>
- เฉลิมพล จตุพร. (2560). การวิเคราะห์แบบจำลองสองทางเลือก (*Binary Choice Modeling Analysis*). สืบค้นจาก <https://cj007blog.files.wordpress.com/2017/08/02-binary-choice-modeling7.pdf>
- มานิกา วงษ์สุวีรัตน์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงาน โดยมีความเพลิดเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ (Master's thesis). สืบค้นจาก โครงการเครือข่ายห้องสมุดในประเทศไทย (ThaiLIS).
- ดำรงชีวิต. (บ.ก.). (2551). จิตวิทยาเพื่อการดำรงชีวิต. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2561). ข้อมูลทางการเงิน. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/AboutBangkokBank/InvestorRelations/InvestorRelations/FinancialInformation/Pages/Financialinformation.aspx>
- ธนาคารกรุงไทย. (2561). รายงานทางการเงิน – ธนาคารกรุงไทย. สืบค้นจาก <https://www.ktb.co.th/th/investor-relations/financial-information/financial-report>
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (2561). ข้อมูลทางการเงินโดยสรุป. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/bank/th/InvestorRelations/FinancialInformationandReports/FinancialSummary.html>
- ธนาคารกสิกรไทย. (2561). รายงานทางการเงิน. สืบค้นจาก <https://www.kasikornbank.com/th/IR/FinanInfoReports/Pages/financial-reports.aspx>
- ธนาคารไทยพาณิชย์. (2561). ข้อมูลสำคัญทางการเงิน. สืบค้นจาก <https://www.scb.co.th/th/investor-relation/financial-information.html>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ธนาคารธนชาติ. (2560). *ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นจาก <http://www.thanachartbank.co.th/tbankcmsfrontend/promotiondetailth.aspx?typeid=13&id=947>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ก). *รายได้ค่าใช้จ่ายของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ*. สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=673&language=TH>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ข). *สรุปจำนวนรวมสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ*. สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?reportID=802>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561ค). *ธุรกรรมการชำระเงินผ่านบริการ Mobile banking และ Internet banking 1*. สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=688&language=TH>
- นันทกร เทิดทูลทวีเดช. (2559). *Cashless Society: เตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมไร้เงินสดอย่างเต็มรูปแบบ*. สืบค้นจาก SCB Economics Intelligence Center: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/2602>
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสุขและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นฤมล เพ็ชรทิพย์. (2559). *หน่วยที่ 14 จิตวิทยากับการทำงาน*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิติ ศรีแสงนาม. (2561). *ปีแห่งความท้าทาย ช่วงเปลี่ยนผ่านดิจิทัล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฐานเศรษฐกิจ.
- พิชญ์ ดวงสุทธา. (2554). *ทัศนคติในการทำงานการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2555). *หลักการและการใช้การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกสำหรับการวิจัยวารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย*, 4(1), 1-12. สืบค้นจาก <http://rdi.rmutsv.ac.th/rmutsvrj/download/year4-issue1-2555/p1.pdf>
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). *การวิเคราะห์ผู้รับสาร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). *พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- วารสาร สาม โลกเศศ. (2559, 22 พฤศจิกายน). อาหารสมอง “รู้จัก Disruptive Technologies”.
 กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/639505>
- ศรีสมบูรณ์ แยมกมล. (2538). *ความคิดเห็นของข้าราชการต่อศักยภาพในการบริหารงานของสภา
 ตำบลภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบลฯ พ.ศ.2537 ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา*
 (Unpublished Independent Study). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไซ
 เท็กซ์.
- สถาบันการเงินภายใต้การกำกับดูแลของธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). สืบค้น 22 พฤศจิกายน,
 2559, จาก <https://www.1213.or.th/aboutfcc/finservices/Pages/FinUnderBOT>
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สังคีต จันทนะโพธิ. (2553). *จากเบี้ยหอยถึงเงินกระดาษ*. กรุงเทพฯ: เพชรประกาย.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(องค์การมหาชน). (2559). *รายงานผลการสำรวจ
 พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2559*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อ
 เศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์(องค์การมหาชน). (2560). *รายงานผลการสำรวจ
 พฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ปี 2560*. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อ
 เศรษฐกิจและสังคม.
- สิริสา จักรบุญมา. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาใน
 รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
 กรุงเทพฯ.
- สุนีย์ ยังสว่าง. (2556). *ตัวแบบประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ใน
 ประเทศไทย*. วารสารสหวิทยาการวิจัย ฉบับบัณฑิตศึกษา, 2(2), 69-88.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Achord, S. et al. (2017). *A Cashless Society- Benefits,Risks and Issues* (2017 Addendum). England: Institute and Faculty of Actuaries.
- Ajayi, L. B. (2014). Effect of cashless monetary policy on Nigerian banking industry: Issues, prospects and challenges. *BluePen Journals*, 2, 29-41.
- Armenio et al. (2008). Workplace spirituality and organizational commitment: an empirical study. *Emeraldinsight*, 1, 53-75.
- Armenio, R., Cunha, P. (2008). Authentizotic climates and employee happiness: Pathways to individual performance. *Journal of Business*, 61, 739-752.
- Avey B, J. et al. (2009). *Impact of Positive Psychological Capital on Employee Well-Being Over Time*. New Jersey: Pearson Int. Ed.
- Best, J., & Kahn, J. V. (1993). *Research in Fducation* (7th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Cadman, E. (2017). *National Australia Bank to Cut 4,000 Jobs in Automation Push*. Retrieved from Bloomberg website: <https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-11-01/national-australia-bank-to-cut-4-000-jobs-in-savings-drive>
- Calvino, F, et al. (2018). The Innovation-Employment Nexus:A Critical Survey of Theory and Empirics. *Journal of Economic Surveys*, 3(1), 83-117.
- Certo, S.C., & Certo, S.T. (2000). *Modern Management; concept and skills* (12th ed.). New Jersey: Pearson Int. Ed.
- Gliem, A. J., & Gliem, R. R. (2003, October). *Calculating, Interpreting, And Reporting Cronbach's Alpha Reliability Coefficient for Likert-Type Scales*. Midwest Research to Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education, Ohio.
- Likert, R. (1931). *A technique for the measurement of attitudes*. *Archives of Psychology*. New York: Columbia University Press.
- Marketing, O. c. (2016). *Digital Disruption: What Is It and How Does It Impact Businesses?*. Retrieved from Oxford college of marketing website: <https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2016/02/22/what-is-digital-disruption/>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Matemate. (2017). *ใช้งาน PromptPay 1 ปี พัฒนาสู่ QR Code เต็มรูปแบบ เตรียมรับ QR Credit Card ในอนาคต*. Retrieved from Brand inside.asia website: <https://brandinside.asia/promptpay-qr-code-credit-card>
- Matuzeviciute, K. (2017). Do Technological Innovations Affect Unemployment? *Economies*, 5(4), 1-19.
- Matemate. (2018). *วิเคราะห์ธุรกิจธนาคาร ลดพนักงาน – ลดสาขา ใช้ทางออกสำหรับธนาคารยุคดิจิทัล จริงหรือไม่?*. Retrieved from Brand inside website: <https://brandinside.asia/digital-bank-digital-payment-1/>
- Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service; the quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Simon, H. A. (1960). *Administrative Behaviour*. New York: McMillen Inc.
- The Japan Times. (2017). *Japan's biggest banks prepare for massive downsizing and cost overhauls*. Retrieved from https://www.japantimes.co.jp/news/2017/11/10/business/corporate-business/japans-biggest-banks-prepare-massive-downsizing-cost-overhauls/#.W11t8dUzat_
- VISA. (2015). *Cashless Cities: Realizing the Benefit of Digital Payments*. New York: McMillen Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York : Harper and Row Publication.







แบบสำรวจผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ต่อสถานะทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

คำชี้แจงสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ รวมถึงความคิดเห็นต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาและวิจัยหัวข้อ “ผลกระทบที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ต่อสถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ (The Effect of Digital Disruption on Commercial Bank Employees’ Performance)”

ดังนั้น แบบสอบถามนี้จะเป็นข้อมูลในการประเมินผลว่า การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นประโยชน์โดยตรงต่อพนักงานให้มีความตระหนักรู้ เข้าใจ ในการปรับตัวและพัฒนาทักษะความสามารถของตนเอง รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารธนาคาร รัฐบาลและผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายและดูแลทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจะอยู่ในรูปแบบของบทสรุปภาพรวม ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลแต่อย่างใด รวมถึงผลการวิจัยจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางด้านวิชาการเท่านั้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความจริงเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

โดยเนื้อหาในแบบสอบถามมีทั้งหมด 9 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists)
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ทศนคติ ความเข้าใจและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อผลกระทบที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเป็นการให้ระดับคะแนน
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหาที่พบและสิ่งที่ควรปรับปรุง

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี 41-50 ปี 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- โสด สมรส หย่าร้าง หม้าย

4. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุดที่สำเร็จการศึกษาแล้ว

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

5. คณะ/สาขาที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด

- คณะเศรษฐศาสตร์
↳ สาขา การเงิน การคลัง ระหว่างประเทศ อุตสาหกรรม อื่นๆ.....
- คณะบริหารธุรกิจ
↳ สาขา การเงินการธนาคาร การจัดการ การตลาด การบัญชี อื่นๆ.....
- คณะวิทยาการจัดการ
↳ สาขา การจัดการทั่วไป การเงิน การตลาด ธุรกิจระหว่างประเทศ
 อื่นๆ.....
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
↳ สาขา การบัญชี การเงิน การตลาด การจัดการธุรกิจ อื่นๆ
- คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)
↳ สาขา เทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาการคอมพิวเตอร์ อื่นๆ
- อื่นๆ (โปรดระบุ)

6. มหาวิทยาลัย/สถาบันที่จบการศึกษาขั้นสูงสุด

- มหาวิทยาลัยรัฐบาลในประเทศ
(โปรดระบุชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....)
- มหาวิทยาลัยเอกชนในประเทศ
(โปรดระบุชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....)
- มหาวิทยาลัยต่างประเทศ
(โปรดระบุชื่อมหาวิทยาลัย/สถาบัน.....)

7. ประสบการณ์ทำงานในสายงานธนาคาร

- ต่ำกว่า 1 ปี 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 15 ปี ขึ้นไป

8. ความถี่ในการเปลี่ยนงาน (เฉพาะในสายงานการเงินและการธนาคาร)

- 0 ครั้ง 1-2 ครั้ง 3-5 ครั้ง 6-10 ครั้ง มากกว่า 10 ครั้ง

9. รายได้รวมทั้งหมดต่อเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท 20,001 – 40,000 บาท 40,001 – 60,000 บาท
 60,001 – 80,000 บาท 80,001 – 100,000 บาท 100,001 บาท ขึ้นไป

10. ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบในองค์กร

- ระดับปฏิบัติการ/เจ้าหน้าที่ทั่วไป
- ระดับหัวหน้างาน (ผู้จัดการ/ผู้อำนวยการประจำสาขา)
- ระดับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

11. ฝ่าย/แผนกที่สังกัดในองค์กร

- FRONT OFFICE
↳ Customer Service Teller Sales อื่นๆ
- BACK OFFICE
↳ Risks IT HR Finance อื่นๆ

12. สถานะ

- พนักงานประจำ พนักงานสัญญาจ้าง อื่นๆ

13. สาขาธนาคารที่สังกัด

- ในห้างสรรพสินค้า นอกห้างสรรพสินค้า สำนักงานใหญ่

4. ท่านรับรู้/รับทราบเรื่องของธนาคารที่ท่านสังกัดอยู่ในเรื่องใดบ้าง ดังต่อไปนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- การลงทุนด้านเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น
- แผนการลดต้นทุน โดยการลดจำนวนพนักงาน
- เป้าหมายการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ Internet Banking, Mobile Banking
- วิสัยทัศน์ในการเป็นผู้นำด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
- อื่นๆ ระบุ

5. ท่านรับรู้/รับทราบนโยบายและทิศทางขององค์กรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลจากช่องทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- E – mail ภายในองค์กร
- บอร์ดประชาสัมพันธ์ในองค์กร
- ประชุมหรือประกาศจากระดับกรรมการและผู้บริหารระดับสูง
- เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน
- Website ธนาคาร
- ข่าวหรือบทความในสื่อออนไลน์อื่นๆ
- อื่นๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| ระดับ | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
|-------|-----------|-----|---------|------|------------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

โดยกำหนดให้

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ด้านการรับรู้/รับทราบนโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล | | | | | |
| 1. องค์กรของท่านมีนโยบายที่ส่งเสริมนโยบาย National E-payment ของรัฐบาล เช่น Promptpay, QR code | | | | | |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย National E-payment ในระดับใด | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่านโยบาย National E-payment เป็นนโยบายที่ดี และส่งผลเชิงบวกต่อประเทศโดยส่วนรวมในระดับใด | | | | | |
| 4. ท่านคิดว่าการพัฒนากระบวนการชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับธนาคารในยุคเศรษฐกิจดิจิทัลในระดับใด | | | | | |
| 5. ท่านคิดว่าตนเองได้รับผลกระทบเชิงลบ (เช่น โอกาสในการตกงานเพิ่มขึ้น) จากนโยบาย National E-payment ในฐานะพนักงานธนาคารหรือไม่ มากน้อยเพียงใด | | | | | |
| ข. ด้านการรับรู้นโยบายการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคาร | | | | | |
| 1. ท่านรับทราบว่าองค์กรของท่านมีนโยบายที่ส่งเสริมการลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี | | | | | |
| 2. ท่านมีความเข้าใจนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กรในระดับใด | | | | | |
| 3. ท่านมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีในระดับใด | | | | | |
| 4. ท่านรู้ที่มากเกี่ยวกับนโยบายด้านการลงทุนในนวัตกรรมเทคโนโลยีขององค์กรในระดับใด | | | | | |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ค. ด้านการรับรู้พฤติกรรมกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการ | | | | | |
| 1. ท่านทราบว่าแนวโน้มของจำนวนผู้ใช้งานมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 2. ท่านทราบว่าผู้ให้บริการมาใช้บริการที่สาขาลดลง | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่าจำนวนผู้ให้บริการที่ลดลงเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |
| 4. ท่านคิดว่าผู้ให้บริการต้องการลดค่าใช้จ่ายและเวลาดำเนินงานผ่านระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้น | | | | | |
| ง. ด้านการรับรู้ผลกระทบจากเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |
| 1. ท่านมีความกังวลจากอัตราการใช้งานของผู้ใช้บริการระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์ที่เพิ่มขึ้น ในระดับใด | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าระบบชำระอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านในระดับใด | | | | | |
| 3. ท่านคิดว่าปัจจุบัน ตนเองกำลังได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ในระดับใด | | | | | |
| 4. ท่านคิดว่าในอนาคต ตนเองจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ในระดับใด | | | | | |
| 5. ท่านมีความเข้าใจผู้บริหารในระดับใด หากองค์กรจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาแทนที่แรงงานมนุษย์ | | | | | |
| 6. หากท่านถูกปลดจากงานเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ท่านยอมรับผลกระทบได้ในระดับใด | | | | | |

1.2 ด้านผลกระทบต่อสถานะการทำงานการรับรู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงความเป็นจริงหรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดให้

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Performance Factors)

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ความทุ่มเทในการทำงาน | | | | | |
| 1. ท่านมีความทุ่มเทในการทำงานมาก | | | | | |
| 2. ท่านมักจะทำงานเสร็จก่อนกำหนด และมักจะขอ งานเพิ่ม เมื่อท่านทำงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เสร็จ | | | | | |
| 3. ท่านยินดีที่จะทำงานล่วงเวลาหากมีความจำเป็น | | | | | |
| 4. ท่านคิดว่าท่านทำงานในองค์กร อย่างสุดความสามารถ และพยายามพัฒนาตนเอง ในทักษะด้านอื่นๆ เพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้น | | | | | |
| 5. ท่านมักได้รับมอบหมายให้ทำงานที่สำคัญ | | | | | |
| 6. ท่านคิดว่าตนเองมีความทุ่มเทน้อยลง เมื่อ เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานมากขึ้น | | | | | |
| 7. ท่านคิดว่าเราไม่ควรทำงานเกิน กว่าเงินเดือนที่ได้รับ | | | | | |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| จ. ประสิทธิภาพในการทำงาน | | | | | |
| <p>1. ปีที่ผ่านมาท่านได้เกรด (Grade) จากการประเมินโดยหัวหน้างาน ในระดับใด โดยสมมติให้</p> <p>5 = เกรด A+ / Excellent / ยอดเยี่ยม / คะแนน 90-100%</p> <p>4 = เกรด A / Very good / ดีมาก / คะแนน 80-89%</p> <p>3 = เกรด B / Good / ดี / คะแนน 70-79%</p> <p>2 = เกรด C / Acceptable / พอใช้ / คะแนน 60-69%</p> <p>1 = เกรด D / Improvement needed / ควรปรับปรุง / คะแนนต่ำกว่า 60 %</p> | | | | | |
| <p>2. หากให้ท่านประเมินตนเอง ท่านคิดว่าตนเองควรได้เกรด (Grade) ระดับใด โดยสมมติให้</p> <p>5 = เกรด A+ / Excellent / ยอดเยี่ยม / คะแนน 90-100%</p> <p>4 = เกรด A / Very good / ดีมาก / คะแนน 80-89%</p> <p>3 = เกรด B / Good / ดี / คะแนน 70-79%</p> <p>2 = เกรด C / Acceptable / พอใช้ / คะแนน 60-69%</p> <p>1 = เกรด D / Improvement needed / ควรปรับปรุง / คะแนนต่ำกว่า 60 %</p> | | | | | |

2. ด้านจิตวิทยาในการทำงาน (Psychological Factors)

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ก. ความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีดิจิทัลจะส่งผลให้อัตราการจ้างงานขององค์กรโดยรวมลดลง | | | | | |
| 2. ท่านคิดว่าตนเองมีความเสี่ยงที่จะตกงานเนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กร | | | | | |
| 3. ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน | | | | | |
| 4. ท่านเห็นว่าองค์กรมีนโยบายที่มุ่งรักษาพนักงานให้ยังคงทำงานอยู่กับองค์กร แม้ในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถทำงานแทนในส่วนที่ท่านรับผิดชอบได้ | | | | | |
| 5. ท่านเห็นว่านโยบายขององค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีความก้าวหน้าในอาชีพ | | | | | |
| 6. ท่านเห็นว่าองค์กรส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาความรู้และศักยภาพของตนเอง เพื่อรองรับงานที่ต้องใช้ทักษะมากขึ้นในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล | | | | | |
| 7. ท่านมั่นใจว่างานส่วนที่ท่านรับผิดชอบ ไม่ได้ได้รับผลกระทบจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล | | | | | |
| 8. ท่านพึงพอใจที่องค์กรมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ดิจิทัลออกมาอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 9. ท่านภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร | | | | | |
| ข. ความสุขและความอิสระในการทำงาน | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าท่านมีความสุขน้อยลง เมื่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กรมีมากขึ้น | | | | | |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำไม่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน | | | | | |
| 3. ท่านสนุกและมีความสุขกับกับงานที่ท่านทำ | | | | | |
| 4. ท่านสามารถใช้ทักษะ ความสามารถหลากหลายในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ | | | | | |
| 5. ท่านสามารถเสนอแนวคิดใหม่ๆ ได้เสมอ | | | | | |
| ค. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน | | | | | |
| 2. เพื่อนร่วมงานเป็นหนึ่งเหตุผลที่ท่านไม่ยกลาออกจากองค์กรปัจจุบันที่ท่านสังกัด | | | | | |
| 3. ท่านและเพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเกื้อกูลกันทั้งในเรื่องงานและชีวิตส่วนตัว | | | | | |
| 4. ท่านพึงพอใจกับบรรยากาศในการทำงานในองค์กรที่มีความเป็นมิตรต่อกันทั้งภายในแผนกและต่างแผนก | | | | | |
| 5. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานกันเป็น Teamwork | | | | | |
| ง. ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร | | | | | |
| 1. ท่านคิดว่าท่านจะมีความสุขหากท่านได้ทำงานที่องค์กรแห่งนี้ได้จนเกษียณ | | | | | |
| 2. ท่านมีความมั่นใจว่าองค์กรจะมุ่งรักษาพนักงานมากกว่าการปลดพนักงานออก | | | | | |
| 3. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้บอกผู้อื่นว่าเป็นพนักงานองค์กรนี้ | | | | | |
| 4. องค์กรของท่านเป็นที่รู้จักของคนส่วนมาก | | | | | |

| รายการประเมิน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้ส่งผลให้ความรู้สึกมีความผูกพันของท่านกับองค์กรลดน้อยลง | | | | | |
| 6. องค์กรมีความหมายต่อท่านมาก | | | | | |

----- จบการทำแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 -----

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....


----- จบการทำแบบสอบถาม -----



ภาคผนวก ข

จดหมายขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University Muang-Aue, Pathumthani Rd. Pathumthani 12000, Thailand | T. 061 2997 2200-30 F. 061 2791 5757 E. info@ru.ac.th |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

ที่ ศร.4581/1207

คณะกรรมการศาสตร์
อาคารประสิทธิ์วิรัตน์ ห้อง 402
52/247 อ.พหลโยธิน ต.พหลโยธิน
ถ.เมือง จังหวัดปทุมธานี
12000

7 พฤศจิกายน 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล เก็บข้อมูล


เรียน ผู้บริหาร/ผู้จัดการสาขาธนาคาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจ 1 ชุด

ด้วย น.ส. วาภูมิ ปินสวน วุฒิปริญญาโท สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต กำลังจัดทำวิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง "ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่คิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์" โดยมี ผศ.ดร.ศ. สมรทิชวดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งในการศึกษานี้เรื่องดังกล่าวจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากพนักงานในสาขาของท่าน

ในการนี้คณะกรรมการศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเป็นผู้เข้าไปเก็บข้อมูล โดยวิธีการสอบถามข้อมูลผู้เก็บเป็นแบบสุ่มทั่วทั้งนี้ น.ส. วาภูมิ ปินสวน จะเป็นผู้ติดต่อประสานงาน ในรายละเอียดกับหน่วยงานท่านโดยตรง

ขอเรียนขอโปรดพิจารณา คณะกรรมการศาสตร์ ขว้ จึงเป็นอันขอแจ้งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มานวนี อินทรภักดิ์)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

ผู้ประสานงาน : น.ส. วาภูมิ ปินสวน โทร. 095-2494665, E-mail: puchuan.w@gmail.com

RANGSIT-0121



ภาคผนวก ค

ผลการวิจัยจากการคำนวณด้วยโปรแกรม SPSS

มหาวิทยาลัยรังสิต Rangsit University

1. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1)

ตารางที่ ก ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Omnibus Tests

Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 88.124 | 41 | .000 |
| | Block | 88.124 | 41 | .000 |
| | Model | 88.124 | 41 | .000 |

จากตารางที่ ก แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ไม่ขึ้นกับตัวแปรอิสระใดๆ

H_1 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 88.124 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ ข ผลทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 493.012 ^a | .185 | .250 |

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

จากตารางที่ ข หากพิจารณาสถิติทดสอบระดับความสัมพันธ์จากค่า R^2 ของ Cox & Snell และ Nagelkerke หรือที่เรียกว่า Pseudo R^2 พบว่าค่า Nagelkerke R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่

สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ .250 หมายความว่า ร้อยละ 25 ของความแปรผันสามารถอธิบายได้ในเชิงสมการโลจิสติก

ตารางที่ ค ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Hosmer and Lemeshow Test

Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 14.886 | 8 | .061 |

จากตารางที่ ค แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงโลจิสติก (Logistic Regression) ดังนี้

H_0 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองไม่เหมาะสม

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 14.886 และค่า Sig. เท่ากับ .061 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

ตารางที่ ง ผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง Classification Table^a

| Observed | | Predicted | | Percentage Correct |
|--------------------|----|-----------|----|--------------------|
| | | Y1 | | |
| | | 0 | 1 | |
| Step 1 | Y1 | 0 | 90 | 85 51.4 |
| | | 1 | 48 | 207 81.2 |
| Overall Percentage | | | | 69.1 |

The cut value is .500

จากตารางที่ ง แสดงผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง โดยการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) พบว่า จากข้อมูลจริง (Observed) ทั้งหมด 430 ตัวอย่าง แบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงาน

ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน (Y1) ได้ถูกต้อง 297 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 69.1

ตารางที่ ๖ ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลอง Variables in Equation

| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|---------------------|---------|-------|-------|-------|----|------|--------|---------------------------|--------|
| | | | | | | | | Lower | Upper |
| Step 1 ^a | GEN (1) | .155 | .270 | .332 | 1 | .565 | 1.168 | .689 | 1.981 |
| | AGE | | | 2.026 | 3 | .567 | | | |
| | AGE (1) | .273 | .355 | .589 | 1 | .443 | 1.313 | .655 | 2.635 |
| | AGE (2) | .923 | .758 | 1.481 | 1 | .224 | 2.517 | .569 | 11.129 |
| | AGE (3) | -.211 | 1.521 | .019 | 1 | .890 | .810 | .041 | 15.952 |
| | MAR | | | 2.516 | 2 | .284 | | | |
| | MAR (1) | -.429 | .284 | 2.280 | 1 | .131 | .651 | .373 | 1.136 |
| | MAR (2) | .552 | 1.549 | .127 | 1 | .722 | 1.736 | .083 | 36.154 |
| | DEG | | | 7.579 | 2 | .023 | | | |
| | DEG (1) | 1.094 | 1.005 | 1.185 | 1 | .276 | 2.987 | .416 | 21.424 |
| | DEG (2) | .151 | 1.062 | .020 | 1 | .887 | 1.163 | .145 | 9.334 |
| | MAJ | | | 6.472 | 5 | .263 | | | |
| | MAJ (1) | -.616 | .388 | 2.525 | 1 | .112 | .540 | .252 | 1.155 |
| | MAJ (2) | -.360 | .505 | .509 | 1 | .476 | .698 | .259 | 1.876 |
| | MAJ (3) | -.429 | .564 | .579 | 1 | .447 | .651 | .216 | 1.967 |
| | MAJ (4) | .097 | .710 | .019 | 1 | .891 | 1.102 | .274 | 4.432 |
| | MAJ (5) | .061 | .438 | .020 | 1 | .889 | 1.063 | .451 | 2.510 |
| | UNI | | | .440 | 2 | .803 | | | |
| | UNI (1) | .000 | .248 | .000 | 1 | .999 | 1.000 | .615 | 1.627 |
| | UNI (2) | .989 | 1.492 | .440 | 1 | .507 | 2.689 | .144 | 50.089 |
| | EXP | | | 2.312 | 4 | .679 | | | |
| | EXP (1) | .423 | .459 | .851 | 1 | .356 | 1.527 | .621 | 3.753 |
| | EXP (2) | .106 | .523 | .040 | 1 | .842 | 1.112 | .392 | 3.152 |
| | EXP (3) | -.146 | .628 | .054 | 1 | .816 | .864 | .253 | 2.958 |
| | EXP (4) | -.298 | .928 | .103 | 1 | .748 | .742 | .120 | 4.580 |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|----------|-------------|-------|--------|---|-------|-------|---------------------------|---------|
| | FRE | | | 11.172 | 4 | .025 | | | |
| | FRE (1) | -.055 | .260 | .045 | 1 | .832 | .946 | .569 | 1.574 |
| | FRE (2) | -1.249 | .394 | 10.060 | 1 | .002* | .287 | .133 | .621 |
| | FRE (3) | - 23.830 | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | FRE (4) | 20.188 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 1.700 | .000 | . |
| | INC | | | 10.515 | 4 | .033 | | | |
| | INC (1) | .182 | .399 | .208 | 1 | .648 | 1.200 | .549 | 2.623 |
| | INC (2) | 1.251 | .519 | 5.813 | 1 | .016* | 3.499 | 1.264 | 9.686 |
| | INC (3) | .375 | .830 | .204 | 1 | .652 | 1.455 | .286 | 7.405 |
| | INC (4) | 2.193 | 1.351 | 2.635 | 1 | .105 | 8.964 | .635 | 126.630 |
| | REP (1) | -.440 | .400 | 1.208 | 1 | .272 | .644 | .294 | 1.411 |
| | DEP (1) | .584 | .482 | 1.469 | 1 | .226 | 1.793 | .697 | 4.612 |
| | STA | | | 4.422 | 2 | .110 | | | |
| | STA (1) | 1.703 | .810 | 4.422 | 1 | .035* | 5.492 | 1.123 | 26.862 |
| | STA (2) | 20.646 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 2.700 | .000 | . |
| | LOC | | | 5.369 | 2 | .068 | | | |
| | LOC (1) | .652 | .308 | 4.493 | 1 | .034* | 1.919 | 1.050 | 3.507 |
| | LOC (2) | -.324 | .473 | .470 | 1 | .493 | .723 | .286 | 1.827 |
| | SEM | | | 6.835 | 5 | .233 | | | |
| | SEM (1) | .163 | .290 | .315 | 1 | .574 | 1.177 | .667 | 2.077 |
| | SEM (2) | .709 | .364 | 3.803 | 1 | .051 | 2.032 | .996 | 4.146 |
| | SEM (3) | .913 | .549 | 2.763 | 1 | .096 | 2.493 | .849 | 7.317 |
| | SEM (4) | .722 | .635 | 1.292 | 1 | .256 | 2.058 | .593 | 7.140 |
| | SEM (5) | .879 | .893 | .970 | 1 | .325 | 2.410 | .419 | 13.862 |
| | GOV (1) | 1.183 | 1.184 | .998 | 1 | .318 | 3.265 | .321 | 33.266 |
| | COM (1) | .910 | .525 | 2.999 | 1 | .083 | 2.484 | .887 | 6.955 |
| | CUS (1) | -.223 | .790 | .080 | 1 | .778 | .800 | .170 | 3.766 |
| | Constant | -3.024 | 1.589 | 3.621 | 1 | .057 | .049 | | |

- a. Variable(s) entered on step 1: GEN, AGE, MAR, DEG, MAJ, UNI, EXP, FRE, INC, REP, DEP, STA, LOC, SEM, GOV, COM, CUS
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2)

ตารางที่ ฌ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Omnibus Tests Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 95.074 | 41 | .000 |
| | Block | 95.074 | 41 | .000 |
| | Model | 95.074 | 41 | .000 |

จากตารางที่ ฌ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ไม่ขึ้นกับตัวแปรอิสระใดๆ

H_1 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 95.074 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ ช ผลทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 402.299 ^a | .198 | .289 |

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

จากตารางที่ ข หากพิจารณาสถิติทดสอบระดับความสัมพันธ์จากค่า R^2 ของ Cox & Snell และ Nagelkerke หรือที่เรียกว่า Pseudo R^2 พบว่าค่า Nagelkerke R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ .289 หมายความว่า ร้อยละ 28.9 ของความแปรผันสามารถอธิบายได้ในเชิงสมการโลจิสติก

ตารางที่ ช ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Hosmer and Lemeshow Test Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 11.892 | 8 | .156 |

จากตารางที่ ช แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงโลจิสติก (Logistic Regression) ดังนี้

H_0 = สมการโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 = สมการโลจิสติกของแบบจำลองไม่เหมาะสม

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 11.892 และค่า Sig. เท่ากับ .156 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

ตารางที่ ฉ ผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง Classification Table^a

| Observed | | Predicted | | Percentage Correct |
|--------------------|----|-----------|----|--------------------|
| | | Y2 | | |
| | | 0 | 1 | |
| Step 1 | Y2 | 0 | 34 | 80 29.8 |
| | | 1 | 18 | 298 94.3 |
| Overall Percentage | | | | 77.2 |

The cut value is .500

จากตารางที่ ๓ แสดงผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง โดยการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) พบว่า จากข้อมูลจริง (Observed) ทั้งหมด 430 ตัวอย่าง แบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Y2) ได้ถูกต้อง 332 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 77.2

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลอง Variables in Equation

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|---------------------|---------|--------|-------|-------|----|-------|--------|---------------------------|--------|
| | | | | | | | | Lower | Upper |
| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) | | |
| Step 1 ^a | GEN (1) | .078 | .318 | .060 | 1 | .806 | 1.081 | .580 | 2.016 |
| | AGE | | | .014 | 3 | 1.000 | | | |
| | AGE (1) | .038 | .396 | .009 | 1 | .924 | 1.039 | .478 | 2.256 |
| | AGE (2) | .088 | .807 | .012 | 1 | .913 | 1.092 | .225 | 5.308 |
| | AGE (3) | 21.566 | 6.954 | .000 | 1 | .999 | 3824 | .000 | . |
| | MAR | | | 8.543 | 2 | .014 | | | |
| | MAR (1) | 1.097 | .375 | 8.543 | 1 | .003* | 2.997 | 1.436 | 6.225 |
| | MAR (2) | 20.739 | 2.964 | .000 | 1 | .999 | 9828 | .000 | . |
| | DEG | | | 4.660 | 2 | .097 | | | |
| | DEG (1) | 1.569 | .838 | 3.502 | 1 | .061 | 4.802 | .928 | 24.840 |
| | DEG (2) | 2.031 | .941 | 4.656 | 1 | .031* | 7.619 | 1.205 | 48.190 |
| | MAJ | | | 5.938 | 5 | .312 | | | |
| | MAJ (1) | -.785 | .457 | 2.954 | 1 | .086 | .456 | .186 | 1.116 |
| | MAJ (2) | -.915 | .568 | 2.591 | 1 | .107 | .401 | .131 | 1.220 |
| | MAJ (3) | -.094 | .707 | .018 | 1 | .894 | .910 | .228 | 3.638 |
| | MAJ (4) | .488 | .954 | .261 | 1 | .609 | 1.628 | .251 | 10.567 |
| | MAJ (5) | -.678 | .490 | 1.915 | 1 | .166 | .508 | .194 | 1.326 |
| | UNI | | | 8.811 | 2 | .012 | | | |
| | UNI (1) | -.604 | .283 | 4.564 | 1 | .330 | .547 | .314 | .951 |
| | UNI (2) | -3.464 | 1.583 | 4.791 | 1 | .029* | .031 | .001 | .696 |
| | EXP | | | 4.495 | 4 | .343 | | | |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|---------|---------|-------|--------|---|-------|-------|---------------------------|-------|
| | EXP (1) | -.814 | .561 | 2.101 | 1 | .147 | .443 | .147 | 1.332 |
| | EXP (2) | -1.282 | .656 | 3.818 | 1 | .051 | .277 | .077 | 1.004 |
| | EXP (3) | -.926 | .773 | 1.433 | 1 | .213 | .396 | .087 | 1.804 |
| | EXP (4) | -1.568 | 1.043 | 2.260 | 1 | .133 | .208 | .027 | 1.610 |
| | FRE | | | 5.637 | 4 | .228 | | | |
| | FRE (1) | -.387 | .283 | 1.874 | 1 | .171 | .679 | .390 | 1.182 |
| | FRE (2) | .743 | .516 | 2.073 | 1 | .150 | 2.102 | .765 | 5.777 |
| | FRE (3) | -22.829 | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | FRE (4) | -21.413 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | INC | | | 11.710 | 4 | .020 | | | |
| | INC (1) | 1.129 | .436 | 6.698 | 1 | .010* | 3.094 | 1.315 | 7.276 |
| | INC (2) | .415 | .552 | .566 | 1 | .452 | 1.515 | .513 | 4.469 |
| | INC (3) | -.370 | .911 | .165 | 1 | .685 | .691 | .116 | 4.120 |
| | INC (4) | -.563 | 1.354 | .173 | 1 | .677 | .569 | .040 | 8.087 |
| | REP (1) | .749 | .515 | 2.112 | 1 | .146 | 2.115 | .770 | 5.807 |
| | DEP (1) | .462 | .524 | .776 | 1 | .379 | .630 | .226 | 1.761 |
| | STA | | | .051 | 2 | .975 | | | |
| | STA (1) | .147 | .651 | .051 | 1 | .821 | 1.158 | .323 | 4.153 |
| | STA (2) | 21.420 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 7332 | .000 | . |
| | LOC | | | 2.140 | 2 | .343 | | | |
| | LOC (1) | .277 | .365 | .579 | 1 | .447 | 1.320 | .646 | 2.696 |
| | LOC (2) | -.608 | .522 | 1.356 | 1 | .244 | .544 | .195 | 1.515 |
| | SEM | | | 13.296 | 5 | .021 | | | |
| | SEM (1) | -.259 | .354 | .535 | 1 | .464 | .772 | .386 | 1.544 |
| | SEM (2) | -.749 | .398 | 3.531 | 1 | .060 | .473 | .217 | 1.033 |
| | SEM (3) | -1.691 | .544 | 9.666 | 1 | .002* | .184 | .063 | .535 |
| | SEM (4) | .240 | .770 | .097 | 1 | .755 | 1.271 | .281 | 5.748 |
| | SEM (5) | -1.116 | .911 | 1.500 | 1 | .221 | .328 | .055 | 1.954 |
| | GOV (1) | -3.245 | 1.599 | 4.120 | 1 | .042* | .039 | .002 | .894 |
| | COM (1) | -.002 | .570 | .000 | 1 | .997 | .998 | 327 | 3.049 |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|----------|-------|-------|-------|---|-------|--------|---------------------------|-------|
| | CUS (1) | 3.450 | 1.120 | 9.485 | 1 | .002* | 31.485 | 3.505 | 2.806 |
| | Constant | .490 | 1.640 | .089 | 1 | .765 | 1.632 | | |

a. Variable(s) entered on step 1: GEN, AGE, MAR, DEG, MAJ, UNI, EXP, FRE, INC, REP, DEP, STA, LOC, SEM, GOV, COM, CUS

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3)

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Omnibus Tests Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 59.546 | 41 | .000 |
| | Block | 59.546 | 41 | .000 |
| | Model | 59.546 | 41 | .000 |

จากตารางที่ ๓ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ไม่ขึ้นกับตัวแปรอิสระใดๆ

H_1 = สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 59.546 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ ๓ ผลทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 523.762 ^a | .129 | .174 |

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

จากตารางที่ ๓ หากพิจารณาสถิติทดสอบระดับความสัมพันธ์จากค่า R^2 ของ Cox & Snell และ Nagelkerke หรือที่เรียกว่า Pseudo R^2 พบว่าค่า Nagelkerke R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ .174 หมายความว่า ร้อยละ 17.4 ของความแปรผันสามารถอธิบายได้ในเชิงสมการ โลจิสติก

ตารางที่ ๔ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Hosmer and Lemeshow Test Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 10.407 | 8 | .238 |

จากตารางที่ ๔ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงโลจิสติก (Logistic Regression) ดังนี้

H_0 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองไม่เหมาะสม

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 10.407 และค่า Sig. เท่ากับ .238 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง Classification Table^a

| Observed | | | Predicted | | |
|--------------------|----|---|-----------|--------------------|------|
| | | | Y3 | Percentage Correct | |
| | | | 0 | 1 | |
| Step 1 | Y3 | 0 | 205 | 47 | 81.3 |
| | | 1 | 97 | 81 | 45.5 |
| Overall Percentage | | | | | 66.5 |

The cut value is .500

จากตารางที่ ๓ แสดงผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง โดยการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) พบว่า จากข้อมูลจริง (Observed) ทั้งหมด 430 ตัวอย่าง แบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ค้าพาณิชย์ ด้านความสุขและความอิสระในการทำงาน (Y3) ได้ถูกต้อง 286 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 66.5

ตารางที่ ๔ ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลอง Variables in Equation

| | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | | |
|---------------------|---------|---------|-------|-------|----|------|------------------------|-------|--------|
| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) | Lower | Upper |
| Step 1 ^a | GEN (1) | .048 | .263 | .033 | 1 | .856 | 1.049 | .627 | 1.756 |
| | AGE | | | 3.370 | 3 | .338 | | | |
| | AGE (1) | .257 | .336 | .586 | 1 | .444 | 1.293 | .669 | 2.498 |
| | AGE (2) | 1.142 | .695 | 2.700 | 1 | .100 | 3.132 | .802 | 12.225 |
| | AGE (3) | -.073 | 1.461 | .002 | 1 | .960 | .930 | .053 | 16.283 |
| | MAR | | | .210 | 2 | .900 | | | |
| | MAR (1) | -.126 | .274 | .210 | 1 | .647 | 1.134 | .663 | 1.939 |
| | MAR (2) | -20.967 | 2.027 | .000 | 1 | .999 | .000 | .000 | . |
| | DEG | | | 4.408 | 2 | .110 | | | |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|---------|--------|-------|--------|---|-------|-------|---------------------------|---------|
| | DEG (1) | -.806 | .863 | .873 | 1 | .350 | .447 | .082 | 2.423 |
| | DEG (2) | -.124 | .924 | .018 | 1 | .893 | .883 | .144 | 5.403 |
| | MAJ | | | 2.869 | 5 | .720 | | | |
| | MAJ (1) | .089 | .359 | .062 | 1 | .804 | 1.093 | .541 | 2.209 |
| | MAJ (2) | .140 | .457 | .094 | 1 | .759 | 1.151 | .470 | 2.815 |
| | MAJ (3) | .257 | .531 | .234 | 1 | .628 | 1.293 | .457 | 3.663 |
| | MAJ (4) | -.350 | .640 | .299 | 1 | .584 | .705 | .201 | 2.470 |
| | MAJ (5) | -.318 | .399 | .634 | 1 | .426 | .728 | .333 | 1.591 |
| | UNI | | | 1.697 | 2 | .428 | | | |
| | UNI (1) | .052 | .238 | .048 | 1 | .827 | 1.053 | .661 | 1.680 |
| | UNI (2) | 1.935 | 1.496 | 1.673 | 1 | .196 | 6.927 | .369 | 130.070 |
| | EXP | | | 12.126 | 4 | .016 | | | |
| | EXP (1) | 1.311 | .485 | 7.304 | 1 | .007* | 3.710 | 1.434 | 9.602 |
| | EXP (2) | .808 | .551 | 2.151 | 1 | .143 | 2.244 | .762 | 6.608 |
| | EXP (3) | .249 | .649 | .147 | 1 | .702 | 1.282 | .359 | 4.577 |
| | EXP (4) | .149 | .929 | .026 | 1 | .873 | 1.161 | .188 | 7.165 |
| | FRE | | | 3.579 | 4 | .466 | | | |
| | FRE (1) | .122 | .242 | .251 | 1 | .616 | 1.129 | .702 | 1.816 |
| | FRE (2) | -.571 | .379 | 2.270 | 1 | .132 | .565 | .269 | 1.188 |
| | FRE (3) | - | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | | 21.058 | | | | | | | |
| | FRE (4) | - | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | | 20.773 | | | | | | | |
| | INC | | | 2.081 | 4 | .721 | | | |
| | INC (1) | -.197 | .387 | .259 | 1 | .611 | .821 | .385 | 1.753 |
| | INC (2) | -.012 | .485 | .001 | 1 | .980 | .988 | .381 | 2.558 |
| | INC (3) | .255 | .812 | .099 | 1 | .754 | 1.290 | .263 | 6.336 |
| | INC (4) | -1.221 | 1.140 | 1.146 | 1 | .284 | .295 | .032 | 2.757 |
| | REP (1) | .210 | .382 | .302 | 1 | .583 | 1.234 | .583 | 2.609 |
| | DEP (1) | -.298 | .462 | .416 | 1 | .519 | .742 | .300 | 1.837 |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|----------|--------|-------|-------|---|-------|-------|---------------------------|--------|
| | STA | | | .370 | 2 | .831 | | | |
| | STA (1) | .329 | .541 | .370 | 1 | .543 | 1.389 | .481 | 4.013 |
| | STA (2) | 21.745 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 7676 | .000 | . |
| | LOC | | | 1.334 | 2 | .513 | | | |
| | LOC (1) | .086 | .282 | .094 | 1 | .759 | 1.090 | .627 | 1.895 |
| | LOC (2) | -.545 | .510 | 1.142 | 1 | .285 | .580 | .213 | 1.576 |
| | SEM | | | 3.342 | 5 | .647 | | | |
| | SEM (1) | -.265 | .290 | .834 | 1 | .361 | .768 | .435 | 1.354 |
| | SEM (2) | -.070 | .340 | .043 | 1 | .836 | .932 | .479 | 1.814 |
| | SEM (3) | .142 | .495 | .082 | 1 | .775 | 1.152 | .437 | 3.040 |
| | SEM (4) | .591 | .604 | .958 | 1 | .328 | 1.805 | .553 | 5.893 |
| | SEM (5) | .427 | .880 | .236 | 1 | .627 | 1.533 | .273 | 8.612 |
| | GOV (1) | -.222 | 1.401 | .025 | 1 | .874 | .801 | .051 | 12.482 |
| | COM (1) | 0.121 | .729 | 8.469 | 1 | .004* | 8.341 | 1.999 | 34.803 |
| | CUS (1) | -.712 | .811 | .770 | 1 | .380 | .491 | .100 | 2.407 |
| | Constant | -1.655 | 1.616 | 1.048 | 1 | .306 | .191 | | |

- a. Variable(s) entered on step 1: GEN, AGE, MAR, DEG, MAJ, UNI, EXP, FRE, INC, REP, DEP, STA, LOC, SEM, GOV, COM, CUS

4. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้าน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4)

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Omnibus Tests Omnibus Tests of Model

Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 63.797 | 41 | .013 |
| | Block | 63.797 | 41 | .013 |
| | Model | 63.797 | 41 | .013 |

จากตารางที่ ๑๑ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 = สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) ไม่ขึ้นกับตัวแปรอิสระใดๆ

H_1 = สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 63.797 และค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ ๑๒ ผลทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 458.113 ^a | .138 | .196 |

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

จากตารางที่ ๑๒ หากพิจารณาสถิติทดสอบระดับความสัมพันธ์จากค่า R^2 ของ Cox & Snell และ Nagelkerke หรือที่เรียกว่า Pseudo R^2 พบว่าค่า Nagelkerke R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ .196 หมายความว่า ร้อยละ 19.6 ของความแปรผันสามารถอธิบายได้ในเชิงสมการโลจิสติก

ตารางที่ ๑๓ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Hosmer and Lemeshow Test

Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 7.754 | 8 | .458 |

จากตารางที่ ๑๓ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงโลจิสติก (Logistic Regression) ดังนี้

H_0 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองไม่เหมาะสม

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 7.754 และค่า Sig. เท่ากับ .458 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง Classification Table^a

| Observed | | Predicted | | Percentage Correct | |
|--------------------|----|-----------|----|--------------------|------|
| | | Y4 | | | |
| | | 0 | 1 | | |
| Step 1 | Y4 | 0 | 24 | 103 | 18.9 |
| | | 1 | 20 | 283 | 93.4 |
| Overall Percentage | | | | | 71.4 |

The cut value is .500

จากตารางที่ ๓ แสดงผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง โดยการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) พบว่า จากข้อมูลจริง (Observed) ทั้งหมด 430 ตัวอย่าง แบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Y4) ได้ถูกต้อง 307 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 71.4

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลอง Variables in Equation

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|---------------------|---------|------|-------|-------|----|------|--------|------------------------|--------|
| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) | Lower | Upper |
| Step 1 ^a | GEN (1) | .017 | .279 | .004 | 1 | .951 | 1.017 | .589 | 1.758 |
| | AGE | | | 3.645 | 3 | .302 | | | |
| | AGE (1) | .722 | .380 | 3.614 | 1 | .057 | 2.059 | .978 | 4.335 |
| | AGE (2) | .805 | .755 | 1.139 | 1 | .286 | 2.237 | .510 | 9.818 |
| | AGE (3) | .458 | 1.546 | .088 | 1 | .767 | 1.582 | .076 | 32.768 |
| | MAR | | | 3.278 | 2 | .194 | | | |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|---------|-------------|-------|-------|---|-------|-------|---------------------------|--------|
| | MAR (1) | .550 | .305 | 3.240 | 1 | .072 | 1.733 | .952 | 3.152 |
| | MAR (2) | -.035 | 1.424 | .001 | 1 | .980 | .966 | .059 | 15.723 |
| | DEG | | | 2.070 | 2 | .355 | | | |
| | DEG (1) | .713 | .889 | .644 | 1 | .422 | 2.040 | .357 | 11.645 |
| | DEG (2) | .234 | .962 | .059 | 1 | .808 | 1.264 | .192 | 8.334 |
| | MAJ | | | 7.236 | 5 | .204 | | | |
| | MAJ (1) | .227 | .383 | .350 | 1 | .554 | 1.254 | .592 | 2.659 |
| | MAJ (2) | 1.255 | .573 | 4.794 | 1 | .029* | 3.509 | 1.141 | 10.796 |
| | MAJ (3) | 1.018 | .636 | 2.557 | 1 | .110 | 2.766 | .795 | 9.629 |
| | MAJ (4) | .573 | .725 | .623 | 1 | .430 | 1.773 | .428 | 7.344 |
| | MAJ (5) | .483 | .434 | 1.240 | 1 | .266 | 1.621 | .692 | 3.797 |
| | UNI | | | .130 | 2 | .937 | | | |
| | UNI (1) | -.093 | .257 | .130 | 1 | .719 | .912 | .515 | 1.508 |
| | UNI (2) | 21.428 | 2.480 | .000 | 1 | .999 | 9185 | .000 | . |
| | EXP | | | 6.241 | 4 | .182 | | | |
| | EXP (1) | .326 | .506 | .415 | 1 | .520 | 1.385 | .514 | 3.737 |
| | EXP (2) | -.338 | .578 | .342 | 1 | .558 | .713 | .229 | 2.215 |
| | EXP (3) | -.843 | .666 | 1.603 | 1 | .206 | .431 | .117 | 1.587 |
| | EXP (4) | -.554 | .964 | .331 | 1 | .565 | .574 | .087 | 3.800 |
| | FRE | | | 4.581 | 4 | .333 | | | |
| | FRE (1) | -.182 | .270 | .454 | 1 | .500 | .834 | .491 | 1.415 |
| | FRE (2) | -.836 | .392 | 4.545 | 1 | .033 | .433 | .201 | .935 |
| | FRE (3) | - 24.285 | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | FRE (4) | 19.695 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 302.6 | .000 | . |
| | INC | | | .348 | 4 | .987 | | | |
| | INC (1) | -.234 | .444 | .278 | 1 | .598 | .791 | .332 | 1.889 |
| | INC (2) | -.289 | .545 | .282 | 1 | .596 | .749 | .257 | 2.181 |
| | INC (3) | -.143 | .898 | .025 | 1 | .874 | .867 | .149 | 5.037 |
| | INC (4) | 20.205 | 5.738 | .000 | 1 | .999 | 662.2 | .000 | . |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|----------|--------|-------|-------|---|-------|-------|---------------------------|--------|
| | REP (1) | .238 | .432 | .303 | 1 | .582 | 1.268 | .544 | 2.955 |
| | DEP (1) | -.696 | .473 | 2.161 | 1 | .142 | .499 | .197 | 1.261 |
| | STA | | | 3.574 | 2 | .167 | | | |
| | STA (1) | 1.546 | .818 | 3.574 | 1 | .059 | 4.692 | .945 | 23.305 |
| | STA (2) | 19.791 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 979.7 | .000 | . |
| | LOC | | | 4.847 | 2 | .089 | | | |
| | LOC (1) | .667 | .339 | 3.871 | 1 | .049* | 1.949 | 1.003 | 3.790 |
| | LOC (2) | -.371 | .484 | .588 | 1 | .443 | .690 | .267 | 1.782 |
| | SEM | | | 7.650 | 5 | .177 | | | |
| | SEM (1) | -.653 | .320 | 4.175 | 1 | .041* | .520 | .278 | .974 |
| | SEM (2) | .113 | .398 | .081 | 1 | .776 | 1.120 | .513 | 2.444 |
| | SEM (3) | -.330 | .545 | .367 | 1 | .545 | .719 | .247 | 2.093 |
| | SEM (4) | -.216 | .654 | .110 | 1 | .741 | .805 | .224 | 2.900 |
| | SEM (5) | .221 | .999 | .049 | 1 | .825 | 1.247 | .176 | 8.838 |
| | GOV (1) | 1.280 | 1.098 | 1.359 | 1 | .244 | 3.598 | .418 | 30.962 |
| | COM (1) | .140 | .521 | .072 | 1 | .789 | 1.150 | .414 | 3.195 |
| | CUS (1) | .031 | .766 | .002 | 1 | .967 | 1.032 | .230 | 4.633 |
| | Constant | -1.404 | 1.448 | .941 | 1 | .332 | .246 | | |

- a. Variable(s) entered on step 1: GEN, AGE, MAR, DEG, MAJ, UNI, EXP, FRE, INC, REP, DEP, STA, LOC, SEM, GOV, COM, CUS

5. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความ
เชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5)

ตารางที่ ๕ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Omnibus Tests

Omnibus Tests of Model Coefficients

| | | Chi-square | df | Sig. |
|--------|-------|------------|----|------|
| Step 1 | Step | 81.821 | 41 | .000 |
| | Block | 81.821 | 41 | .000 |

| | | | |
|-------|--------|----|------|
| Model | 81.821 | 41 | .000 |
|-------|--------|----|------|

จากตารางที่ ๘ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบ ดังนี้

H_0 = สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ไม่ขึ้นกับตัวแปรอิสระใดๆ

H_1 = สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 81.821 และค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สถานะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ขึ้นกับตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว

ตารางที่ ๙ ผลทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลอง Model Summary

| Step | -2 Log likelihood | Cox & Snell R Square | Nagelkerke R Square |
|------|----------------------|----------------------|---------------------|
| 1 | 472.824 ^a | .173 | .239 |

a. Estimation terminated at iteration number 20 because maximum iterations has been reached. Final solution cannot be found.

จากตารางที่ ๙ หากพิจารณาสถิติทดสอบระดับความสัมพันธ์จากค่า R^2 ของ Cox & Snell และ Nagelkerke หรือที่เรียกว่า Pseudo R^2 พบว่าค่า Nagelkerke R^2 ซึ่งเป็นค่าที่บอกสัดส่วนที่สามารถอธิบายความผันแปรของแบบจำลองมีค่าเท่ากับ .239 หมายความว่า ร้อยละ 23.9 ของความแปรผันสามารถอธิบายได้ในเชิงสมการโลจิสติก

ตารางที่ ๑๐ ผลการทดสอบสถิติ Chi-square ด้วยวิธี Hosmer and Lemeshow Test

Hosmer and Lemeshow Test

| Step | Chi-square | df | Sig. |
|------|------------|----|------|
| 1 | 5.563 | 8 | .696 |

จากตารางที่ ๒ แสดงค่าสถิติทดสอบ Chi-square ของแบบจำลอง ซึ่งมีสมมติฐานในการทดสอบความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงโลจิสติก (Logistic Regression) ดังนี้

H_0 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

H_1 = สมการ โลจิสติกของแบบจำลองไม่เหมาะสม

พบว่าค่า Chi-square เท่ากับ 5.563 และค่า Sig. เท่ากับ .696 ซึ่งมากกว่า 0.05 กล่าวคือ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะไม่ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 หมายความว่า สมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลองมีความเหมาะสม

ตารางที่ ๒ ผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง Classification Table^a

| Observed | | Predicted | | |
|--------------------|----|-----------|--------------------|----------|
| | | Y5 | Percentage Correct | |
| | | 0 | 1 | |
| Step 1 | Y5 | 0 | 49 | 99 33.1 |
| | | 1 | 22 | 260 92.2 |
| Overall Percentage | | | | 71.9 |

The cut value is .500

จากตารางที่ ๒ แสดงผลการทดสอบความแม่นยำในการพยากรณ์ของแบบจำลอง โดยการเปรียบเทียบค่าพยากรณ์ (Predicted) กับข้อมูลจริง (Observed) พบว่า จากข้อมูลจริง (Observed) ทั้งหมด 430 ตัวอย่าง แบบจำลองนี้สามารถพยากรณ์ (Predicted) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กร (Y5) ได้ถูกต้อง 309 ตัวอย่าง หรือคิดเป็นร้อยละ 71.9

ตารางที่ ๓ ผลการทดสอบสมการถดถอยเชิงโลจิสติกของแบบจำลอง Variables in Equation

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|---------------------|---------|-------|------|-------|----|------|--------|------------------------|-------|
| | | | | | | | | Lower | Upper |
| | | B | S.E. | Wald | df | Sig. | Exp(B) | | |
| Step 1 ^a | GEN (1) | -.344 | .287 | 1.435 | 1 | .231 | .709 | .404 | 1.245 |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|---------|---------|-------|-------|---|-------|-------|---------------------------|---------|
| | AGE | | | 3.772 | 3 | .287 | | | |
| | AGE (1) | .460 | .363 | 1.599 | 1 | .206 | 1.583 | .777 | 3.227 |
| | AGE (2) | 1.576 | .840 | 3.518 | 1 | .061 | 4.835 | .932 | 25.098 |
| | AGE (3) | 20.157 | 0.749 | .000 | 1 | .999 | 372.4 | .000 | . |
| | MAR | | | 2.917 | 2 | .233 | | | |
| | MAR (1) | .519 | .305 | 2.899 | 1 | .089 | 1.680 | .925 | 3.052 |
| | MAR (2) | .511 | 2.311 | .049 | 1 | .825 | 1.666 | .018 | 154.501 |
| | DEG | | | 4.763 | 2 | .092 | | | |
| | DEG (1) | .574 | .870 | .435 | 1 | .509 | 1.775 | .323 | 9.757 |
| | DEG (2) | -.247 | .945 | .068 | 1 | .794 | .781 | .123 | 4.981 |
| | MAJ | | | 3.841 | 5 | .573 | | | |
| | MAJ (1) | .173 | .396 | .191 | 1 | .662 | 1.189 | .547 | 2.583 |
| | MAJ (2) | .196 | .517 | .144 | 1 | .705 | 1.216 | .441 | 3.352 |
| | MAJ (3) | .805 | .621 | 1.683 | 1 | .195 | 2.237 | .663 | 7.553 |
| | MAJ (4) | -.370 | .665 | .319 | 1 | .572 | .691 | .191 | 2.494 |
| | MAJ (5) | -.134 | .427 | .098 | 1 | .754 | .875 | .379 | 2.019 |
| | UNI | | | .818 | 2 | .664 | | | |
| | UNI (1) | -.229 | .253 | .818 | 1 | .366 | .796 | .485 | 1.306 |
| | UNI (2) | -20.079 | 3.670 | .000 | 1 | .999 | .000 | .000 | . |
| | EXP | | | 6.282 | 4 | .179 | | | |
| | EXP (1) | .071 | .471 | .022 | 1 | .881 | 1.073 | .427 | 2.699 |
| | EXP (2) | -.739 | .546 | 1.833 | 1 | .176 | .477 | .164 | 1.392 |
| | EXP (3) | -.698 | .648 | 1.163 | 1 | .281 | .497 | .140 | 1.770 |
| | EXP (4) | -.200 | 1.078 | .035 | 1 | .852 | 1.222 | .148 | 10.102 |
| | FRE | | | 1.290 | 4 | .863 | | | |
| | FRE (1) | .230 | .261 | .774 | 1 | .379 | 1.259 | .754 | 2.101 |
| | FRE (2) | -.132 | .388 | .116 | 1 | .733 | .876 | .409 | 1.876 |
| | FRE (3) | -23.641 | 2.970 | .000 | 1 | 1.000 | .000 | .000 | . |
| | FRE (4) | 21.005 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 9176 | .000 | . |
| | INC | | | 4.268 | 4 | .371 | | | |

| | | | | | | | | 95.0% C.I. for EXP (B) | |
|--|----------|--------|-------|--------|---|-------|--------|---------------------------|--------|
| | INC (1) | .787 | .400 | 3.864 | 1 | .049* | 2.197 | 1.002 | 4.816 |
| | INC (2) | .608 | .506 | 1.444 | 1 | .230 | 1.837 | .681 | 4.954 |
| | INC (3) | 1.219 | 1.041 | 1.371 | 1 | .242 | 3.384 | .440 | 26.042 |
| | INC (4) | .469 | 1.395 | .113 | 1 | .737 | 1.599 | .104 | 24.631 |
| | REP (1) | .162 | .434 | .139 | 1 | .710 | 1.175 | .502 | 2.750 |
| | DEP (1) | -.243 | .511 | .226 | 1 | .635 | .784 | .288 | 2.135 |
| | STA | | | 1.495 | 2 | .473 | | | |
| | STA (1) | .744 | .608 | 1.495 | 1 | .221 | 2.105 | .639 | 6.936 |
| | STA (2) | 20.992 | 2.969 | .000 | 1 | 1.000 | 10.921 | .000 | . |
| | LOC | | | 3.648 | 2 | .161 | | | |
| | LOC (1) | .006 | .301 | .000 | 1 | .983 | 1.006 | .558 | 1.816 |
| | LOC (2) | -.946 | .499 | .3.591 | 1 | .058 | .388 | .146 | 1.033 |
| | SEM | | | 3.873 | 5 | .568 | | | |
| | SEM (1) | -.331 | .315 | 1.104 | 1 | .293 | .718 | .387 | 1.332 |
| | SEM (2) | -.314 | .371 | .717 | 1 | .397 | .730 | .353 | 1.512 |
| | SEM (3) | .291 | .577 | .254 | 1 | .614 | 1.338 | .431 | 4.148 |
| | SEM (4) | -.112 | .656 | .029 | 1 | .864 | .894 | .247 | 3.232 |
| | SEM (5) | .943 | .900 | 1.097 | 1 | .295 | 2.567 | .440 | 14.974 |
| | GOV (1) | .002 | 1.357 | .000 | 1 | .999 | 1.002 | .070 | 14.324 |
| | COM (1) | 1.197 | .586 | 14.059 | 1 | .000* | 9.001 | 2.854 | 28.388 |
| | CUS (1) | .448 | .815 | .303 | 1 | .582 | 1.566 | .317 | 7.732 |
| | Constant | -2.721 | 1.607 | 2.866 | 1 | .090 | .066 | | |

- a. Variable(s) entered on step 1: GEN, AGE, MAR, DEG, MAJ, UNI, EXP, FRE, INC, REP, DEP, STA, LOC, SEM, GOV, COM, CUS

ประวัติผู้วิจัย

| | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ | วารุณี ปิ่นสวน |
| วัน เดือน ปีเกิด | 8 พฤศจิกายน 2533 |
| สถานที่เกิด | จังหวัดสุพรรณบุรี ประเทศไทย |
| ประวัติการศึกษา | สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น ปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการผลิต, 2555 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐกิจดิจิทัล, 2562 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 41 หมู่ 8 ตำบลสระยายโสม อำเภออู่ทอง จังหวัดสุพรรณบุรี |
| สถานที่ทำงาน | Triumph Motorcycles (Thailand). Ltd นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี |
| ตำแหน่งปัจจุบัน | R&D Engineer |