

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

ในปัจจุบันความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำให้ในแต่ละองค์กรนั้นจะต้องมีการปรับตัว หรือปรับกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้สามารถตอบสนองความเปลี่ยนแปลงของตลาดและกลุ่มผู้บริโภคได้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีทางการเงิน หรือ ฟินเทค (FinTech) คือ การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการเงินในการสร้างนวัตกรรมใหม่ เพื่อเป็นสินค้า การบริการ หรือการแก้ปัญหาทางการเงิน รวมถึงเป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจใหม่ ๆ ซึ่งเทคโนโลยีทางการเงิน จะส่งผลกระทบต่อกิจกรรมทางการเงิน 6 ประเภทหลัก ได้แก่ การชำระเงิน การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ การจัดการการลงทุน การระดมทุน การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน รวมถึงการประกันภัย (World Economic Forum, 2024: Website) โดยส่วนใหญ่ เทคโนโลยีทางการเงินจะใช้เทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาเชื่อมโยงกับโทรศัพท์มือถือ และใช้ระบบประมวลผลที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดีกว่าในอดีต เพื่อนำไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีความต้องการที่แตกต่างกัน ทำให้การจัดการ และการเข้าถึงทางการเงินเป็นไปได้ง่ายขึ้น เทคโนโลยีทางการเงินมีจุดเริ่มต้นจากการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในระบบงานของธนาคาร เมื่อเทคโนโลยีเติบโตขึ้นพร้อม ๆ กับความสามารถในการเข้าถึงของบุคคลทั่วไป โดยเฉพาะโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ที่เป็นปัจจัยสำคัญ ทำให้การทำธุรกรรมและการเข้าถึงบริการทางการเงินไม่มีข้อจำกัดอีกต่อไป โดยเทคโนโลยีทางการเงิน ได้แตกแขนงออกมาเป็นรูปแบบต่าง ๆ กัน เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของผู้ใช้ ซึ่งเทคโนโลยีทางการเงิน ได้เปลี่ยนโลกการเงินและเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งเรื่องผลประโยชน์ที่มีต่อผู้ใช้บริการทางการเงินและประเทศโดยรวม

ปัจจุบันหลายธุรกิจล้วนต้องเผชิญหน้ากับสภาวะการเปลี่ยนแปลงฉับพลันทางดิจิทัล (Digital Disruption) ซึ่งตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน หมายถึง การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้ใช้คอมพิวเตอร์ในลักษณะที่ก้าวหน้าขึ้น จนอาจถึงขั้นไม่ต้องใช้แรงงานคน เป็นการเปลี่ยนอย่างทันทีทันใด จนทำให้รูปแบบการทำงานแบบเดิมต้องยุติลง (ราชบัณฑิตยสถาน, 2565) โดยเฉพาะธุรกิจธนาคาร เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีผู้ประกอบการหลายรายนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างแพร่หลาย การเสนอบริการทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์ หรือ โปรแกรมประยุกต์บน

โทรศัพท์มือถือ สามารถให้บริการด้วยต้นทุนที่ลดลง ผลตอบแทนที่สูงขึ้น และส่งมอบสินค้าที่ตรงใจผู้บริโภคยิ่งขึ้น อุตสาหกรรมการเงินเป็นอุตสาหกรรมแรก ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการเข้ามาของเทคโนโลยี ทั้งยังไม่มีแนวโน้มว่าผลกระทบที่เกิดขึ้นจะสิ้นสุดลง ยิ่งเมื่อได้เห็นถึงการเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) และระบบโครงข่ายในการเก็บบัญชีธุรกรรมออนไลน์ (Blockchain) ยิ่งทำให้บทบาทของสถาบันการเงินตั้งแต่ธนาคารกลาง ธนาคารเฉพาะกิจ ธนาคารพาณิชย์ และผู้ให้บริการทางการเงิน อันเป็นโครงสร้างหลักของการเงินในปัจจุบัน จะไม่จำเป็นอีกต่อไป โดยการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงิน จะส่งผลโดยตรงกับประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละองค์กรในหลาย ๆ ด้าน ทั้งเพิ่มความโปร่งใสในการตรวจสอบ และระบบติดตามการโอนเงินได้มากขึ้น ทำให้เครือข่ายและระบบคลาวด์ (Cloud System) มีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้นสำหรับธนาคารและลูกค้าของธนาคาร เพราะการขาดความโปร่งใสในการทำธุรกรรมต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ ซึ่งการให้รายละเอียดของการทำธุรกรรมที่ชัดเจนจะช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับกระบวนการ อีกทั้งยังช่วยเสริมความสัมพันธ์ให้มั่นคงยิ่งขึ้นตามระดับความโปร่งใสที่มีอยู่นอกจากนั้น ยังลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงบัญชี และลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการทำงานของธนาคารได้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องระยะเวลา หรือทรัพยากรบุคคลภายในองค์กร ซึ่งเป็นผลดีอย่างมากกับองค์กร นอกจากในแง่การทำงานภายในองค์กรแล้ว การเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงินยังสามารถทำให้ธนาคารเข้าถึงกลุ่มคนที่กว้างขวางมากขึ้น เนื่องจากเครือข่ายการจัดเก็บข้อมูลเป็นแบบกระจาย ไม่ได้กระจุกอยู่เพียงจุดเดียว ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงธุรกรรมทางการเงินได้มากขึ้น การทำสัญญาต่าง ๆ และการตรวจสอบข้อมูลของผู้ถือบัญชีจะทำได้ง่ายขึ้น

บุคลากรที่ทำงานในองค์กรจะต้องมีความพร้อมในการปรับตัวเพื่อรับการเปลี่ยนแปลงที่เริ่มเข้ามาเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีทางการเงินปฏิบัติงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานขององค์กรในปัจจุบัน ต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทางการเงิน ทำให้ในแต่ละองค์กรต้องมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีการทำงานรูปแบบของสินค้า และการให้บริการ การบริหารจัดการ และทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความพร้อมในการป้องกันและหาแนวทาง ตลอดจนการปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554) โดยทั่วไปนั้นทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อองค์กร และการจัดการนั้น ประกอบไปด้วย บุคคล เงินทุน วัตถุดิบ และวิธีการดำเนินงาน โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้ จะมีอยู่ในแต่ละองค์กรในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้น จึงต้องมีการศึกษาและวางแผนการบริหารที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร การที่พนักงานสามารถปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ดี ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์กร และยังช่วยเพิ่มความสำเร็จให้องค์กร โดยพนักงานมีการช่วยเหลือกัน เรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรเพิ่มขึ้น (Podsakoff et al., 2000) การที่บุคลากรสามารถปรับตัว

รับความเปลี่ยนแปลงจากการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงินนั้น เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น บุคลากรจะต้องทำความเข้าใจต่อบทบาทของเทคโนโลยีทางการเงินที่จะมีประโยชน์ต่อองค์กรในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร นอกจากนี้จะต้องมีความเข้าใจ รับรู้ประโยชน์ และจัดการความเปลี่ยนแปลงจากการที่จะนำเทคโนโลยีทางการเงินมาช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน และมีความถูกต้องโปร่งใสมากขึ้น (ชุตินาเชยชุ่ม, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และอัครมณี สมใจ, 2565) อีกทั้งในภาพรวมขององค์กร จะต้องมีการวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐาน ทั้งระบบการจัดเก็บข้อมูล เพิ่มองค์ความรู้แก่บุคลากร และวางแผนเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีการเงิน ซึ่งจะช่วยรองรับการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงิน โดยอาจจะมีการจัดการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร (โสภิน โปยมรัตน์สิน และวัฒนา อร่ามเชียรอำรง, 2563) เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรได้อย่างคุ้มค่า และเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินในกำกับของกระทรวงการคลัง มีรัฐบาลเป็นประกันภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง โดยจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ซึ่งปัจจุบันมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ และการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาและการแข่งขันทางด้านธุรกิจ เช่น ด้านการขยายเครือข่ายการให้บริการ ด้านการบริการเพื่อขับเคลื่อนนโยบายของรัฐ ด้านการพัฒนาธุรกิจและบริการ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการบริหารจัดการและพัฒนาองค์กร ด้านการดำเนินงานเพื่อสังคมและชุมชน เป็นต้น โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก และจากการที่ธนาคารออมสินได้นำระบบงานธุรกิจหลัก หรือ Core Banking System (ระบบที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการของธุรกิจธนาคาร โดยทำหน้าที่จัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ โอนเงิน และรับชำระเงิน) มาให้บริการลูกค้าทั้งด้านเงินฝากและสินเชื่อแทนระบบเงินฝากออนไลน์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าธนาคารออมสินจะมีการพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์และการดำเนินงานมาโดยตลอด เพื่อให้ทันกับความต้องการของตลาดและลูกค้าอยู่เสมอ เนื่องจากการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้ธนาคารสามารถลดรายจ่ายได้ เช่น ขนาดของสาขา วัสดุเครื่องเขียนที่ต้องใช้ในการทำธุรกรรม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นผลให้พนักงานประจำที่อยู่ในแต่ละสาขา หรือแม้แตพนักงานประจำสำนักงานใหญ่ได้รับผลกระทบ และต้องปิดสาขา โดยในปี 2559 ธนาคารในประเทศไทยมีจำนวนสาขาลดลงจาก 7,061 สาขา เหลือ 7,016 สาขา และในเดือนกรกฎาคม 2560 เหลือเพียง 6,890 สาขา (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2565: เว็บไซต์) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในอนาคตจะยังมีแนวโน้มลดลงอีก ซึ่งหนึ่งในสาเหตุของการปิดสาขาจะถูกพิจารณาจากประสิทธิภาพการทำงานตามเกณฑ์ของ

ธนาคารออมสิน ทำให้พนักงานต้องเริ่มเรียนรู้ในการปรับตัวรับการเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อให้ผลการประเมินประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น โดยในจังหวัดอุบลราชธานีมีจำนวนสาขาของธนาคารสินทั้งหมด 25 สาขา ในปี 2564 และในต้นปี 2566 ได้มีการปรับลดจำนวนสาขาลงเหลือ 23 สาขา โดยปิดสาขาถนนชยางกูรเพื่อไปรวมกับสาขาถนนแจ้งสนิท และปิดสาขาดอนมดแดงไปรวมกับสาขาถนนยุทธภัณฑ์ (ธนาคารออมสิน, 2566ข: เว็บไซต์) ทำให้พนักงานได้รับผลกระทบอย่างมาก

อนึ่ง จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงิน จะมีการศึกษาในเขตพื้นที่ส่วนกลาง และภูมิภาคอื่น แต่ยังไม่มีการศึกษาในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมทั้งส่วนใหญ่จะมุ่งไปที่การศึกษาผลกระทบต่อผู้บริโภคมากกว่า ทำให้ผู้วิจัยพบช่องว่างของการศึกษาที่ผ่านมา จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาผลกระทบจากการปรับตัวรับเทคโนโลยีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขต 1 และ เขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาทรัพยากรบุคคลในธนาคารออมสินให้เกิดประสิทธิภาพ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน ในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

1.3.2 การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณจากความคิดเห็นของพนักงาน

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในระดับผู้บริหารและปฏิบัติการที่อยู่ในแต่ละสาขาทั้งหมดของธนาคารออมสินในเขตอุบลราชธานี 1 และ 2 จำนวน 23 สาขา ครอบคลุมทั้ง 25 อำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 229 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มประชากรทั้งหมด

1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลการศึกษาด้านธนาคารออมสินในเขตอุบลราชธานี 1 และ 2 ทั้งหมด 23 สาขา ครอบคลุมทั้ง 25 อำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ทำการศึกษา เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึงเดือนสิงหาคม 2566

1.5 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.1 ตัวแปรอิสระ

1.5.1.1 ด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อายุการปฏิบัติงาน

1.5.1.2 การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี และการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

1.5.2 ตัวแปรตาม

ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย

1.5.2.1 ด้านปริมาณงาน

1.5.2.2 ด้านการประหยัดเวลา

1.5.2.3 ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

1.6 กรอบแนวคิด

การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธนาคาร ออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารออมสินในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

1.7.2 ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับธนาคารออมสินในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

1.8.1 พนักงาน หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.8.2 เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน หมายถึง การนำเอาการเงิน (Financial) มาบวกเข้ากับเทคโนโลยี (Technology) เพื่อเป็นสินค้า บริการ ระบบซอฟต์แวร์ที่นำมาแก้ปัญหาทางการเงิน เช่น แอปพลิเคชันไลน์ อีเมล และเครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ รวมถึงธุรกรรมที่กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจใหม่ ๆ ทำให้การจัดการ และการเข้าถึงทางการเงินเป็นไปได้ง่ายขึ้น ด้วยเทคโนโลยีเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ด้านการเงิน บริษัท กลุ่มธุรกิจ หรือกลุ่มผู้ประกอบการที่คิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาการให้บริการด้านการเงินและการลงทุนให้มีความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.8.3 ธนาคาร หมายถึง ธนาคารออมสินในเขต 1 และ 2 จังหวัดอุบลราชธานี

1.8.4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จะมีการประเมินผลของประสิทธิภาพจากปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน โดยนำมาใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานในองค์กร โดยแบ่งเป็น

1.8.4.1 ด้านปริมาณงาน หมายถึง การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดเป็นปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จในช่วงเวลาที่วัดผล

1.8.4.2 ด้านการประหยัดเวลา หมายถึง ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้

1.8.4.3 ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน หมายถึง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานลง อาทิ ค่ากระดาษ ค่าเดินทาง เป็นต้น

1.8.5 การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน หมายถึง การที่ธนาคารออมสินจังหวัดอุบลราชธานี เขต 1 และ เขต 2 มีกระบวนการที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งการปรับตัวรับเทคโนโลยียังขึ้นกับปัจจัยในตัวบุคคลว่ามีความรู้ความเข้าใจถึงความ

ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการเรียนรู้ และรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยในการศึกษารั้ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ กำหนดแนวทางการศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินออกเป็น 3 มิติ คือ

1.8.5.1 ความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ว่าการใช้ เทคโนโลยีนั้นง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ความพยายาม หรือทักษะเฉพาะด้านเทคโนโลยีมากนัก โดยหากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี จะมีความยินดีที่จะเรียนรู้การใช้งาน

1.8.5.2 การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี หมายถึง ทักษะคติของบุคคลที่นำไปสู่การ ยอมรับหรือปฏิเสธในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีจะ นำไปสู่การใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การเรียนรู้เพิ่มเติม

1.8.5.3 การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี หมายถึง การบริหารจัดการภายใน องค์กร ให้สามารถส่งเสริมพนักงานให้เกิดการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพ การทำงานของผู้ปฏิบัติงาน