

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล
ของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย

Factors Influencing Digital Performance in Work Operations of Finance and
Control Employees at Kasikornbank

บุษณีย์ แมนน้อย^{1*} และ วันชัย ปานจันทร์²

Busanee Manno^{1*} and Wanchai Panjan²

^{1,2}หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{1,2}Master of Arts (Human Resource Development), Faculty of Human Resource Development,
Ramkhamhaeng University

*Corresponding author's email address: kungoo6819@gmail.com

วันที่รับบทความ (Received)

8 เมษายน 2569

วันที่แก้ไขบทความ (Revised)

15 กรกฎาคม 2569

วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)

19 สิงหาคม 2569

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล รวมทั้งศึกษาอิทธิพลของศักยภาพด้านดิจิทัลและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายงานการเงินและควบคุม จำนวน 275 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ในระดับที่เหมาะสม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่าศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบสะท้อนว่าองค์กรการเงินควรมุ่งพัฒนาทักษะดิจิทัลเชิงประยุกต์ โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร การจัดการข้อมูลและความปลอดภัย การเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี ตลอดจนการออกแบบระบบการเรียนรู้ที่สนับสนุนการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบงานดิจิทัล

คำสำคัญ: ศักยภาพด้านดิจิทัล, การพัฒนาทักษะดิจิทัล, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล

ABSTRACT

This research aimed to examine the levels of digital work capability, digital skill development approaches, and digital work performance, and to as well as the influence of digital work capability and digital skill development approaches on digital work performance among finance and control employees at Kasikornbank. The study employed a quantitative survey design. The sample consisted of 275 employees working in the Finance and Control function. A questionnaire validated by a panel of five experts was used as the research instrument, and it demonstrated acceptable reliability. Data were analyzed using descriptive statistics and multiple regression analysis. The findings indicated that digital work capability, digital skill development approaches, and digital work performance were at the high level. Digital work capability and digital skill development approaches had a statistically significant positive influence on digital work performance. The findings suggest that financial institutions should strengthen practical digital skills, especially digital communication, data management and security, technology adaptation, and continuous to enhance work performance and support sustainable digital transformation.

Keywords: Digital Capability, Digital Skill Development, Work Performance

บทนำ

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลของภาคการเงินทำให้ระบบงานด้านการเงินและการควบคุมไม่ได้พึ่งพาเพียงความรู้เชิงบัญชีหรือความชำนาญในกระบวนการทำงานแบบเดิมเท่านั้น แต่ต้องอาศัยความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การจัดการข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การสื่อสารผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทางการเงินอย่างเป็นระบบ สภาพแวดล้อมดังกล่าวทำให้ “ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน” กลายเป็นเงื่อนไขสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะงานด้านการเงินและควบคุมมีความเกี่ยวข้องกับความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างต่อเนื่อง

กรอบสมรรถนะดิจิทัลร่วมสมัย เช่น DigComp 2.2 อธิบายว่าสมรรถนะดิจิทัลครอบคลุมทั้งการรู้เท่าทันข้อมูล การสื่อสารและความร่วมมือผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล การสร้างและใช้เนื้อหาดิจิทัล ความปลอดภัย และการแก้ปัญหาในสภาพแวดล้อมดิจิทัล ((Vuorikari et al., 2022) แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Stofkova et al. (2022) ที่ชี้ว่าทักษะดิจิทัลเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และสอดคล้องกับ World Economic Forum (2020) ซึ่งระบุว่าการคิดวิเคราะห์ ความรู้

เท่าทันเทคโนโลยี ความสามารถด้านข้อมูล และความสามารถในการปรับตัวเป็นทักษะสำคัญของแรงงานในช่วงการเปลี่ยนผ่านของงานยุคใหม่

ในบริบทของธนาคารกสิกรไทย การดำเนินงานด้านการเงินและควบคุมเกี่ยวข้องกับระบบบัญชี ระบบข้อมูลธุรกรรม การวิเคราะห์ข้อมูล การประสานงานข้ามหน่วยงาน และการควบคุมความเสี่ยงด้านข้อมูล รายงานความยั่งยืนของธนาคารกสิกรไทยสะท้อนทิศทางการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับบริการทางการเงินบนฐานดิจิทัล ความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และการเตรียมความพร้อมของบุคลากรต่ออนาคต (ธนาคารกสิกรไทย, 2567) ดังนั้น การพัฒนาความสามารถดิจิทัลของพนักงานจึงไม่ได้เป็นเพียงกิจกรรมฝึกอบรมทั่วไป แต่เป็นกลไกเชิงยุทธศาสตร์ที่ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และสอดคล้องกับทิศทางการแข่งขันของอุตสาหกรรมการเงิน

แม้งานวิจัยร่วมสมัยจำนวนหนึ่งพบว่าดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน สมรรถนะดิจิทัล และการเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ (Abdul Rahim, 2024; Annisa et al. (2024); Nikou et al. (2022); Shin et al. (2023) แต่ในบริบทของสายงานการเงินและควบคุมยังมีช่องว่างสำคัญ คือการอธิบายให้ชัดเจนว่าศักยภาพด้านดิจิทัลด้านใดเป็นทักษะฐานที่พนักงานส่วนใหญ่มีอยู่แล้ว และทักษะด้านใดเป็นปัจจัยที่ช่วยแยกความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานในสภาพงานที่มีความซับซ้อนสูง งานวิจัยนี้จึงมุ่งเชื่อมโยงตัวแปรศักยภาพด้านดิจิทัล แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเข้าด้วยกัน เพื่อให้เห็นทั้งระดับความคิดเห็นของพนักงานและอิทธิพลของตัวแปรที่สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการเงินได้อย่างเป็นรูปธรรม

คำถามวิจัย

1. ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย อยู่ในระดับใด
2. ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทยหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย

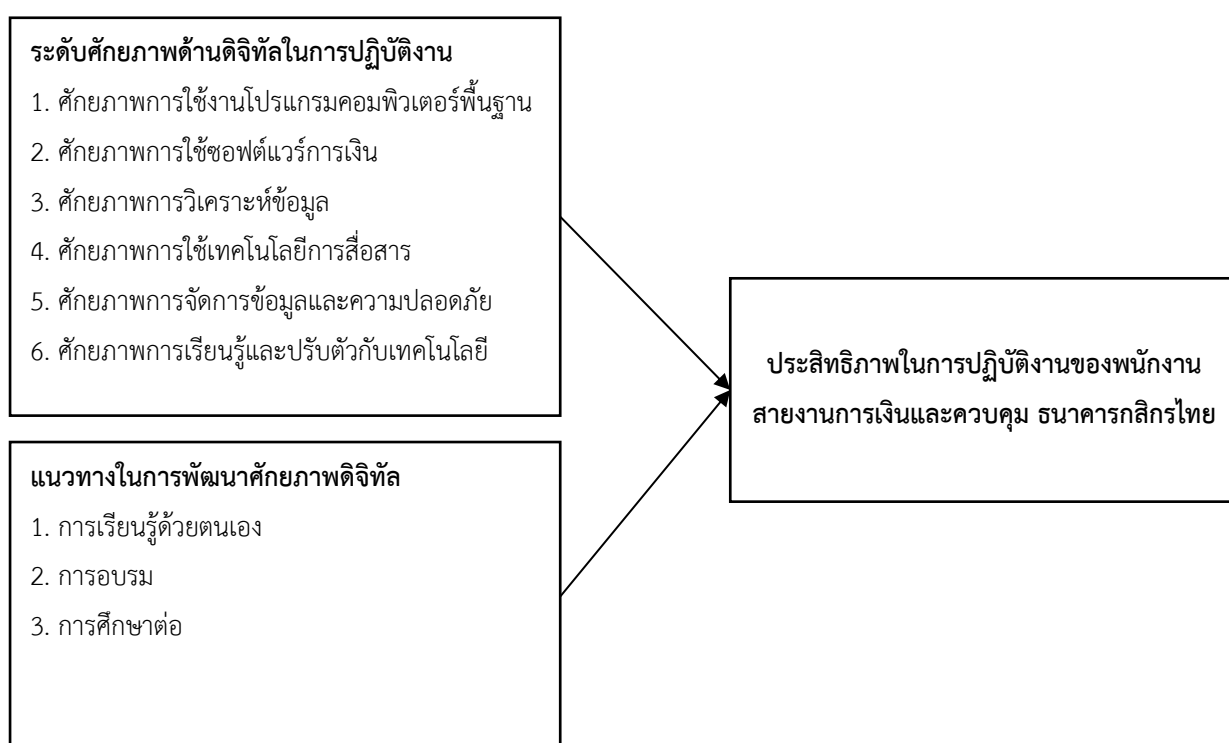
สมมติฐานการวิจัย

H1 ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาครกสิกรไทย

H2 แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล

กรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยกำหนดให้ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นตัวแปรอิสระ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเป็นตัวแปรตาม โดยพิจารณาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลตามสมมติฐานการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีและข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย และสามารถปรับตัวต่อเครื่องมือใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง การตีความศักยภาพด้านดิจิทัลในงานวิจัยนี้จึงไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แต่ครอบคลุมการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน การวิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารผ่านเทคโนโลยี การจัดการข้อมูลและความปลอดภัย รวมถึงการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับกรอบ

DigComp 2.2 ที่มองสมรรถนะดิจิทัลเป็นความสามารถเชิงบูรณาการทั้งด้านข้อมูล การสื่อสาร ความปลอดภัย และการแก้ปัญหา (Vuorikari et al., 2022)

แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล หมายถึง วิธีการหรือกลไกที่ช่วยให้พนักงานพัฒนาความสามารถดิจิทัลของตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบงาน ประกอบด้วยการเรียนรู้ด้วยตนเอง การอบรม และการศึกษาต่อ แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดิจิทัลมองว่าการเรียนรู้ในองค์กรยุคใหม่ต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและยืดหยุ่น โดยเชื่อมโยงการเรียนรู้จากงานจริงกับแหล่งเรียนรู้ดิจิทัลและแพลตฟอร์มสนับสนุนการเรียนรู้ (Thite, 2022) งานของ Abdul Rahim (2024) ยังพบว่าการฝึกทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นกลไกที่ช่วยเพิ่มพลังอำนาจทางดิจิทัลและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคธนาคาร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล หมายถึง ผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้งานถูกต้อง รวดเร็ว เป็นระบบ ลดความผิดพลาด ลดงานซ้ำซ้อน สนับสนุนการแบ่งปันข้อมูล และช่วยให้การตัดสินใจมีข้อมูลรองรับมากขึ้น งานวิจัยของ Annisa et al. (2024) พบว่าดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันในมิติของวัฒนธรรมดิจิทัล สมรรถนะดิจิทัล และภาวะผู้นำดิจิทัลมีผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร ขณะที่ Shin et al. (2023) อธิบายว่าความสามารถดิจิทัลของพนักงานเป็นตัวแปรสำคัญที่เชื่อมโยงการนำดิจิทัลในองค์กรกับผลการดำเนินงานอย่างยั่งยืน

เมื่อเชื่อมโยงตัวแปรทั้งสามเข้าด้วยกัน จะเห็นว่าศักยภาพด้านดิจิทัลเป็นทรัพยากรเชิงความสามารถของพนักงาน ส่วนแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นกลไกที่ทำให้ความสามารถดังกล่าวเพิ่มขึ้นและคงอยู่ได้ต่อเนื่อง ขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเป็นผลลัพธ์ปลายทางของการประยุกต์ใช้ความสามารถและการพัฒนาเหล่านั้นในงานจริง อย่างไรก็ตาม ในสายงานการเงินและควบคุม ทักษะบางด้าน เช่น การใช้โปรแกรมพื้นฐานหรือซอฟต์แวร์ทางการเงิน อาจกลายเป็นทักษะพื้นฐานที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องมีอยู่แล้ว จึงอาจไม่สามารถอธิบายความแตกต่างของประสิทธิภาพได้ชัดเจนเท่ากับทักษะที่ต้องใช้การตัดสินใจเชิงสถานการณ์ เช่น การสื่อสารดิจิทัล การจัดการข้อมูลอย่างปลอดภัย และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ มีหน่วยวิเคราะห์เป็นพนักงานสายงานการเงินและควบคุม ธนาคารกสิกรไทย ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานดิจิทัลในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 275 คน โดยกำหนดเกณฑ์สำคัญ ได้แก่ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานการเงินและควบคุม และมีประสบการณ์ใช้ระบบดิจิทัลหรือข้อมูลดิจิทัลในการทำงานประจำ ทั้งนี้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวมีความเพียงพอต่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อเทียบกับจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล แบบสอบถามใช้มาตราประมาณค่า 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย คือ 4.51–5.00 หมายถึง มากที่สุด 3.51–4.50 หมายถึง มาก 2.51–3.50 หมายถึง ปานกลาง 1.51–2.50 หมายถึง น้อย และ 1.00–1.50 หมายถึง น้อยที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์รวมเท่ากับ 0.948 และมีค่าความเชื่อมั่นรวมของแบบสอบถามเท่ากับ 0.929 แสดงว่าเครื่องมือมีคุณภาพในระดับเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเฉพาะแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ศึกษา ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยตรวจสอบเงื่อนไขเบื้องต้นก่อนการวิเคราะห์ ได้แก่ ความเหมาะสมของการกระจายข้อมูล ความสัมพันธ์เชิงเส้น และภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยพิจารณาค่า Tolerance มากกว่า 0.200 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) น้อยกว่า 10

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 275 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 149 คน คิดเป็นร้อยละ 54.18 และเพศหญิง 126 คน คิดเป็นร้อยละ 45.82 ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ 35-44 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ 25-34 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 20.73 ด้านตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานหรือผู้จัดการฝ่าย จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 รองลงมาคือผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 31.27 ด้านระยะเวลาทำงาน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 4-6 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 53.45 ประเด็นความสนใจในการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลของตนเอง พบว่าส่วนใหญ่สนใจระดับปานกลางถึงมาก โดยผู้ที่สนใจปานกลางมีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 54.91 และผู้ที่สนใจมากมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.91 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความตระหนักต่อความจำเป็นของการพัฒนาทักษะดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของงานด้านการเงินและควบคุม

ตารางที่ 1 ความเห็นศักยภาพด้านดิจิทัล แนวทางพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร/องค์ประกอบ	Mean	S.D.	แปลผล
ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	4.43	0.42	มากที่สุด
1) ศักยภาพการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	4.51	0.49	มากที่สุด
2) ศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน	4.57	0.55	มากที่สุด
3) ศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูล	4.41	0.56	มาก
4) ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร	4.47	0.59	มาก
5) ศักยภาพการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย	4.35	0.55	มาก
6) ศักยภาพการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี	4.28	0.46	มาก
แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล	4.38	0.31	มาก
1) การเรียนรู้ด้วยตนเอง	4.59	0.59	มากที่สุด
2) การอบรม	4.27	0.41	มาก
3) การศึกษาต่อ	4.26	0.4	มาก
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	4.35	0.63	มาก
1) เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความถูกต้อง ลดข้อผิดพลาด	4.06	0.95	มาก
2) เครื่องมือดิจิทัลช่วยให้งานเป็นระบบและแชร์ข้อมูลได้ดี	4.55	0.94	มากที่สุด
3) ระบบอัตโนมัติช่วยให้งานเร็ว ลดงานซ้ำ	4.48	0.95	มาก
4) ข้อมูลเรียลไทม์ช่วยให้จัดการงานได้ทันเวลา	4.41	0.84	มาก
5) เทคโนโลยีช่วยลดต้นทุนและความผิดพลาด	4.51	0.78	มากที่สุด
6) ระบบอัตโนมัติช่วยลดต้นทุนระยะยาว เพิ่มประสิทธิภาพ	4.11	0.93	มาก

จากตารางที่ 1 ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือศักยภาพการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี ซึ่งสะท้อนว่าพนักงานมีความชำนาญในเครื่องมือหลักของงานการเงินอยู่แล้ว แต่ยังควรพัฒนาเรื่องการเรียนรู้และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่อย่างต่อเนื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลพบว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่การศึกษาต่อมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดภายในกลุ่มตัวแปรเดียวกัน ส่วนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลพบว่าประเด็นเครื่องมือดิจิทัลช่วยให้งานเป็นระบบและแชร์ข้อมูลได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ขณะที่ประเด็นเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความถูกต้องและลดข้อผิดพลาดมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จึงเป็นประเด็นที่องค์กรควรนำไปพัฒนาเชิงระบบ

ตารางที่ 2 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณของตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระ	Tolerance	VIF	ผลการพิจารณา
ศักยภาพการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	0.53	1.88	ผ่านเกณฑ์
ศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน	0.59	1.71	ผ่านเกณฑ์
ศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูล	0.43	2.31	ผ่านเกณฑ์
ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร	0.50	2.01	ผ่านเกณฑ์
ศักยภาพการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย	0.53	1.90	ผ่านเกณฑ์
ศักยภาพการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี	0.56	1.80	ผ่านเกณฑ์
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	0.99	1.01	ผ่านเกณฑ์
การอบรม	0.72	1.40	ผ่านเกณฑ์
การศึกษาต่อ	0.72	1.40	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 2 ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมากกว่า 0.200 และค่า VIF ต่ำกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิเคราะห์ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณในระดับที่กระทบต่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ จึงสามารถนำตัวแปรเข้าสู่การวิเคราะห์ในขั้นตอนต่อไปได้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรหลักที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t	p-value	ผลการทดสอบ
ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	0.43	0.28	4.5	<0.001	ยอมรับ H1
แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล	0.56	0.27	4.32	<0.001	ยอมรับ H2

ค่าสถิติของโมเดล $R = 0.490$, $R^2 = 0.240$, $F = 42.894$, $p < 0.001$, นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 โมเดลถดถอยพหุคูณมีความเหมาะสมทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลได้ร้อยละ 24.0 เมื่อพิจารณาน้ำหนักอิทธิพลเชิงมาตรฐาน พบว่า ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลสูงกว่าแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลเล็กน้อย อย่างไรก็ตาม ตัวแปรทั้งสองมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่าทั้งความสามารถดิจิทัลของพนักงานและกระบวนการพัฒนาทักษะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในสายงานการเงินและควบคุม

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลรายองค์ประกอบที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	p-value	ผลการพิจารณา
ศักยภาพการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน	0.03	0.02	0.78	ไม่มีนัยสำคัญ
ศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน	0.01	0.01	0.942	ไม่มีนัยสำคัญ
ศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูล	0.01	0.01	0.945	ไม่มีนัยสำคัญ
ศักยภาพการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร	0.17	0.16	0.039	มีนัยสำคัญ
ศักยภาพการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย	0.23	0.2	0.008	มีนัยสำคัญ
ศักยภาพการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี	0.23	0.17	0.022	มีนัยสำคัญ
การเรียนรู้ด้วยตนเอง	0.28	0.27	<0.001	มีนัยสำคัญ
การอบรม	0.25	0.16	0.012	มีนัยสำคัญ
การศึกษาต่อ	0.35	0.23	0.001	มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 4 เมื่อพิจารณาองค์ประกอบย่อยของศักยภาพด้านดิจิทัล พบว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ศักยภาพการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย ศักยภาพการเรียนรู้และการปรับตัวกับเทคโนโลยี และศักยภาพการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ตามลำดับ ขณะที่ศักยภาพการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน ศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน และศักยภาพการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีอิทธิพลรายตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสะท้อนว่าทักษะที่เป็นฐานการทำงานอาจมีลักษณะเป็นทักษะจำเป็นขั้นต่ำของสายงาน แต่ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร การจัดการข้อมูลอย่างปลอดภัย และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่ช่วยอธิบายความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานได้ชัดเจนกว่า สำหรับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล พบว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองมีค่า Beta สูงที่สุด รองลงมาคือ การศึกษาต่อ และการอบรม ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัลควรออกแบบให้พนักงานสามารถเรียนรู้ต่อเนื่องได้ด้วยตนเอง ควบคู่กับการสนับสนุนการอบรมและเส้นทางการศึกษาที่สอดคล้องกับลักษณะงานจริง

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า พนักงานสายงานการเงินและควบคุมมีความคิดเห็นต่อศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลในระดับสูงถึงสูงมาก โดยด้านที่โดดเด่นคือความสามารถในการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อทำให้งานเป็นระบบและแบ่งปันข้อมูลได้ดี

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานและแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าทักษะด้านการจัดการข้อมูลและความปลอดภัย การเรียนรู้และ

การปรับตัวกับเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร และแนวทางการพัฒนาทักษะผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง การศึกษาต่อ และการอบรม เป็นกลุ่มปัจจัยสำคัญที่ควรนำไปใช้กำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นแรก ผลการวิจัยที่พบว่าศักยภาพด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล สอดคล้องกับแนวคิดสมรรถนะดิจิทัลร่วมสมัยที่มองว่าความสามารถด้านข้อมูล การสื่อสาร ความปลอดภัย และการแก้ปัญหาเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในระบบดิจิทัลได้อย่างมั่นใจและปลอดภัย (Vuorikari et al., 2022) ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับกรอบสมรรถนะดิจิทัลของ European Commission (2018) ที่ให้ความสำคัญกับความสามารถในการใช้ข้อมูล การสื่อสาร การสร้างเนื้อหาดิจิทัล ความปลอดภัย และการแก้ปัญหา ตลอดจนแนวคิดของ Van Laar et al. (2017) ที่เชื่อมโยงทักษะดิจิทัลเข้ากับทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ Stofkova et al. (2022) ที่อธิบายว่าทักษะดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล ในบริบทของสายงานการเงินและควบคุม ทักษะดังกล่าวยังมีความสำคัญ เพราะความผิดพลาดของข้อมูลหรือการสื่อสารที่ล่าช้าอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของรายงาน การควบคุมภายใน และการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการเปลี่ยนแปลงของงานที่ให้ความสำคัญกับทักษะด้านเทคโนโลยี และการปรับตัวของบุคลากรมากขึ้น (World Economic Forum, 2020)

ประเด็นที่สอง ผลการวิจัยที่พบว่าแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Thite (2022) ที่เสนอว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ดิจิทัลต้องเป็นระบบการเรียนรู้ต่อเนื่อง ไม่ใช่กิจกรรมอบรมครั้งเดียว และสอดคล้องกับ Abdul Rahim (2024) ที่พบว่าการศึกษาทักษะดิจิทัลและการเข้าถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคธนาคาร ทั้งนี้ จารุณี ทับทิมทอง (2565) ยังสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล ขณะที่วรฤทัย ทานะเวช และภิญโญ รัตนพันธุ์ (2563) ให้ความสำคัญกับแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร และวลาสินี ไชยประภา (2565) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการประเมินความสามารถด้านดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในช่วงการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ผลการวิจัยนี้จึงชี้ว่าองค์กรควรผสมผสานการเรียนรู้ด้วยตนเอง การอบรม และการศึกษาต่อเข้าด้วยกัน เพื่อให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะได้อย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเครื่องมือและระบบงานดิจิทัล

ประเด็นที่สาม เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่าศักยภาพการใช้ซอฟต์แวร์ทางการเงิน โปรแกรมคอมพิวเตอร์พื้นฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลไม่มีอิทธิพลรายตัวอย่างมีนัยสำคัญ แม้องค์ประกอบเหล่านี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ผลดังกล่าวสามารถอธิบายผ่านแนวคิดความอึดตัวของทักษะหรือทักษะติดตัวพื้นฐาน กล่าวคือ ในสายงานการเงินและควบคุม ทักษะการใช้โปรแกรมพื้นฐานและซอฟต์แวร์ทางการเงินเป็นความสามารถขั้นต่ำที่พนักงานส่วนใหญ่ต้องมีเพื่อทำงานประจำ เมื่อพนักงานส่วนใหญ่มีทักษะเหล่านี้ในระดับ

ใกล้เคียงกัน ทักษะดังกล่าวจึงอาจไม่สามารถแยกความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานได้ชัดเจน ขณะที่ทักษะด้านการสื่อสารดิจิทัล การจัดการข้อมูลและความปลอดภัย และการเรียนรู้เพื่อปรับตัวกับเทคโนโลยีมีลักษณะเป็นทักษะเชิงประยุกต์ที่ต้องใช้ดุลยพินิจและการจัดการสถานการณ์จริง จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากกว่า สอดคล้องกับแนวคิดของ Brynjolfsson and McAfee (2014) ที่สะท้อนว่าการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ลักษณะงานและทักษะของบุคลากรต้องปรับตัวตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี รวมถึงผลการศึกษาของวารุณี ปิ่นฮวน และวรรณกิตติ วรรณศิลป์ (2563) ที่ให้ความสำคัญกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์

ประเด็นที่สี่ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานของ Nikou et al. (2022) ที่ชี้ว่าความรู้เท่าทันสารสนเทศและความรู้เท่าทันดิจิทัลส่งผลต่อการรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีในการทำงาน และสอดคล้องกับ Annisa et al. (2024) ที่พบว่าสมรรถนะดิจิทัลเป็นองค์ประกอบของดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชันที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณาในระดับองค์กร แนวคิดของ Bharadwaj et al. (2013) ให้ความสำคัญกับการบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับกลยุทธ์ขององค์กร ขณะที่ Kane et al. (2015) เน้นว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่ต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์และความพร้อมขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายใต้การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลของธนาคารกสิกรไทย (2566) ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัลจึงควรเน้น การประยุกต์ใช้จริงในงาน ควบคู่กับการพัฒนาระบบการเรียนรู้และสภาพแวดล้อมขององค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่เพียงการให้ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ธนาคารควรกำหนดแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของพนักงานสายงานการเงินและควบคุมอย่างเป็นระบบ โดยเชื่อมโยงหลักสูตรกับลักษณะงานจริง เช่น การจัดการข้อมูลทางการเงิน การใช้ระบบฐานข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการสื่อสารดิจิทัลข้ามหน่วยงาน

1.2 ธนาคารควรพัฒนาระบบการเรียนรู้ต่อเนื่องที่สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองควบคู่กับการอบรมและการศึกษาต่อ เช่น คลังความรู้ดิจิทัลภายในองค์กร คู่มือการใช้ระบบงาน วิดีโอสาธิต กรณีศึกษา และชุมชนนักปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ได้ทันทีเมื่อระบบงานเปลี่ยนแปลง

1.3 ธนาคารควรให้ความสำคัญกับทักษะการจัดการข้อมูลและความปลอดภัยทางดิจิทัลเป็นพิเศษ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความน่าเชื่อถือของข้อมูลทางการเงิน ความเสี่ยงด้านการควบคุมภายใน และการคุ้มครองข้อมูลขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล เช่น วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำดิจิทัล แรงจูงใจในการทำงาน ความพร้อมด้านระบบเทคโนโลยี และการรับรู้ความสามารถของตนเองทางดิจิทัล

2.2 ควรขยายการศึกษาไปยังสายงานอื่นของธนาคารหรือองค์กรการเงินประเภทอื่น เพื่อเปรียบเทียบบทบาทของทักษะดิจิทัลในบริบทงานที่แตกต่างกัน

2.3 ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพหรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกว่าพนักงานรับรู้ปัญหา อุปสรรค และความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

จารุณี ทับทิมทอง. (2565). ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นเกี่ยวกับการทำงานและการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล.

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนาคารกสิกรไทย (2566). รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน ประจำปี 2566.

<https://www.kasikornbank.com/th/sustainable-development/SDAnnualReports/y2023-sd-th.pdf>

วรฤทัย ทานะเวช และ ภิญโญ รัตนพันธ์. (2563). แนวทางการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้วยการประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก กรณีศึกษา ธนาคาร ABC ในจังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 10(3), 121-135.

วลาสินี ไชยประภา. (2565). การศึกษาผลประเมินความสามารถด้านดิจิทัลขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรส่วนงานบริการลูกค้าในระหว่างกระบวนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลในองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนผู้ผลิตวัสดุพอลิเมอร์แห่งหนึ่ง. [การค้นคว้าอิสระ, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_6423036067_16338_28066.pdf

วารุณี ปิ่นฮวน และ วรณกิตติ์ วรณศิลป์ (2563). ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์. [เอกสารนำเสนอ]. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15, มหาวิทยาลัยรังสิต, กรุงเทพฯ, ประเทศไทย

Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., and Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.

- Brynjolfsson, E., and McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. W.W. Norton & Company.
- European Commission. (2018). *DigComp 2.1: The digital competence framework for citizens*. Publications Office of the European Union.
- Kane, G. C., Palmer, D., Phillips, A. N., Kiron, D., and Buckley, N. (2015). *Strategy, not technology, drives digital transformation*. MIT Sloan Management Review.
- Stofkova, J., Poliakova, A., Stofkova, K. R., Malega, P., Krejnus, M., Binasova, V. and Daneshjo, N. (2022). Digital skills as a significant factor of human resources development. *Sustainability*, 14(20), 13117. <https://doi.org/10.3390/su142013117>
- Thite, M. (2022). Digital human resource development: where are we? Where should we go and how do we go there?. *Human Resource Development International*, 25(1), 87-103. <https://doi.org/10.1080/13678868.2020.1842982>.
- Van Laar, E., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M. and De Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577–588.
- World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. World Economic Forum.