

อิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย

INFLUENCE OF FINANCIAL TECHNOLOGY AND KNOWLEDGE MANAGEMENT ON OPERATIONAL PERFORMANCE OF THAI COMMERCIAL BANKS

ดุสิต จักรศิลป์¹ อัยรดา พรเจริญ² กฤตพา แสนชัยธร³

Dusit Jaksil¹, Irada Phorncharoen², and Kritapa Saenchaiyathon³

^{1,2,3}หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

^{1,2,3}Doctor of Business Administration Program in Management, Ubon Ratchathani Rajabhat University

Received: May 8, 2020 / Revised: September 16, 2020 / Accepted: September 17, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ 2) ศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินที่มีต่อการจัดการความรู้ของธนาคารพาณิชย์ไทย และ 3) ตรวจสอบความสอดคล้องของอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ประชากร คือ ผู้บริหารและพนักงานของธนาคารพาณิชย์ทั่วประเทศ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้กฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 1,110 ตัวอย่าง ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างของแบบสอบถาม ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบ ค่าความเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือเชิงโครงสร้าง ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวน และใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคาร ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการทำงานของธนาคาร ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงิน ปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ร่วมกันพยากรณ์ให้เกิดอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารได้ร้อยละ 31.5 2) ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคาร ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการทำงานของธนาคาร ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงิน ร่วมกันพยากรณ์ให้เกิดอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 64.0 และ 3) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุพบว่า รูปแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า $\chi^2/df = 1.069$, P-value = .113, GFI = .968, AGFI = .948, CFI = .998, RMSEA = .009, RMR = .021

คำสำคัญ: เทคโนโลยีการเงิน การจัดการความรู้ ธนาคารพาณิชย์

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the influences of financial technology and knowledge management on operational performance of Thai commercial banks; (2) to study the influence of financial technology on knowledge management of Thai commercial banks; and (3) to verify the consistency of influences of financial technology and knowledge management on operational performance of Thai commercial banks. The research population comprised administrators and employees of Thai commercial banks throughout the country. The sample size was determined by using the Rule of Thumb so that the research sample consisted of 1,110 administrators and employees, obtained by multi-stage random sampling. The employed research tool was a questionnaire. Statistics used for testing construct validity of the questionnaire were the factor analysis, reliability coefficient, construct reliability, and average of variance; also, structural equation modeling was used for hypothesis testing.

Research results were as follows: (1) the factor of using financial technology in core business of the banks, factor of using financial technology to support operations of the banks, factor of using financial technology in financial service business, and factor of knowledge management could be combined to explain the influence on operational performance of the banks by 31.5 percent; (2) the factor of using financial technology in core business of the banks, factor of using financial technology to support operations of the banks, and factor of using financial technology in financial service business could be combined to explain the influence on knowledge management by 64.0 percent; and (3) result of consistency verification of the causal relationship model indicated that this model was consistent with the empirical data with statistical value of $\chi^2/df = 1.069$, P-value = .113, GFI = .968, AGFI = .948, CFI = .998, RMSEA = .009, RMR = .021.

Keywords: Financial Technology, Knowledge Management, Commercial Bank

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของธนาคารและการใช้บริการของลูกค้า (Dinardo, 2015) ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจของธนาคารต้องเผชิญกับคู่แข่งชั้นภายในอุตสาหกรรมธนาคารและผู้ประกอบการกลุ่มที่ไม่ใช่ธนาคาร หรือ Non-Bank ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมากกว่า ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจเพื่อเพิ่มสมรรถนะในการการทำงานของพนักงานและระบบบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

มากขึ้น (Bronwyn & Francis, 1998) ซึ่ง Baker (2004) ระบุว่ากระบวนการทางการตลาดจะเลือกผู้ชนะและผู้แพ้โดยตัดสินจากประสิทธิภาพเชิงสัมพัทธ์ องค์การที่ดำเนินงานด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าจะมีส่วนแบ่งทางการตลาดลดลง ส่งผลให้มีกำไรลดลงและมีเงินทุนในการลงทุนเพื่อขยายงานลดน้อยลงตามไปด้วย ในขณะที่คู่แข่งในอุตสาหกรรมจะมีส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น ท้ายที่สุดบริษัทที่ด้อยประสิทธิภาพจะถูกผลักดันออกจากตลาดไป ดังนั้นธนาคารซึ่งมีระบบเทคโนโลยีการเงินที่มีประสิทธิภาพดีกว่าย่อมจะมีส่วนแบ่งการตลาดที่มากกว่า (Al-Hawari & Ward,

2006) จากกระแสนโยบายลดการใช้เงินสด (Cashless) ที่เกิดขึ้นทั่วโลกส่งผลให้การถือครองเงินสดมีความจำเป็นน้อยลง ผู้ประกอบการกลุ่มที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-Bank) ได้ให้บริการการโอนเงินโดยคิดค่าใช้จ่ายต่ำกว่าค่าธรรมเนียมการโอนเงินของธนาคาร ประกอบกับวิถีชีวิตประชาชนขึ้นชอบความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรมต่างๆ ด้วยสมาร์ตโฟน ทำให้ความจำเป็นในการเดินทางไปธนาคารมีน้อยลง และอาจส่งผลให้ลูกค้าธนาคารไม่สนใจที่จะใช้บริการของธนาคารอีกต่อไป (Pousttchi, Moormann, & Felten, 2015) จึงมีโอกาสที่ธนาคารดั้งเดิม (Traditional Bank) ที่ไม่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการเงิน จะต้องเผชิญปัญหาการดำเนิน ธุรกิจ ในสถานการณ์ปัจจุบันซึ่งเข้าสู่ยุคดิจิทัล ดังนั้นผู้บริหารต้องแสวงหากลยุทธ์สร้างคุณค่าธนาคารด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีการเงินเพื่อช่วยส่งเสริมการดำเนินธุรกิจของธนาคารให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า (Arnaboldi & Ossignoli, 2010) เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของมนุษย์ที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอินเทอร์เน็ตแบบไร้สายด้วยอุปกรณ์พกพา เช่น Smartphone Tablet และ Padlet (Apirungruengsakul & Pasunon, 2020) นอกจากนี้การนำกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management) มาใช้ในการบริหารงานในองค์กรได้รับการยอมรับว่าเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างความเข้มแข็งให้องค์กรได้เป็นอย่างดีท่ามกลางสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรง เพราะเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานด้วยการเชื่อมโยงความรู้ บุคลากร กระบวนการและเทคโนโลยีให้สามารถ เพิ่มพูนศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน เพิ่มผลผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น (Teerathanachayakun, 2014) จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย เพื่อเป็นประโยชน์กับผู้บริหารธนาคารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำข้อมูล

ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์การบริหารงานให้ธนาคารพาณิชย์ไทยมีความเข้มแข็งเป็นสถาบันสำคัญที่ช่วยให้เศรษฐกิจไทยเติบโตเข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินที่มีผลต่อการจัดการความรู้ของธนาคารพาณิชย์ไทย
3. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทย

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาและวิเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ดังนี้

เทคโนโลยีการเงิน

เทคโนโลยีการเงิน (Financial Technology) หมายถึง เทคโนโลยีใหม่ที่มีศักยภาพในการนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านการเงินของอุตสาหกรรมธนาคาร การเติบโตของเทคโนโลยีการเงินเกิดจากความก้าวล้ำของคอมพิวเตอร์อย่างไม่มีขีดจำกัดในด้านความสามารถการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลจำนวนมาก ช่วยให้การเข้าถึงสินค้าและบริการสามารถกระทำได้หลากหลายช่องทาง สร้างทางเลือกให้แก่ผู้บริโภคในการลดต้นทุนของการซื้อสินค้าและบริการ (International Organization of Securities Commissions, 2017) เทคโนโลยีการเงินส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมด้านกระบวนการช่วยให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น ลูกค้ามีความสะดวกสบายในการใช้บริการต่างๆ การทำธุรกรรมมีความโปร่งใสและมีความปลอดภัยมากขึ้น ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง ช่วยส่งเสริมให้บริการของธนาคารมีความเป็นสากลสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงาน

ภายนอกเพื่อขยายขอบเขตการขยายผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงินของธนาคารให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น (Salampasis & Mention, 2018)

แนวทางการนำเทคโนโลยีการเงินมาใช้ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร (Ruamruk, 2016) มี 2 แนวทางคือ 1) การพัฒนาเทคโนโลยีจากภายในธนาคาร (In-House Development) เพื่อรองรับรูปแบบ Digital Banking ในอนาคต เช่น การจัดตั้งหน่วยงานวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถนำไปปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในธนาคาร การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน รวมทั้งการพัฒนาแบบการทำธุรกรรมทางการเงินให้สามารถใช้งานผ่านระบบออนไลน์ และ 2) การร่วมมือกับผู้ประกอบการภายนอกในรูปแบบของการเป็นหุ้นส่วน (Partner) กับผู้ประกอบการด้านเทคโนโลยีการเงิน (FinTech Entrepreneur) หรือการลงทุนผ่าน Venture Capital และการสนับสนุน Start Up Community จุดแข็งของธนาคารคือ การมีเงินทุน มีฐานข้อมูลลูกค้า มีเครือข่าย และมีความน่าเชื่อถือ แต่จุดอ่อนคือ ทักษะด้านเทคโนโลยีจึงต้องใช้เวลามากในการพัฒนา ในขณะที่ผู้ประกอบการธุรกิจเทคโนโลยีการเงินมีจุดแข็งด้านนวัตกรรมทางการเงินแต่ขาดเงินทุนและฐานลูกค้าขนาดใหญ่ ดังนั้นความร่วมมือระหว่างกันจะทำให้ทั้งธนาคารและผู้ประกอบการได้รับประโยชน์ร่วมกันเกิดการต่อยอดนวัตกรรมทางการเงินและนำเสนอสินค้าและได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในยุคดิจิทัล (Digital Era) (Ghanty & Gibson, 2016)

การจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขัน

สูงสุด (Kuo, 2011) การจัดการความรู้จึงเป็นประเด็นด้านการจัดการที่ได้รับยอมรับและนำไปใช้ในองค์กรในด้านความสัมพันธ์ของการจัดการความรู้ในด้านการสร้างความรู้ การแบ่งปันความรู้ การถ่ายโอนความรู้ กับสมรรถนะของปัจเจกบุคคล (Individual Capability) ด้านทักษะกระบวนการคิด ด้านความสามารถทางเทคนิค ด้านการเรียนรู้ของบุคคล ส่งผลให้สมรรถนะและผลการดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น ผู้บริหารธนาคารต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้ธนาคารอยู่รอดและมีความสามารถในการแข่งขัน (Abdulsalum et al., 2013)

การสนับสนุนให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต้องอาศัยกระบวนการจัดการความรู้ 4 ขั้นตอนคือ 1) การแสวงหาและสร้างความรู้ (Knowledge Acquisition and Creation) โดยการถ่ายทอดความรู้ที่ตนเองรู้กับผู้อื่น รวบรวมความรู้และสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่ สร้างความรู้ขึ้นจากการปฏิบัติและการทดลอง นำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกกับความรู้แต่ละบุคคลให้เกิดเป็นความรู้ใหม่และแบ่งปันไปทั่วทั้งองค์กร 2) การเก็บสะสมความรู้ (Knowledge Storage) ด้วยการจำแนกและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เช่น แฟ้มเอกสาร ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องสามารถนำมาใช้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 3) การถ่ายโอนความรู้ (Knowledge Transfer) เป็นกระบวนการถ่ายโอนความรู้ระหว่างปัจเจกบุคคลด้วยกัน จากปัจเจกบุคคลสู่แผนก ระหว่างแผนกงานด้วยกัน และแผนกไปทั่วทั้งองค์กร 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ (Knowledge Application) บุคลากรในหน่วยงานมีการนำความรู้ไปปฏิบัติอย่างจริงจังและมีการติดตามผลของการใช้ความรู้ (Kruasom & Saenchaiyathon, 2015)

ผลการดำเนินงานของธนาคาร

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารธนาคารพบว่า มีการนำแนวคิดการวัดผลการดำเนินงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) มาใช้เป็นการวัดผลการ

ดำเนินงานของสาขานาคาเพราะเป็นเครื่องมือด้านการจัดการที่ช่วยในการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยอาศัยการวัดหรือการประเมินที่จะช่วยให้องค์กรเกิดความสอดคล้องเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมุ่งเน้นในสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรจากมุมมอง 4 ด้าน คือ มุมมองทางการเงิน (Financial perspective) มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer perspective) ทางด้านกระบวนการภายใน (Internal process perspective) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth perspective) (Kaplan & Norton, 1992) การวัดผลทั้ง 4 มุมมองจะครอบคลุมการวัดศักยภาพขององค์กรทั้งอดีตปัจจุบันและอนาคตโดยการวัดด้านการเงินเป็นการวัดความสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้ว (Looking back) การวัดผลด้านลูกค้าและประสิทธิภาพการบริหารงานภายในเป็นการวัดความสำเร็จในปัจจุบัน (Present) ส่วนการวัดด้านลูกค้าเป็นมุมมองจากภายนอกเข้ามาภายในองค์กร (Looking from outside in) และการวัดด้านประสิทธิภาพการบริหารงานภายในเป็นการวัดจากภายในออกไปภายนอก (Looking from inside out) ส่วนการวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโตเป็นการวัดความสำเร็จในอนาคต (Looking ahead) (Wu, 2012)

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร

สมมติฐานที่ 2 การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้

สมมติฐานที่ 3 การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงินมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร

สมมติฐานที่ 4 การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงินมีอิทธิพลต่อผลการจัดการความรู้

สมมติฐานที่ 5 การใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารมีอิทธิพลต่อผล

การดำเนินงาน

สมมติฐานที่ 6 การใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคารมีอิทธิพลต่อผลการจัดการความรู้

สมมติฐานที่ 7 การจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาริเริ่มนี้ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของปัจจัยการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคาร ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการทำงานของธนาคาร ปัจจัยการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงินและปัจจัยการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร

1. ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคาร (Core Business of Bank Function: COR) ประกอบด้วยด้านการจัดการบัญชี (Management Deposit Account: MAN) และด้านการฝากเงินและการถอนเงิน (Deposit and Withdrawn: DEW)

2. ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงิน (Financial Service Function: SER) ประกอบด้วยด้านการชำระค่าสินค้า (Payment: PMT) ด้านบริการการลงทุน (Investment Service: INV) และด้านบริการการประกันภัย (Insurance Service: INS)

3. การใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร (Operation Supporting Function: SUP) ประกอบด้วย ด้านการบริการเสนอข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการข้ามหน่วยงาน (Cross Product Service) และด้านการใช้ API (Application Programming Interface) และบล็อกเชน (Blockchain)

4. ตัวแปรการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KNM) ประกอบด้วย การแสวงหาและสร้างความรู้ การเก็บสะสมความรู้ การถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้

5. ตัวแปรผลการดำเนินงานของธนาคาร (Operation performance) ประกอบด้วย การวัดผลการดำเนินงานแบบคุณภาพตามเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้บริหารและพนักงานของสาขาธนาคารพาณิชย์ 7 ธนาคารทั่วประเทศไทย ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารธนชาต ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา รวม 6,229 สาขา

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามกฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 5-20 เท่าของพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (Hair et al., 2010) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีพารามิเตอร์ 111 จำนวน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่าคูณด้วย 10 เท่า จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,110 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ธนาคารพาณิชย์ที่มีสาขาครอบคลุมทุกภูมิภาคของประเทศไทย มีทั้งสิ้น 7 ธนาคาร รวมทั้งสิ้น 6,229 สาขา ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ใน 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ และกรุงเทพมหานคร รวมขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1,110 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบสอบถาม เพื่อใช้สำหรับสอบถามผู้บริหารและพนักงานธนาคาร โดยสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีการเงินด้านธุรกิจหลักของธนาคาร ด้านธุรกิจบริการทางการเงิน ด้านสนับสนุนการดำเนินงานของธนาคาร และด้านการจัดการความรู้

การหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม การหาค่าความเที่ยงตรง โดยการทดสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตามเทคนิค Index of Item Objective Congruence (IOC) โดยข้อคำถามทุกข้อ มีค่า IOC มากกว่า 0.5 (Rovinelli & Hambleton, 1977) สำหรับการหาค่าความเชื่อมั่น มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) อยู่ระหว่าง .826-.922 ($\alpha > .700$) (Nunnally, 1978) ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) .570-.922 ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง (Composite reliability: CR) > .700 มีค่าระหว่าง .834-.933 (Hair et al., 2010; Fornell & Larcker, 1981) ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนที่ถูกสกัดได้ (Average Variance Extracted, AVE) > .500 (Fornell & Larcker, 1981) มีค่าอยู่ระหว่าง .501-.739 รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ตรวจสอบคุณสมบัติความตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือวัด

Second	Latent	item	Factor Loading	Reliability	CR.	AVE
COR	MAN	5	.636-.828	.826	.834	.501
	DEW	5	.570-.815	.834	.839	.511
SUP	APB	4	.588-.922	.847	.872	.640
	CRP	4	.783-.917	.916	.908	.714
SER	INS	4	.823-.912	.922	.918	.739
	INV	5	.572-.875	.870	.876	.593
	PMT	5	.629-.877	.868	.882	.602
KNM		8	.587-.848	.918	.933	.637
PER		4	.759-.818	.877	.864	.615

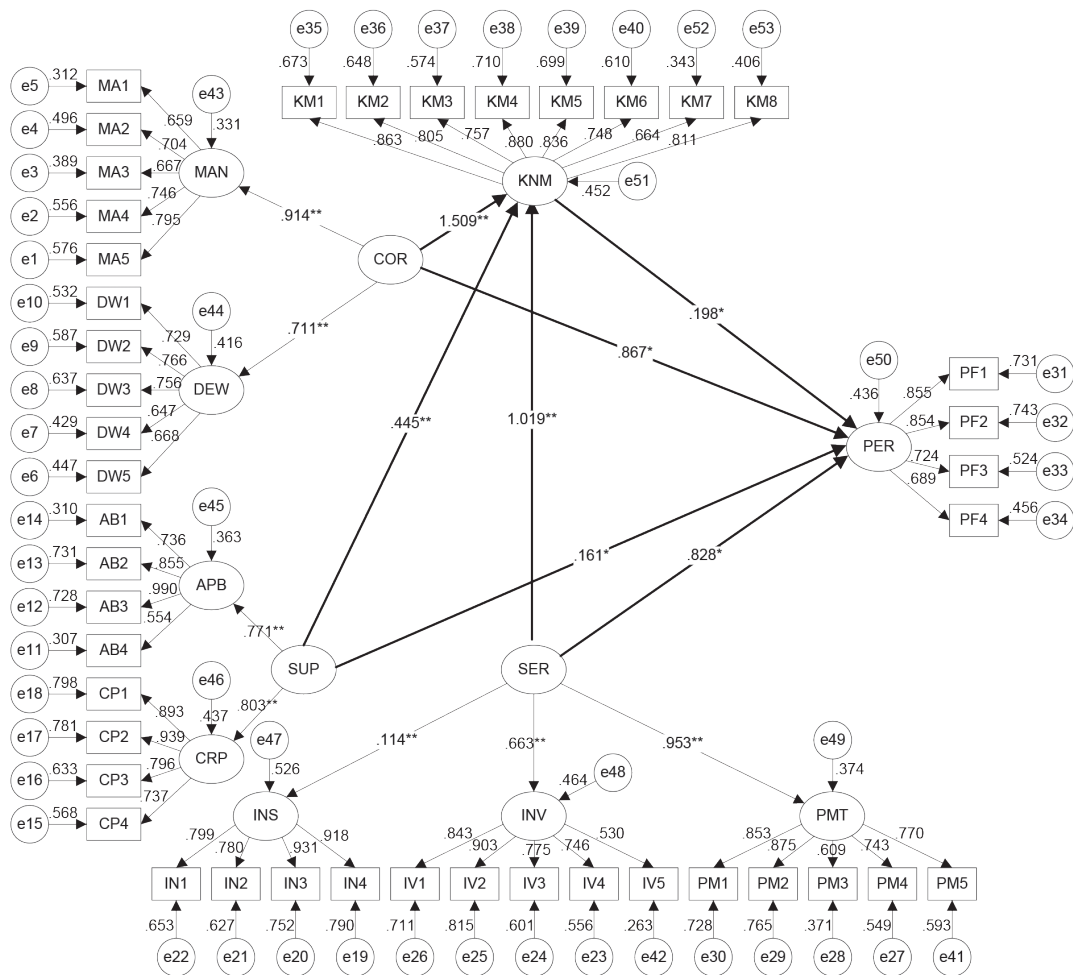
ผลการวิจัย

การวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง เมื่อพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า กลุ่มดัชนีทดสอบความสอดคล้องแบบสัมบูรณ์ (Absolute Fit Index) สามารถวัดได้จาก 1) ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square error of Approximation: RMSEA) มีค่า .009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 2) ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษเหลือ (Root of Mean Square Residual: RMR) มีค่า .021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 3) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit index: GIF) มีค่า .968 ซึ่งมีค่ามากกว่า .90 4) ดัชนีวัดความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่า

.948 ซึ่งมีค่ามากกว่า .90 ส่วนค่า $p_value = .113$ มากกว่า .05 ส่วนกลุ่มดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ (Relative Fit Index) สามารถวัดได้จาก 1) ดัชนีความพอดี (Normed Fit Index: NFI) มีค่า .970 ซึ่งมีค่ามากกว่า .90 2) ดัชนีความพอดีแบบเปรียบเทียบ (Comparative Fit index: CFI) มีค่า .998 ซึ่งมีค่ามากกว่า .90 (Kline, 2011) สัดส่วนระหว่างค่าไคสแควร์กับระดับองศาอิสระ $\chi^2/df = 1.069$ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 2 (Schumacker & Lomax, 2010; Afthanorhan & Ahmad, 2013) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า อิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 2 และสามารถวาดภาพได้ ดังภาพที่ 1

ตารางที่ 2 ผลการตรวจสอบเครื่องมือวัดความสอดคล้องของโมเดล

เครื่องมือทดสอบ	ดัชนีชี้วัด	ค่าดัชนีที่ได้	ระดับการอ้างอิง	ผลลัพธ์
กลุ่มดัชนีทดสอบความสอดคล้องแบบสัมบูรณ์	RMSEA	.009	ต่ำกว่า 0.05	ผ่าน
	RMR	.021	ต่ำกว่า 0.05	ผ่าน
	GFI	.968	มากกว่า .90	ผ่าน
	AGFI	.948	มากกว่า .90	ผ่าน
	p-value	.113	มากกว่า .05	ผ่าน
กลุ่มดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์	NFI	.970	มากกว่า .90	ผ่าน
	CFI	.998	มากกว่า .90	ผ่าน
สัดส่วนระหว่างค่าไคสแควร์กับระดับองศาอิสระ	χ^2/df	1.069	ต่ำกว่า 2.0	ผ่าน



$\chi^2/df = 1.069$, P-value = .113, GFI = .968, CFI = .998, RMSEA = .009, RMR = .021

ภาพที่ 1 รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และผลการตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์พบว่า โมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นไม่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยดำเนินการปรับ

โมเดลโดยพิจารณาความเป็นไปได้ในเชิงทฤษฎี (Hair et al., 2010) และอาศัยดัชนีปรับโมเดลพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อทดสอบค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวัดความเที่ยงตรงของตัวแปร

ตัวแปร	MAN	DEW	APB	CRP	INS	INV	PMT	KNM	PER
MAN	.707*								
DEW	.621	.714*							
APB	.217	.291	.800*						
CRP	.271	.344	.651	.844*					
INS	.147	.288	.481	.418	.859*				
INV	.386	.389	.379	.265	.281	.770*			
PMT	.701	.601	.267	.299	.117	.462	.775*		
KNM	.562	.498	.435	.462	.289	.471	.597	.798*	
PER	.112	.244	.233	.284	.255	.179	.147	.215	.784*

* are displayed on the diagonal

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษาเพื่อป้องกันการเกิด Multicollinearity คือ การมีสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัว ซึ่งการที่ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันในระดับที่สูงอาจส่งผลให้สมการตัวแบบที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงต้องตรวจสอบความสัมพันธ์

ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าตัวแปรอิสระสามารถคงอยู่ในสมการตัวแบบได้ ในการตรวจสอบจะวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกต ซึ่งตามเกณฑ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่ควรเกิน .80 จึงจะไม่เกิดปัญหา Multicollinearity จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตมีค่าอยู่ระหว่าง .112-.701

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแปรต่อปัจจัยที่มีต่อการจัดการความรู้และผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล	STDYX	S.E.	C.R.	p	R ²
COR	PER	.867	.510	2.276*	.023	.315
SUP		.161	.092	2.289*	.022	
SER		.828	.497	2.300*	.021	
KNM		.198	.101	2.360*	.018	
COR	KNM	1.509	.319	5.244**	.000	.640
SUP		.445	.055	8.832**	.000	
SER		1.019	.326	3.572**	.000	

$\chi^2/df = 1.069$, P-value = .113, GFI = .968, CFI = .998, RMSEA = .009, RMR = .021

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

** ระดับนัยสำคัญที่ .01

อภิปรายผล

1. การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารช่วยให้ลูกค้ารับความสะดวกสามารถจัดการบัญชีผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว ธนาคารสามารถดูแลความปลอดภัยด้านการจัดการบัญชีและการฝากถอนเงินสดของลูกค้าโดยการเชื่อมโยงระบบแจ้งข้อความไปยังโทรศัพท์ของลูกค้าเพื่อให้ทราบข้อมูลเคลื่อนไหวของบัญชีในทันที เทคโนโลยีการเงินยังช่วยเพิ่มศักยภาพรองรับการเพิ่มขึ้นของปริมาณธุรกรรมด้านการจัดการบัญชีของลูกค้าได้ ช่วยลดภาระการทำงานของพนักงานในการจัดการบัญชีและการรับฝากถอนเงินสดที่เคาน์เตอร์ ซึ่งเป็นธุรกรรมที่ต้องใช้เวลา มีต้นทุนการดำเนินงานสูงและมีความเสี่ยงในการผิดพลาด การใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารจึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร สอดคล้องกับ Kreca & Barac (2015) ที่ค้นพบว่า เทคโนโลยีการเงินในการจัดการกับธุรกิจหลักของธนาคารจะช่วยลดความซับซ้อนในการทำงานและสามารถอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ต้องการความรวดเร็ว ถูกต้องและปลอดภัย

ในด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อให้บริการทางการเงินผ่านระบบอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและ

โมบายแบงก์กิ้ง ช่วยให้ลูกค้าโอนเงินชำระค่าสินค้าได้สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย มีการนำระบบรหัสผ่านและรหัส OTP ป้องกันการถูกโจรกรรมข้อมูลการเงิน (Saetim, 2017) ด้านการการลงทุนในหลักทรัพย์สามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ล่วงหน้า ช่วยให้ลูกค้าวางแผนการลงทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการใช้บริการด้านการลงทุนทั้งจำนวนเงินและปริมาณธุรกรรมในด้านบริการประกันภัยเทคโนโลยีการเงินทำให้นักธนาคารมีช่องทางในการนำเสนอรูปแบบกรรมวิธีที่เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ในขณะที่เดียวกันลูกค้าได้รับความสะดวกในการซื้อและตรวจสอบข้อมูลของกรรมธรรม์ประกันภัยได้ตลอดเวลา ลูกค้ามีความเชื่อมั่นส่งผลให้มีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการซื้อกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งและโมบายแบงก์กิ้ง (Chiradejnant & Tunpow, 2019) การใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อให้บริการทางการเงินจึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร สอดคล้องกับการศึกษาของ Ghanty & Gibson (2016) ที่พบว่า ธนาคารที่มีการนำระบบโมบายแบงก์กิ้งมาใช้ในธุรกิจบริการด้านการเงินแก่ลูกค้าจะช่วยทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในศักยภาพของธนาคารและมีการเติบโตของจำนวนลูกค้าและปริมาณธุรกรรมของบริการด้านการเงิน

ด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารพบว่า การใช้เทคโนโลยี API (Application Programming Interface) ยินยอมให้หน่วยงานภายนอกสามารถเชื่อมต่อฐานข้อมูลของธนาคารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและสนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้าร่วมกัน ทำให้ธนาคารสามารถขยายการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการการเงินของธนาคารผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันของหน่วยงานภายนอกและการใช้เทคโนโลยีด้านบล็อกเชน (Blockchain) ช่วยให้บริการการออกหนังสือรับรองและการจ่ายเช็ค กระทำได้รวดเร็วมากขึ้น มีความโปร่งใสเพราะมีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลในเอกสารนิติกรรมลดความเสี่ยงด้านการเงินให้ธนาคาร การใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคารจึงส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของธนาคารให้บรรลุเป้าหมาย สอดคล้องกับ Zachariadis & Ozcan (2017) ที่พบว่า การใช้เทคโนโลยี API ร่วมกับพันธมิตรธุรกิจช่วยธนาคารให้มีความเข้าใจ ความสนใจ รูปแบบการดำเนินชีวิตของลูกค้าและความต้องการซื้อสินค้าและบริการด้านต่างๆ ทำให้สามารถนำเสนอสินค้าการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

2. ผลกระทบจากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานงานต้องมีการปรับตัวและแสวงหาความรู้ให้เข้าใจระบบการทำงานของเทคโนโลยีการเงินเพื่อจะใช้ในการทำงานและแนะนำการใช้งานให้ลูกค้าธนาคารใช้งานได้ ธนาคารจึงสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้และแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีการเงินผ่านระบบอินทราเน็ตของธนาคาร สร้างกระบวนการกระจายและแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการเงินให้พนักงานได้อย่างทั่วถึงทั้งองค์กร ประยุกต์ใช้ความรู้จากเทคโนโลยีการเงินเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การบริการลูกค้าและเพิ่มผลิตภัณฑ์การเงินและการบริการด้านการเงินให้ทันสมัยทันต่อการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภคและรูปแบบการประกอบธุรกิจ สร้างผลกำไรให้แก่ธนาคารได้

ต่อเนื่อง (Rashed, 2016) การใช้เทคโนโลยีการเงินของธนาคารจึงมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ สอดคล้องกับ Sandhawalia & Dalcher (2011) ที่พบว่า เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องเทคโนโลยี จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องจัดให้มีการจัดการความรู้เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานและองค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและยังคงมีความสามารถในการแข่งขัน

3. กระบวนการจัดการความรู้ช่วยให้พนักงานและผู้บริหารที่ทำงานภายในแผนกเดียวกันและต่างแผนกกันเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ สะสมความรู้ ถ่ายโอนความรู้ และการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน สามารถตอบสนองให้บริการลูกค้าได้ตรงกับความต้องการและรวดเร็ว ทำให้ธนาคารสามารถรักษฐานลูกค้าเดิมและขยายตลาดได้อย่างต่อเนื่อง (Alrawi & Elkhatib, 2009) สอดคล้องการศึกษาเรื่องบทเรียนและประสบการณ์ด้านการจัดการความรู้ของธนาคารเนการาประเทศมาเลเซีย Ida (2008) พบว่า กระบวนการจัดการความรู้ต้องสร้างคลังความรู้ที่สามารถนำไปถ่ายทอดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องให้สามารถจัดการงานได้ด้วยตนเอง โดยกำหนดกลยุทธ์และใช้โครงสร้างพื้นฐานของธนาคารอำนวยความสะดวกให้เกิดการรวบรวมความรู้และสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกธนาคารให้เป็นคลังความรู้ของส่วนกลาง และสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการตรวจสอบและการประเมินกระบวนการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ

สรุปผล

ผลการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของอิทธิพลของเทคโนโลยีการเงินและการจัดการความรู้ที่มีผลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ไทยพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าระหว่าง .161 ถึง 1.509

1. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ขนาดอิทธิพล .867) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

2. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการทำงานของธนาคารมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ขนาดอิทธิพล .161) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

3. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงินมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ขนาดอิทธิพล .828) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

4. ปัจจัยด้านการจัดการความรู้มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ขนาดอิทธิพล .198) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

5. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจหลักของธนาคารมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ขนาดอิทธิพล 1.509) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

6. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินเพื่อสนับสนุนการทำงานของธนาคารมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ขนาดอิทธิพล .445) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

7. ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินในธุรกิจบริการทางการเงินมีอิทธิพลต่อการจัดการความรู้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ขนาดอิทธิพล 1.019) เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ค้นพบว่า ปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินประกอบด้วย

ด้านธุรกิจหลักของธนาคาร ด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ด้านธุรกิจบริการทางการเงิน และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ร่วมกันพยากรณ์ให้เกิดอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธนาคารได้ร้อยละ 31.5 และปัจจัยด้านการใช้เทคโนโลยีการเงินประกอบด้วยด้านธุรกิจหลักของธนาคาร ด้านการสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ด้านธุรกิจบริการทางการเงินร่วมกันพยากรณ์ให้เกิดการจัดการความรู้ได้ร้อยละ 64.0

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาอิทธิพลการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีการเงินของลูกค้าธนาคาร เพื่อให้ทราบความต้องการของลูกค้าธนาคารในปัจจุบัน

2. ควรศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการให้บริการของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารและลูกค้าธนาคารตระหนักและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการธนาคารที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางสนับสนุนให้ผู้บริหารสถาบันการเงินสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเตรียมความพร้อม การปรับตัวและการพัฒนาธนาคารโดยใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัย ให้ธนาคารมีผลการดำเนินงานที่ดี สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และรักษาความสามารถในการแข่งขันเมื่อเทียบกับธนาคารต่างประเทศ

References

- Abdusalam A., Abuazoum, A., Azizan, N., & Ahmad, N. (2013). Knowledge Sharing for the Islamic Banking Sector in Malaysia. *International Journal of Computer and Communication Engineering*, 2(3), 368-371.
- Acharya, R., Kagan, A., & Lingam, S. (2008). Online Banking Applications and Community Bank Performance. *The International Journal of Bank Marketing*, 26(6), 418-439.
- Afthanorhan, W. M. A. W. & Ahmad, S. (2013). Modelling the Multigroup Moderator-Mediator on Motivation among Youth in Higher Education Institution to Wards Volunteerism Program. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 4(7), 91-95.
- AL-Hawari, M. & Ward, T. (2006). The Effect of Automated Service Quality on Australian Banks' Financial Performance and the Mediating Role of Customer Satisfaction. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(2), 127-147.
- Alrawi, K. & Elkhatib, S. (2009). Knowledge Management Practices in the Banking Industry: Present and Future State-Case Study. *Journal of Knowledge Management Practice*, 10(4), 68-84.
- Apirungruengsakul, N. & Pasunon, P. (2020). Marketing Innovation Driven to E-Commerce. *Panyapiwat Journal*, 12(1), 1-14. [in Thai]
- Arnaboldi, F. & Ossioli, B. (2010). *Financial Innovation in Banking*. Retrieved March 9, 2018, from https://convegni.unicatt.it/meetings_Arnaboldi_Rossignoli.pdf
- Baker, P. F. (2004). Are Inefficient Entrepreneurs Driven Out of the Market? *Journal of Economic Theory*, 114(1), 329-344.
- Bronwyn, H. H. & Francis, K. (1998). Effects of Technology and Innovation of Firm Performance, Employment and Wages. *Economics of Innovation and New Technology*, 6(1), 3-17.
- Chiradejnant, B. N. & Tunpow K. (2019). The Efficient of Life Insurance Management Model in the Digital Economy Thailand 4.0. *Panyapiwat Journal*, 11(1), 1-11. [in Thai]
- Dinardo, F. (2015). *The Rise of Alternative Finance: How FinTech Companies are Revolutionizing the Financial Services and the Traditional Bank Financing*. Department of Economic and Business Sciences, University of Delgi Studi Di Padova.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Ghanty, J. & Gibson, L. (2016). *The Impact of FinTech on Financial Service Businesses*. London: K & L Gates LLP.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New York: Pearson Prentice-Hall.
- Ida, Y. (2008). *Knowledge Management in Asia Experience and Lessons*. Tokyo: Asian Productivity Organization.

- International Organization of Securities Commissions. (2017). *IOSCO Research Report on Financial Technology (Fintech)*. Retrieved March 9, 2018, from <https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD554.pdf>
- Kaplan, R. S. & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard-Measures that Drive Performance*. Boston: Harvard Business Review.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.). New York: Guilford Press.
- Kreća, M. & Barać, D. (2015). Comparative Analysis of Core Banking Solutions in Serbia Management. *Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*, 20(76), 11-22.
- Kruasom, T. & Saenchaiyathon, K. (2015). Achievement a Sustainable Competitive Advantage on the Integration of Resource-Based View and Dynamic Capacity. *International Business Management*, 9(1), 79-85.
- Kuo, T. H. (2011). How to Improve Organizational Performance through Learning and Knowledge. *International Journal of Manpower*, 32(5/6), 581-603.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Pousttchi K., Moormann, J., & Felten, J. (2015). The Impact of New Media on Bank Processes: a Delphi Study. *International Journal Electronic Business*, 12(1), 1-45.
- Rashed, M. S. (2016). The Readiness of Banks in Knowledge Management: A Study of Three Private Commercial Banks in Bangladesh. *Journal of Business and Financial Affairs*, 5(1), 181.
- Rovinelli, R. J. & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-Referenced Test Item Validity. *Journal of Educational Research*, 2(2), 49-60.
- Ruamruk, W. (2016). *Role of Fintech toward Finance Institute in Era of Digital*. *Research Report of Government Saving Bank*. Retrieved February 13, 2019, from https://www.gsb.or.th/getattachment/eaab8bae-4abb-400f-9f8b-e683fd69de0e/3IN_hotissue_fintech_detail.aspx [in Thai]
- Saetim, S. (2017). Payment Gateway: The Heart of Electronic Commerce's Payment System. *Panyapiwat Journal*, 9(2), 254-266. [in Thai]
- Salampasis, D. & Mention A. L. (2018). FinTech Harness Innovation for Financial Inclusion. Handbook of Block Chain Digital Finance and Inclusion. *International Journal of Transitions and Innovation Systems*, 6(1), 62-87.
- Sandhawalía, B. S. & Dalcher, D. (2011). Developing Knowledge Management Capabilities: A Structured Approach. *Journal of Knowledge Management*, 15(2), 313-328.
- Schumacker, R. E. & Lomax, R. G. (2010). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Teerathanachaiyakun, K. (2014). Knowledge Management Success Factors. *Panyapiwat Journal*, 5(Special), 134-144. [in Thai]
- Wu, H. (2012). Constructing a Strategy Map for Banking Institutions with Key Performance Indicators of the Balanced Scorecard. *Evaluation and Program Planning*, 35(3), 303-320.
- Zachariadis, M. & Ozcan, P. (2017), *The API Economy and Digital Transformation in Financial Services: The Case of Open Banking*. Retrieved February 14, 2019, from <https://ssrn.com/abstract=2975199>



Name and Surname: Dusit Jaksil

Highest Education: D.B.A. Candidate (Management),
Ubon Ratchathani Rajabhat University

Affiliation: Ubon Ratchathani University

Field of Expertise: Financial, Engineering, Management, and SMEs



Name and Surname: Irada Phorncharoen

Highest Education: Ph.D. (Business), Ramkhamhaeng University

Affiliation: Ubon Ratchathani Rajabhat University

Field of Expertise: Management, Technology, and SMEs



Name and Surname: Kittapha Saenchaiyathon

Highest Education: Ph.D. (Business), Ramkhamhaeng University

Affiliation: Khon Kaen University

Field of Expertise: Operation Management, Logistics and Supply Chain Management