

ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรม  
เทคโนโลยีใหม่มิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์

**The Effective Bank Performance From The Technological Innovation  
Usage From The Commercial Bank Executive's Viewpoint**

กมลลักษณ์ พิทยาพรมณี

สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

ผู้รับผิดชอบบทความ

Kamollak Pittayapornmanee

Email: kamollakp@gmail.com

Industrial Management, Master of Business Administration Program

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

Corresponding author

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา ตรวจสอบและเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้จัดการสาขาธนาคารพาณิชย์ไทย และการเก็บข้อมูลได้เลือกจากธนาคารพาณิชย์ไทยที่เปิดดำเนินการทั้งสิ้น 14 ธนาคาร จำนวน 424 ตัวอย่าง ด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ประเมินค่าความเชื่อถือได้ 0.949 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา ตัวแปรแฝงภายในคือประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร ประกอบด้วย ด้านลูกค้า ด้านพนักงาน และด้านผลประกอบการ และมีตัวแปรแฝงภายนอกคือนวัตกรรมเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารทาง

อินเทอร์เน็ต ธนาคารบนมือถือ และสื่อสังคมออนไลน์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modelling : SEM) ผลการศึกษาพบว่านวัตกรรมเทคโนโลยีส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $CMIN/df = 2.880$ ,  $GFI = 0.955$ ,  $AGFI = 0.922$ ,  $NFI = 0.972$ ,  $IFI = 0.982$ ,  $CFI = 0.982$  และ  $RMSEA = 0.047$ . โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดคือ ด้านมิติสื่อสังคมออนไลน์ และปัจจัยด้านมิติธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและด้านมิติธนาคารบนมือถือ มีอิทธิพลรองลงมา จากผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนโดยใช้กลยุทธ์ทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารต่อไป

**คำสำคัญ:** นวัตกรรมเทคโนโลยี; ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร

## **Abstract**

The purpose of this research is to study to investigate and to compare the technological usage influencing on the effective bank performance from the commercial bank executive's viewpoint. The sample in this study was conducted by multi-stage sampling consisting of 14 banks with 424 samples which were the commercial bank executive. The questionnaires were used to collect the data, and the reliability was 0.949. The endogenous latent variable was bank performance, included customer perspective, employee perspective and revenue perspective. The exogenous latent variable was technological innovation, included internet banking, mobile banking and social media. The data was analyze using the structural equation modelling (SEM) for processing the data. The findings of this study revealed that technological innovation had a positive influence on bank performance. As conclusion,  $CMIN/df = 2.880$ ,  $GFI = 0.955$ ,  $AGFI = 0.922$ ,  $NFI = 0.972$ ,  $IFI = 0.982$ ,  $CFI = 0.982$  and  $RMSEA = 0.047$ . The most effective factor was social media follow by internet banking and mobile banking, therefore; the banking industry should focus on social media especially.

**Keyword:** Technological Innovation; Bank Performance

## บทนำ

อุตสาหกรรมธนาคาร เป็นอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การทางการเงินที่มีความสำคัญ และมีอิทธิพลต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก (สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, 2562) ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ผู้บริโภค โดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาอำนวยความสะดวกและสร้างความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้บริโภค สิ่งที่จะทำให้ผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความพึงพอใจและประโยชน์สุทธิได้นั้น ย่อมเกิดจากการได้ใช้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพ (Namahoot, 2019) เพื่อเป็นการตอบสนองให้ทันกับนวัตกรรมของการนำเทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาการบริการทางการเงิน ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้ธนาคารพาณิชย์สามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง ซึ่งรวมถึงการให้บริการทางการเงินของสถาบันการเงินต่างๆ เช่น Internet Banking Mobile Banking และ Social Media ซึ่งเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้าและเป็นทางเลือกที่ดีในการเข้าถึงลูกค้าหรือสร้างลูกค้าใหม่อันจะสามารถเพิ่มความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น (Kostopoulos & Papalexandris, 2011) นอกจากนี้ยังมีนวัตกรรมใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการทางการเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการในหลากหลายรูปแบบ หรือที่เรียกว่า Financial Technology (Fin tech) (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562)

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรโดยรวมของการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์
2. เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์
3. เพื่อเปรียบเทียบการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์

## สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 (H1): นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Bank Performance)

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ไทย และประเภทธนาคารที่ใช้เก็บข้อมูลได้เลือกจากธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 14 ธนาคาร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2562) โดยประเภทธนาคารพาณิชย์ไทยที่ใช้เก็บข้อมูลได้เลือกธนาคารพาณิชย์ไทยที่จัดตั้งอยู่ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและกำหนดนโยบายให้ทุกสาขาขององค์กร ด้วยเหตุนี้การบริหารงานในส่วนภูมิภาคต้องรับนโยบายพันธกิจ กลยุทธ์ และวางแผนการดำเนินการจากคณะกรรมการบริหารงานของแต่ละธนาคารพาณิชย์ไทยที่สำนักงานใหญ่ซึ่งจัดตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงนโยบายการบริหารงานของธนาคารที่ถูกกำหนดมาจากส่วนกลาง

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Latent Variables) คือ นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) ของธนาคารพาณิชย์ในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบ จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่

1.1 ธนาคารทางอินเทอร์เน็ต (Internet Banking)

1.2 ธนาคารบนมือถือ (Mobile Banking)

1.3 สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

2. ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variables) คือประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร (Bank Performance) ของธนาคารพาณิชย์ ประกอบด้วยตัวแปรแฝงที่เป็นองค์ประกอบจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่

2.1 ด้านลูกค้า (Customer Perspective)

2.2 ด้านพนักงาน (Employee Perspective)

2.3 ด้านผลประกอบการ (Revenue Perspective)

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ได้ทราบตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลโดยรวมของการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ 2) ได้ทราบรูปแบบการดำเนินงาน 3) ได้ทราบความสอดคล้องในการดำเนินงาน 4) ได้ทราบนโยบายในการบริหารเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ไทย 5) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา 6) เพื่อกระตุ้นนักวิชาการ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการ และผู้เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคารพาณิชย์ให้เห็นความสำคัญของการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี 7) ด้านวิชาการเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจงานวิชาการทางด้านการวิจัยการประยุกต์ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์

## การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการสืบค้นจากเอกสาร ตำรา ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การทบทวนแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และได้ทำการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว เพื่อกำหนดและสร้างเป็นกรอบแนวคิดของผู้วิจัย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้ดังนี้

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน**

การวัดผลการดำเนินงานโดยการใช้วิธีการวัดผลเชิงดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ซึ่งเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทำหน้าที่เปลี่ยนพันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ (Strategy) เป็นชุดของการวัดผลการปฏิบัติงานที่มีส่วนช่วยกำหนดกรอบของระบบการวัดและการบริหารกลยุทธ์ที่ครอบคลุมประเด็นครบถ้วน ตัวเลขที่ได้จากการวัดจะทำหน้าที่วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ครอบคลุมด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย มุมมอง 4 ด้านของการวัดคือ ด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal-Business – Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) Kaplan and Norton (2007)

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเทคโนโลยี**

นวัตกรรมเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะบางอย่างที่บุคคล บริษัท หรือองค์กรต่างๆ ประสบอยู่ในการดำเนินงาน โดยให้ความสำคัญกับความใหม่ และระดับของการพัฒนา หมายถึง ขั้นตอนทางความคิด โดยเฉพาะความคิดสร้างสรรค์ที่เพิ่มสูงขึ้นอันเป็นผลเนื่องมาจากการประดิษฐ์ การคิดค้น หรือการค้นพบต่าง ๆ นวัตกรรมมีคุณลักษณะ หรือคุณสมบัติของการพัฒนา (Advance) การต่อยอด

(Progress) จากสิ่งที่มีอยู่เดิมอย่างมีนัยสำคัญ (Significant) พร้อมกับการคำนึงถึงปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการดำเนินงานในด้านสังคม เศรษฐกิจ และภาวะแวดล้อม (ปรีดา ยังสุขสถาพร, 2552)

เทคโนโลยีในธนาคารพาณิชย์แสดงในภาพแบบของระบบอัตโนมัติ เครื่องข่ายอิเล็กทรอนิกส์ และระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EFTs) องค์ประกอบพื้นฐานของระบบการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ (EFTs) คือ เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) จุดขาย (POS) และระบบหักบัญชีอัตโนมัติ (Acs) การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีที่เปิดให้ใช้สำหรับการให้บริการของธนาคารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์หรือที่รู้จักกันดีว่า E-Banking ซึ่งสามารถแสดงในภาพแบบของธนาคารอินเทอร์เน็ต ธนาคารทางโทรศัพท์ และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น เช่น สื่อช่องทางออนไลน์ (Social Media) (Ankrah, 2012)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### วิธีการเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเป็นแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ และใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับแนวคิดจากประชากรเป้าหมาย 1,948 สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 476 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่ตอบกลับอย่างสมบูรณ์จำนวน 424 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ค่าทางสถิติและรูปแบบสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM)

### วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ใช้การแจกแจงความถี่ แสดงตารางแบบ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติและผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ใช้การแจกแจงความถี่แสดงตารางแบบ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Skewness และ Kurtosis
3. ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างโดยใช้องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงที่เป็นองค์ประกอบในกรอบแนวคิดการวิจัยทั้ง 6 ตัวแปร โดยจะวิเคราะห์ตัวแปรแฝงที่เป็นองค์ประกอบกับตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Regression Weight) ของแต่ละข้อคำถามโดยปัจจัยที่มีความสำคัญขององค์ประกอบเมื่อจะมีค่า C.R. (Critical Ratio) ซึ่งหมายถึงค่า Z มีค่า > 1.96 และค่า p-value < 0.05 นั่นคือน้ำหนักปัจจัยของตัวแปรสังเกตได้เหล่านั้นไม่เท่ากับศูนย์

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ( $p\text{-value} < 0.05$ ) และพิจารณาความเหมาะสมของโมเดลการวัดตัวของ  
แปรแฝงแต่ละตัวแปรด้วยค่าสถิติวัดความสอดคล้องของโมเดลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ได้แก่ ค่าสถิติ  
CMIN/df, GFI, AGFI, NFI, IFI, CFI และ RMSEA

4. การวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้าง ดังนี้ 1) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล  
กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล และ 2) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิง  
ประจักษ์หลังปรับโมเดล

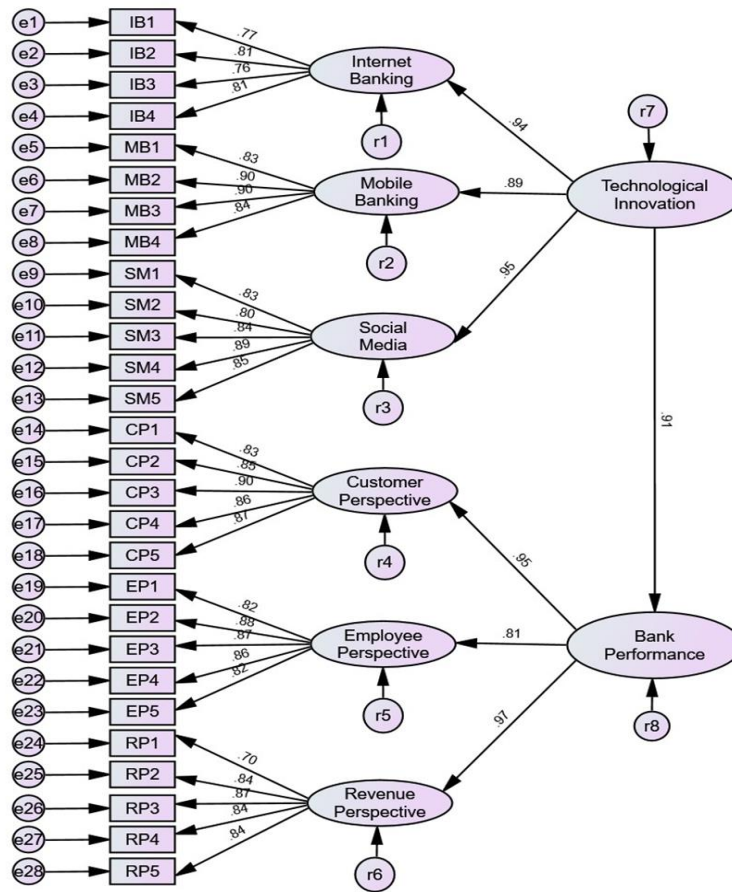
5. ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

6. ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของ  
ธนาคาร

## ผลการวิจัย

### *ผลการวิเคราะห์รูปแบบสมการโครงสร้าง*

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบสมการโครงสร้างของ  
ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในมิติของ  
ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์ ที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามโมเดลสมมติฐานของกรอบแนวคิดการ  
วิจัยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลการวิเคราะห์โมเดลสมการ  
โครงสร้าง ดังนี้ (1) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล  
และ (2) ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลมี  
รายละเอียดดังนี้

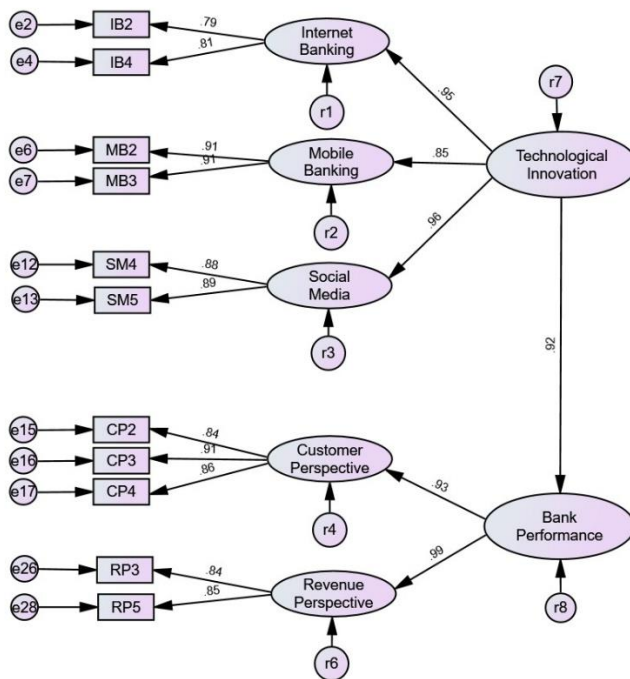


ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบสมการโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อ  
 ประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในมิติของ  
 ผู้บริหารธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ก่อนปรับโมเดล  
 ค่าสถิติความสอดคล้องของโมเดลการวิจัยกับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลการวิจัย

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา	หลังปรับโมเดล	ผลการพิจารณา
Relative Chi-Square	< 3.00	2.880	ผ่าน
GFI	> 0.95	0.955	ผ่าน
AGFI	> 0.90	0.922	ผ่าน
NFI	> 0.95	0.972	ผ่าน
IFI	> 0.95	0.982	ผ่าน
CFI	> 0.95	0.982	ผ่าน
RMSEA	< 0.05	0.047	ผ่าน



ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างของประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดลได้โมเดลที่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดพิจารณาได้จากดัชนีวัดความสอดคล้องต่อไปนี้ค่า CMIN/df = 2.880, GFI = 0.955, AGFI = 0.922, NFI = 0.972, IFI = 0.982, CFI = 0.982 และ RMSEA = 0.047



ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของการพัฒนารูปแบบสมการโครงสร้างของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอันเป็นผลมาจากการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในมิติของผู้บริหารธนาคารพาณิชย์กับข้อมูลเชิงประจักษ์หลังปรับโมเดล

### ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 (H1): นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Bank Performance) พบว่านวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Bank Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value < 0.001) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและความสอดคล้องของสมมติฐานการวิจัย

H	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง		S.E.	C.R.	P	ผลการ ทดสอบ สมมติฐาน
H1	Technological Innovation	Bank Performance	0.918	0.57	15.432	*** สอดคล้อง

หมายเหตุ : \*\*\* หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (p-value < 0.001)

**ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน  
ของธนาคารพาณิชย์**

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวมของตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

ตัวแปรผล	อิทธิพล	ตัวแปรเหตุ Technological Innovation	(R <sup>2</sup> )
Bank Performance	รวม (TE)	0.868	0.843

อิทธิพลเส้นทางของความสัมพันธ์ระหว่าง Technological Innovation กับ Bank Performance พบว่าอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) ระหว่าง Technological Innovation กับ Bank Performance เป็น 0.868 โดยมีค่า (R<sup>2</sup>) เท่ากับ 0.843 หมายความว่า นวัตกรรมเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ 84.30 เปอร์เซ็นต์ นอกเหนือจากนี้เป็นปัจจัยอื่นๆ จำนวน 15.70 เปอร์เซ็นต์

**อภิปรายผลการวิจัย**

**สรุปผลการวิจัย**

ผู้บริโภคเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ ซึ่งต้องมีการสร้างฐานลูกค้าที่มีความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์และบริการที่พร้อมจะสนับสนุนสินค้าบริการและกิจกรรมทางการตลาดของธนาคารพาณิชย์ ทั้งนี้ธนาคารพาณิชย์จะต้องพัฒนาและปรับปรุงในด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อมีการปรับโมเดลให้มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แล้วจะส่งผลให้ค่าที่แสดงความสัมพันธ์มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งพบว่าค่าดัชนีที่สำคัญในการพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วย ค่าไคสแควร์ เท่ากับ 109.427

ที่องค์การความเป็นอิสระ เท่ากับ 38 ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (CMIN/df) เท่ากับ 2.880 ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.955 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ 0.922 ดัชนีวัดความสอดคล้องเชิงสัมพันธ์ (CFI) เท่ากับ 0.982 และดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยค่าความคาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.047

จากผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นทำให้เป็นการยืนยันว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่าในส่วนของนวัตกรรมเทคโนโลยีนั้น สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย อาจเป็นเพราะเทคโนโลยีสื่อสังคมออนไลน์ได้รับการพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การใช้คอมพิวเตอร์แสดงผลในลักษณะสื่อผสมหลายชนิดเข้าด้วยกัน ดังนั้นสื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารออนไลน์ที่ช่วยสร้างความสัมพันธ์ต่อลูกค้าเป็นทางเลือกที่ดีในการเข้าถึงลูกค้าหรือสร้างลูกค้าใหม่และสามารถเพิ่มความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นอีกทั้งในส่วนของธนาคารทางอินเทอร์เน็ตและธนาคารบนมือถือก็ยังมีส่วนสำคัญที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์

หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารนั้น พบว่าด้านผลประกอบการส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารสูงสุด อาจเป็นเพราะผลประกอบการเป็นผลมาจากการรับรู้ความรู้สึกของลูกค้าในมุมมองของผู้บริหารธนาคารในด้านความเชื่อมั่น ผลตอบแทน ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์และความสะดวกรวดเร็วต่อการดำเนินงานในการให้บริการของธนาคารพาณิชย์

### **อภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย**

สมมติฐานที่ 1 นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technological Innovation) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ (Bank Performance) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ( $p\text{-value} < 0.001$ ) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Liu et al. (2015) พบว่าการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆมีมากกว่า 20 ปี ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจ และนวัตกรรมที่น่าสนใจในระบบข้อมูลทางการเงิน และเทคโนโลยี นำไปสู่การเพิ่มขึ้นของนวัตกรรมที่สนับสนุนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce)

## ข้อเสนอแนะ

เทคโนโลยีทั้งหมดที่นำมาให้บริการกับลูกค้าเพื่อหวังซึ่งความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้องและประหยัดเวลา ดังนั้นรัฐบาลจะต้องมีมาตรการรองรับการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาใช้ให้บริการกับลูกค้า เช่น มาตรการด้านความปลอดภัยและคุ้มครองสิทธิของผู้ใช้บริการ ตลอดจนมาตรการในการตรวจสอบที่ถูกต้องและเป็นธรรมทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนั้นภาครัฐควรส่งเสริมการมีระบบศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวกับการบริการของธนาคารพาณิชย์ ระบบการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยเป็นสากลและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสนับสนุนการคิดค้นนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีในการบริการลูกค้าของธนาคาร โดยการพัฒนาหรือปรับปรุงคุณภาพการบริการของธนาคารของธนาคาร ทั้งของรัฐและเอกชนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด อีกทั้งควรมีการสร้างความร่วมมือสถาบันการเงินชั้นนำหรือธนาคารขนาดใหญ่ในการร่วมมือกันจัดสรรงบฯ ให้ลูกค้าเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เน้นทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษากลุ่มประชากรในประเทศไทยเท่านั้น ดังนั้นจึงควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบข้ามเชื้อชาติ เนื่องจากประชากรแต่ละพื้นที่ ความต้องการทัศนคติ และค่านิยมที่แตกต่างกัน จึงอาจส่งผลต่อการรับรู้ถึงผลการดำเนินการของธนาคารพาณิชย์ หรืออาจมีพฤติกรรมที่แสดงออกที่แตกต่างกัน

ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์เพื่อใช้ในการพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้าง เช่น ตัวแปรทางด้านจิตวิทยา เป็นต้น หรือทำการศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมที่นอกเหนือจากประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร แต่ยังคงเป็นตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร เช่น ธนาคารของรัฐบาล ธนาคารของเอกชน หรือธนาคารที่มีที่ตั้งในพื้นที่ที่มีความหนาแน่นของประชากรแตกต่างกัน

## เอกสารอ้างอิง

Ankrah, E. (2012). Technology and Service Quality in the Banking Industry in Ghana. *Information and Knowledge Management*, 2(8), 52-61. Retrieved 2020, from <https://www.iiste.org/Journals/index.php/IKM/article/view/3647/3696>

Cornell University. (2020). *Fit Indices commonly reported for CFA and SEM*. Retrieved from [www.cscu.cornell.edu](http://www.cscu.cornell.edu): [https://cscu.cornell.edu/news/Handouts/SEM\\_fit.pdf](https://cscu.cornell.edu/news/Handouts/SEM_fit.pdf)

Kaplan, R. D., & Norton, D. P. (2007). Using The Balanced Scorecard as A Strategic Management System. *Harvard Business Review*, 85(7). Retrieved 2020, from <http://download.microsoft.com/documents/uk/peopleready/Using%20the%20Balanced%20Scorecard%20as%20a%20Strategic%20Management%20System.pdf>

Kostopoulos, K., & Papalexandris, A. (2011). Absorptive Capacity, Innovation, and Financial Performance. *Journal of Business Research*, 64(12), 1335-1343. doi:10.1016/j.jbusres.2010.12.005

Liu, J., Kauffman, R. J., & Ma, D. (2015). Competition, Cooperation, and Regulation: Understanding the Evolution of The Mobile Payments Technology Ecosystem. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(5), 1-20. doi:10.1016/j.elerap.2015.03.003

Namahoot, K. S. (2019). An Analysis Causal Model of Financial Technology using Information System Success Model. *MUT Journal of Business Administration*, 16(2), 153-172.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2562). *โครงสร้างระบบสถาบันการเงินไทย*. กรุงเทพมหานคร: ธนาคารแห่งประเทศไทย. เรียกใช้เมื่อ 2563 จาก <https://www.bot.or.th/Thai/FinancialInstitutions/FIStructure/Pages/default.aspx>

ปรีดา ยั่งสุขสถาพร. (2552). ทฤษฎีพื้นฐานของนวัตกรรม. *Productivity World*, 14(78), 87-94.