



ดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา  
Digital Factors Affecting the Opinion in Task Development of  
Employees at Krung Thai Bank Public Company Limited in  
Songkhla Province

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว  
Juraiwan Tongsongkeaw

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University  
2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์



ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา  
Digital Factors Affecting the Opinion in Task Development of  
Employees at Krung Thai Bank Public Company Limited in  
Songkhla Province

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว  
Juraiwan Tongsongkeaw

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Degree of Master of Business Administration  
Prince of Songkla University  
2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ชื่อวิทยานิพนธ์ ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย  
จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา  
ผู้เขียน นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว  
สาขาวิชา บริหารธุรกิจ

---

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

คณะกรรมการสอบ

.....

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินดา เจียมศรีพงษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัย  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.ดำรงศักดิ์ ฟ้ารุ่งสว่าง)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(3)

ขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้มาจากการศึกษาวิจัยของนักศึกษาเอง และได้แสดงความขอบคุณบุคคลที่มีส่วนช่วยเหลือแล้ว

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลงชื่อ.....

(นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว)

นักศึกษา

(4)

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานวิจัยนี้ไม่เคยเป็นส่วนหนึ่งในการอนุมัติปริญญาในระดับใดมาก่อน และไม่ได้ถูกใช้ในการยื่นขออนุมัติปริญญาในขณะนี้

ลงชื่อ.....

(นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว)

นักศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์	ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2564

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จำนวน 200 คน โดยใช้สถิติในการทดสอบ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน One – way Anova และ Pearson Correlation

ผลการวิจัยพบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด และความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันใช้เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน .394

**Thesis Title** Digital Factors Affecting the Opinion in Task Development of Employees at Krung Thai Bank Public Company Limited in Songkhla Province

**Author** Miss Juraiwan Tongsongkeaw

**Major Program** Business Administration

**Academic Year** 2021

### ABSTRACT

This research aims 1) to study the core hard skill and soft skill level of employees at Krungthai Bank Public Company Limited in Songkhla Province and 2) to study the relationship of the digital level with the goal of increased efficiency according to the Balanced Scorecard of Krungthai Bank Public Company Limited in Songkhla Province. The study of employees at Krungthai Bank Public Company Limited in Songkhla Province was conducted 200 people using statistics in the tests were frequency, percentage, average, standard deviation, One - way Anova and Pearson Correlation.

The study found that level of hard skill and soft skill of employees is at the highest level and the relationship of the digital level with the efficiency target increases according to Balanced Scorecard of Krungthai Bank Public Company Limited in Songkhla Province, having a reciprocal relationship, applying positively statistically significant at .01, with Pearson Correlation .394 coefficient.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ โดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่านโดยเฉพาะ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่คอยชี้แนะ ให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจทานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้ ที่มอบความเมตตาศิษย์คนนี้เสมอมา

ขอบพระคุณอาจารย์สั้มที่เสียสละเวลา ให้คำปรึกษา ชี้แนะ การใช้สถิติในการวิจัยและการเขียนรูปเล่มวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินดา เจียมศรีพงษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณา สุวรรณโณ ที่ให้เกียรติในการเป็นคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนให้คำแนะนำ ชี้แนะ ให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้มีความสำเร็จสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่อบรม สั่งสอน มอบความรู้ และความเมตตา ให้ข้าพเจ้าตลอดมาจนหล่อหลอมให้ข้าพเจ้านำความรู้มาประยุกต์ใช้จนถึงวันนี้

ขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่สนับสนุนทุนการศึกษาในการเรียนรู้ครั้งนี้ ทั้งยังมอบความรัก ความเข้าใจและให้กำลังใจที่สำคัญเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา วจก. ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำตลอดจนให้ความช่วยเหลือ ในการประสานงานทุกครั้งในการศึกษาครั้งนี้ตลอดมา

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ พี่ๆ MBA.รุ่นที่ 18 ทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้คำปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาในการให้ข้อมูล ตลอดจนให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม ในการทำวิจัยครั้งนี้ งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่มีความสนใจ และมุ่งเรียนรู้ และขอขอบพระคุณบุคคลที่กล่าวมาข้างต้นอีกครั้ง ที่มอบความอนุเคราะห์งานวิจัยชิ้นนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยดี หากงานวิจัยชิ้นนี้ผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว



## สารบัญ

บทคัดย่อ.....	(5)
ABSTRACT .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(7)
สารบัญ.....	(8)
รายการตาราง .....	(11)
รายการภาพประกอบ .....	(12)
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ขอบเขตประชากร.....	5
ขอบเขตเวลา.....	5
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	7
โครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย .....	9
ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	9
หลักแนวคิดการพัฒนาทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill.....	11
ความหมายของการพัฒนาทักษะ.....	11
การจำแนกทักษะส่วนบุคคลทั้ง 2 ประเภท คือ Hard Skill และ Soft Skill .....	12

## สารบัญ (ต่อ)

Hard Skill และ Soft Skill ของพนักงานตำแหน่งปฏิบัติงานและฝ่ายต่างๆธนาคารกรุงไทยที่ ต้องมี .....	17
ดิจิทัล (Digital) ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน .....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง .....	35
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	35
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....	35
แบบแผนการวิจัย .....	36
ข้อมูลปฐมภูมิ .....	36
ข้อมูลทุติยภูมิ.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติสำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา.....	41
การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติสำหรับหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	63
สรุปผลการวิจัย .....	63
การอภิปรายผล.....	68
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	71
ข้อเสนอแนะ .....	72
บรรณานุกรม .....	74

**สารบัญ (ต่อ)**

ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	84
ภาคผนวก ข แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย.....	91
ประวัติผู้เขียน.....	99

## รายการตาราง

ตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ Hard Skill ของนักวิชาการ กับ Hard Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .....	20
ตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ Soft Skill ของนักวิชาการ กับ Soft Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .....	22
ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ ร้อยละจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	45
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา .....	47
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน.....	50
ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา.....	52
ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบฝ่ายงานและระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบ One way ANOVA	55
ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับทักษะ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน ด้าน Soft Skill หลัก .....	56
ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบฝ่ายงานและการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบ One way ANOVA .....	57
ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา.....	59
ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา .....	61

## รายการภาพประกอบ

ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของจำนวนพนักงานและจำนวนสาขาในช่วงปี 2559 -2562 .....	2
ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	9
ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง Hard Skill และ Soft Skill.....	16
ภาพที่ 2.3 Balanced Scorecard Model.....	26
ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	34

## บทที่ 1

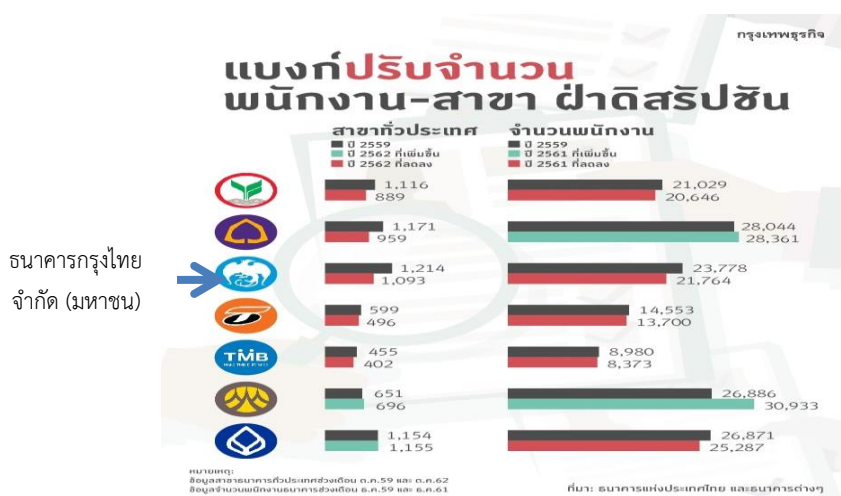
### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) เป็นยุคที่สังคมสามารถรับข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้พรมแดน จึงเกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย ส่งผลให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ใน ค.ศ. 17 (2143-2242) โลกาภิวัตน์ได้เข้ามามีบทบาทอย่างเด่นชัดทางธุรกิจ เมื่อได้ก่อตั้งบริษัทข้ามชาติขึ้น และเป็นแรงผลักดันให้ทั่วโลกให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีอย่างแพร่หลาย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดปัญหาและความก้าวหน้าทาง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัญหาและความก้าวหน้านี้ส่งผลกระทบต่อสังคมโลกอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาททางธุรกิจอย่างเด่นชัด ธุรกิจทั่วโลกจึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนอย่างเด่นชัดคือ การเงินและการธนาคาร (Finance and Banking) (พรณพิลาศ กุลติลก,2560)

ปัจจัยเทคโนโลยีและพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อการดำเนินงานของ ธนาคาร ซึ่งสำนักข่าวอีไฟแนนซ์ไทย ระบุว่าธนาคารทั่วโลกมีการปรับเปลี่ยนขนาดองค์กรและปรับลดพนักงานลง 75,000 ตำแหน่ง ธนาคารในยุโรปปรับลดสูงสุดถึง 18,000 ตำแหน่ง และมีแนวโน้มปรับลดอีกในอนาคต นอกจากนี้ธนาคารในประเทศไทยปรับลดขนาดองค์กรลงในปี 2562 อยู่ที่ 6,534 สาขา ซึ่งส่งผลในจำนวนพนักงานลดลง และในปี 2563 มีแนวโน้มปรับลดขนาดองค์กรและพนักงาน ลงอย่างต่อเนื่อง (ปณิดา เกษมจันทโชติ,2562)

ภาพที่ 1.1 แสดงความสัมพันธ์ของจำนวนพนักงานและจำนวนสาขาในช่วงปี 2559 - 2562



ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทยและธนาคารต่างๆ (อ้างอิงใน ปณิศา เกษมจันทโชติ : 2562)

จากสถิติที่กล่าวมาข้างต้นพบว่าจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ที่ลดลง ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคารซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรมนุษย์อันทรงคุณค่าขององค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ที่เพิ่มขึ้น เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อพนักงานธนาคาร การปรับลดจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์และพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้ธนาคารต้องปรับโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างเทคโนโลยีภายในองค์กรเพื่อตอบสนองผู้บริโภคและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน การที่ธนาคารปรับลดจำนวนสาขาถือเป็นการปรับลดต้นทุนในการให้บริการ นอกจากนี้การปรับเปลี่ยนหน้าที่ยางของพนักงานธนาคารจากรูปเดิมที่ให้บริการประจำสาขาโดยเน้นบริการธุรกรรมทางการเงิน ฝาก โอน และถอน รวมถึงการให้บริการสินเชื่อ การเพิ่มหน้าที่ยางด้าน การขายและแนะนำผลิตภัณฑ์ถือเป็นกลยุทธ์ทางการแข่งขันรูปแบบใหม่ที่เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร นอกจากนี้การที่ธนาคารพาณิชย์หันมาใช้ช่องทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ในกระบวนการให้บริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตถือเป็นการลดต้นทุนการให้บริการสาขาและสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้บริโภคได้ตลอด 24 ชั่วโมง และการเข้าถึงข้อมูลที่ผู้บริโภคต้องการใช้บริการเบื้องต้น (Kankaw, 2020) นอกจากนี้การนำดิจิทัลมาใช้ในองค์กร อาทิเช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (Internet Banking) โมบายแบงก์กิ้ง (Mobile Banking) โซเชียลมีเดีย (Social Media) และโปรแกรมสำเร็จรูปแบบใหม่ ถือเป็นการลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงาน สร้างความปลอดภัยทางการจัดเก็บข้อมูล การให้ข้อมูลทางด้านสินค้าและผลิตภัณฑ์เบื้องต้น และเกิดการเชื่อมโยงข้อมูลในการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนหน้าที่โดยการเพิ่มภาระงานด้านการขาย แนะนำผลิตภัณฑ์

และการใช้ช่องทางดิจิทัลในการปฏิบัติงานและให้บริการผู้บริโภค นับเป็นหน้าที่งานและเครื่องมือที่ใช้ในการประกอบการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ต้องเรียนรู้และเผชิญอันก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (ปราชา ไวรักษ์สัตว์,2560)

ธนาคารกรุงไทยหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวจึงต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ภายในองค์กรโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลักและการที่ธนาคารกรุงไทยต้องเผชิญกับปัจจัยภายนอก กล่าวคือการแข่งขันที่รุนแรงของธนาคารพาณิชย์ในด้านผลประกอบการ ส่งผลให้ธนาคารกรุงไทยปรับเปลี่ยนกลยุทธ์โดยการเพิ่มหน้าที่งาน ขยายและแนะนำสินค้าผลิตภัณฑ์เข้ามาเป็นหน้าที่งานใหม่ที่สร้างความท้าทายให้แก่พนักงานธนาคารกรุงไทยในยุคปัจจุบัน และการใช้ช่องทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่หันมาให้ความสนใจและใช้ช่องทางดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ในการทำธุรกรรมในปริมาณที่มากขึ้น ดังนั้นการที่ธนาคารกรุงไทยปรับเปลี่ยนหน้าที่ เพิ่มหน้าที่งานรูปแบบใหม่ประกอบกับการที่ธนาคารหันมาใช้ช่องทางดิจิทัลในการให้บริการแก่ผู้บริโภค (รายงานประจำปีธนาคารกรุงไทย,2563) จึงก่อให้เกิดปัญหาพนักงานเพิ่มพูนความรู้และทักษะ(Reskill และ Upskill) ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ที่ธนาคารวางไว้ เช่น ปัญหาการร้องเรียนจากการให้บริการของพนักงาน การขาดทักษะงานหลักและทักษะงานเสริมงาน ได้แก่ การขาดทักษะงานหลักในการปฏิบัติงาน (Hard Skill) อาทิเช่น ทักษะความรู้ความเข้าใจในตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ทักษะด้านภาษาต่างประเทศ (ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน) ทักษะด้านการใช้งาน Microsoft (Excel, Powerpoint ,Word) ทักษะด้านการขาย แนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ การขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน Internet Banking และ Mobile Banking เพื่อการให้คำแนะนำผู้บริโภค (ชัตติยา อินทวิชัย,2561)

ทักษะเสริมงาน (Soft Skill) อาทิเช่น ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะการบริหารจัดการทางด้านเวลา ทักษะความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและทักษะในการนำข้อมูลทางด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และเศรษฐกิจ มาประยุกต์ใช้กับงาน (Gray,2016) นอกจากนี้การที่องค์กรนำดิจิทัลมาใช้งานด้าน ช่องทางการสื่อสารทางการตลาดออนไลน์ ช่องทางการรับชำระและทำธุรกรรม และช่องทางในการหาแหล่งเงินทุน เพื่อลดความล่าช้าและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การให้ข้อมูลในการทำธุรกรรมเบื้องต้น สร้างความปลอดภัยทางด้านข้อมูล และเกิดความเชื่อมโยงของข้อมูล ส่งผลให้พนักงานยังเกิดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานที่ไม่เพียงพอและการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ไม่ตรงตามกลยุทธ์ที่ธนาคารวางไว้ (ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ,2560)



อย่างไรก็ตามการที่ธนาคารนำดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) เข้ามาใช้งานและให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดปัญหาที่เกิดจากการร้องเรียน และความเลื่อมล้ำจากการให้บริการ แต่การให้บริการธุรกรรมที่มีความซับซ้อนผู้บริโภคยังคงต้องใช้บริการประจำสาขาซึ่งการนำดิจิทัลมาใช้เป็นเพียงการลดขั้นตอนในการให้บริการนั้น นอกจากนี้ผู้บริโภคบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานและทำธุรกรรมผ่านดิจิทัลซึ่งผู้บริโภคมีความจำเป็นที่จะต้องเข้าใช้บริการประจำสาขา ดังนั้น ดิจิทัลที่ธนาคารกรุงไทยนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการเป็นเพียงการลดขั้นตอนในการให้บริการและลดขั้นตอนในการให้ข้อมูลแก่ผู้บริโภคเบื้องต้น และผู้บริโภคบางส่วนยังต้องเข้าใช้บริการประจำสาขาเนื่องจากไม่มีความพร้อมด้านการเข้าใจดิจิทัลที่ธนาคารนำมาให้บริการ (ภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์และมณฑล สรไกรกิติกุล,2562)

การที่องค์กรนำดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) มาใช้ในการให้บริการในการทำธุรกรรมแก่ผู้บริโภค การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ด้านหน้าที่การปฏิบัติงาน โดยเพิ่มงานขายแนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ รวมถึงการนำดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานนับเป็นหน้าที่งานและเครื่องมือในการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ที่พนักงานต้องเรียนรู้และต้องเผชิญกับอุปสรรคที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น จึงมีความจำเป็นในการทำวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและเป็นข้อเสนอแนะต่อองค์กรในการนำไปแก้ไขและพัฒนาต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาาระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักแตกต่างกัน

1.3.2 ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารแตกต่างกัน

1.3.3 ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

1.3.4 ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ธนาคารได้แนวทางที่จะกำหนดการพัฒนา Hard Skill และ Soft Skill หลัก ของพนักงานและธนาคารสามารถกำหนดนโยบายพัฒนา Digital ให้กับพนักงาน

1.4.2 พนักงานธนาคารมีแบบวัดประเมิน Hard Skill และ Soft Skill หลักของตนเองทำให้สามารถสะท้อนแนวทางอาชีพตนเองได้ และสามารถรู้ตัวเองสามารถพัฒนา Digital ไปทิศทางใด

1.4.3 ได้แนวคิดและหัวข้อวิจัยใหม่ๆ ต่อจากงานวิจัย ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

##### 1.5.1 ขอบเขตประชากร

ประชากร พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลาทั้งหมดจำนวน 28 สาขา โดยสังกัด สำนักงานเขตสงขลา 1 สำนักงานเขตสงขลา 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการทั้งหมด 370 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564) ทำการศึกษาพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

##### 1.5.2 ขอบเขตเวลา

7 เมษายน 2564 – 30 กันยายน 2564

##### 1.5.3 ข้อจำกัดของการวิจัย

1) พนักงานธนาคารกรุงไทยไม่สะดวกด้านเวลา เนื่องจากภาระงานที่รับผิดชอบมีปริมาณมากจึงยากต่อการเข้าเก็บข้อมูล จึงต้องใช้ระยะเวลาในการเข้าเก็บข้อมูล

2) การวิจัยมีผลต่อองค์กร ทำให้ข้อมูลบางส่วนจะขออนุญาตไม่เปิดเผยตามคำแนะนำของผู้บริหารธนาคารกรุงไทย

3) ทำเลที่ตั้งของธนาคารแต่ละสาขามีระยะทางที่ไกลต่อการเดินทาง จึงต้องใช้ระยะเวลาในการเดินทางเข้าเก็บข้อมูล

4) สถานการณ์โรคระบาด โควิด 19 จึงยากต่อการลงพื้นที่เข้าเก็บข้อมูล

## 1.6 นิยามศัพท์

ดิจิทัล หมายถึง ซอฟต์แวร์ที่ธนาคารนำมาให้พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ Internet Banking Mobile Banking Website เฉพาะที่ธนาคารนำมาใช้ และ Social Media

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ที่อยู่ในกำกับการดูแลของกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน จำนวน 28 สาขา (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2564)

พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลาจำนวน 28 แห่ง ปฏิบัติงานสังกัด สำนักงานเขตสงขลา 1 สำนักงานเขตสงขลา 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวนทั้งหมด 370 คน โดยทำการศึกษา ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือวัดความสำเร็จของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ผ่านการบรรลุเป้าหมาย 4 ด้านคือ

1. มุมมองทางการเงิน
2. มุมมองทางด้านลูกค้า
3. มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน
4. มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต

ความคิดเห็นในการพัฒนางาน หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการปฏิบัติงานเพื่อการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ ตามหลัก Balanced Scorecard ทั้ง 4 มุมมอง

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - 2.1.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
  - 2.1.2 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill
  - 2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทักษะ
  - 2.2.2 การจำแนกทักษะส่วนบุคคล Hard Skill ความหมายและตัวอย่าง และ Soft Skill ความหมายและตัวอย่าง
  - 2.2.3 Hard Skill ของพนักงานฝ่ายงานต่างๆ ธนาคารกรุงไทยที่ต้องมี และ Soft Skill ของพนักงานฝ่ายงานต่างๆ ธนาคารกรุงไทยที่ต้องมี
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพตามหลัก Balanced Scorecard
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายและประเภทของ Digital
  - 2.4.1 ดิจิทัล (Digital) ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

## 2.1 ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2509 ภายใต้ชื่อ ธนาคารกรุงไทย จำกัด โดยรวม 2 ธนาคารเข้าด้วยกัน ได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด ธนาคารมณฑล จำกัด ในรูปแบบสถาบันการเงิน ประเภทธนาคารพาณิชย์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการคือ รับฝากเงินและให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมต่างๆ และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ในปี พ.ศ. 2532 ธนาคารกรุงไทยได้นำหุ้นเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย นับเป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่เข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2563 กองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินได้เข้าถือหุ้นใหญ่ ร้อยละ 55.05 เพื่อให้ทันต่อการแข่งขันที่รุนแรงของการประกอบการธนาคารและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของดิจิทัล (Digital) ธนาคารจึงปรับวิสัยทัศน์เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันจากแนวคิด “ธนาคารแสนสะดวก” เป็น “กรุงไทย เคียงข้างไทย สู่ความยั่งยืน” เพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร การให้บริการที่เป็นเลิศ สร้างคุณค่าที่ดีแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ถือหุ้น ปัจจุบันธนาคารเปิดให้บริการทั้งหมดทั่วประเทศ 1,066 สาขา (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน, 2564)

### วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อสนับสนุนความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

### พันธกิจ (Mission)

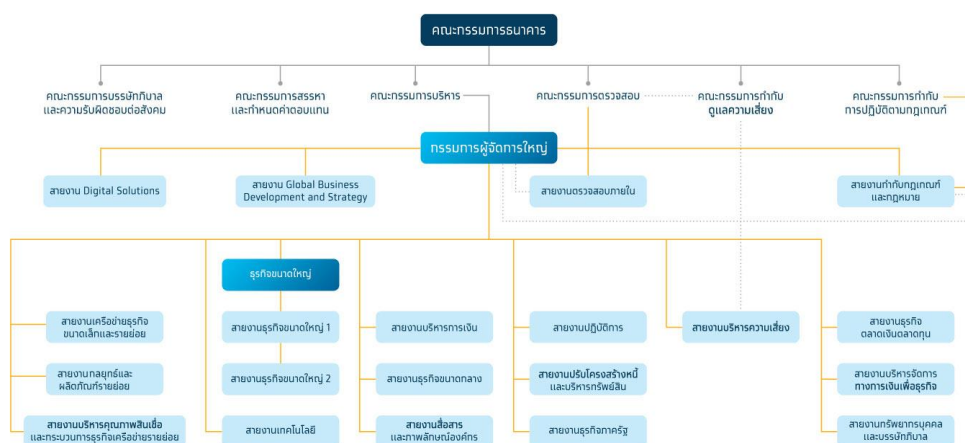
- 1.ดูแลพัฒนาศักยภาพของพนักงานและระบบงาน
- 2.ให้บริการคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
- 3.ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน
- 4.สร้างผลตอบแทนที่ดีและยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ค่านิยมหลัก (Core Values)

- 1.รวดเร็วทันใจ มีนวัตกรรมตรงใจลูกค้า
- 2.ง่าย สะดวกทันสมัยเข้าใจลูกค้า
- 3.ช่วยเหลือ เป็นคู่คิดเป็นมิตรและอบอุ่น
- 4.วางใจได้ มั่นคงเป็นเสาหลักของ เศรษฐกิจชาติ

2.1.1 โครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย

ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างองค์กรของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



ที่มา: ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2564

2.1.2 ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลิตภัณฑ์ตลาดเงิน ตลาดทุน และธุรกิจพาณิชย์

1.ผลิตภัณฑ์ตลาดทุนและตลาดเงิน การให้บริการแก่ ลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่และ SME ลูกค้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ ลูกค้าสถาบันการเงิน และลูกค้าส่วนบุคคลรายใหญ่ อาทิเช่น ธุรกิจซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายพันธบัตรรัฐบาล ตราสารหนี้เอกชน บริการอนุพันธ์ทางการเงินเพื่อป้องกันความเสี่ยง (การซื้อขายอัตราแลกเปลี่ยน)

2.ผลิตภัณฑ์พาณิชย์และตราสารหนี้ การให้บริการด้านการระดมทุนและตลาดทุน โดยเป็นตัวกลางผู้ต้องการเงินทุนและนักลงทุน อาทิเช่น การจัดจำหน่ายและรับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ การให้คำปรึกษาทางการเงิน การเป็นตัวแทนในการจำหน่ายหลักทรัพย์

## บริการด้านสินเชื่อของธนาคาร

1. สินเชื่อส่วนบุคคล โดยมุ่งเน้นพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค อาทิเช่น สินเชื่อกรุงไทยธนวิทย์ สินเชื่อโครงการเงินกู้เอนกประสงค์ สินเชื่อเพื่อการศึกษาในประเทศและต่างประเทศ สินเชื่อกรุงไทยบ้านให้เงิน สินเชื่อกรุงไทย Smart Money เพื่อรองรับกลุ่มลูกค้าที่มีรายได้ประจำ โดยสินเชื่อชนิดนี้ไม่ต้องมีหลักทรัพย์ค้ำประกัน สินเชื่อที่อยู่อาศัยและสินเชื่ออุปโภคบริโภค

2. สินเชื่อธุรกิจขนาดเล็ก สินเชื่อเพื่อกลุ่มลูกค้าธุรกิจที่มียอดขายไม่เกิน 100 ล้านบาทต่อปี วงเงินสินเชื่อธุรกิจไม่เกิน 20 ล้านบาท อาทิเช่น สินเชื่อ Krungthai SME Smart Shop สินเชื่อ Krungthai sSME บัญชีเดี่ยว สินเชื่อ Krungthai sSME เพื่อชำระภาษีต่อสรรพากร สินเชื่อ Krungthai sSME ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจต่อเนื่อง สินเชื่อ Krungthai sSME Supply Chain Financing

3. สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง สินเชื่อเพื่อกลุ่มลูกค้าวงเงินรวม 20 ล้านบาท แต่ไม่เกิน 500 ล้านบาท อาทิเช่น สินเชื่อ Soft Loan สนับสนุนสภาพคล่องของกิจการ

4. สินเชื่อธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจที่มียอดขายเกิน 1,000 ล้านบาท หรือมีวงเงินสินเชื่อมากกว่า 500 ล้านบาท อาทิเช่น การให้บริการทางการเงินที่เชื่อมโยงกับดิจิทัลแพลตฟอร์ม เพื่อความสะดวกและความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล

5. สินเชื่อธุรกิจภาครัฐ สินเชื่อที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐที่มีความเสี่ยงต่ำ อาทิเช่น สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำเพื่อฟื้นฟูการท่องเที่ยวไทย โครงการ Transformation Loan โครงการ SMEs โดยความร่วมมือกับบสย.

6. สินเชื่อสถาบันการเงินและสินเชื่อสาขาต่างประเทศ สนับสนุนการขยายฐานธุรกิจของลูกค้าและขยายฐานธุรกิจของธนาคารเพื่อสร้างฐานลูกค้าของธนาคารในภูมิภาคต่างประเทศ อาทิเช่น โครงการ ASEAN Payment Gateway

## บริการอื่นๆ ของธนาคาร

1. บริการจัดการทางการเงิน บริการที่อำนวยความสะดวกทุกกลุ่มลูกค้า อาทิเช่น ลูกค้าบุคคลธรรมดา ลูกค้าภาครัฐ ลูกค้าภาคเอกชน ในการบริการด้าน การรับเงิน การจ่ายเงิน การให้ข้อมูลทางการเงินแก่ลูกค้า

2. โครงการ Supply Chain Financing ให้บริการหนังสือค้ำประกันและผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งแบบดั้งเดิมและแบบอิเล็กทรอนิกส์ การรับซื้อตั๋วเพื่อรางวัลโดยธนาคารกรุงไทย บริการรับซื้อลดเช็คอิเล็กทรอนิกส์ บริการหนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์

3. บริการระบบชำระเงินกลางแบบออนไลน์ (Online Real Time) สามารถชำระได้ทุกช่องทาง การชำระ

4. บริการ โอน จ่ายเงินสวัสดิการแห่งรัฐ โดยความร่วมมือกับกรมบัญชีกลาง

5. บริการศาลดิจิทัล เพื่อยื่นและรับฟ้องผ่านระบบออนไลน์ของศาลยุติธรรม

6. บริการขึ้นสลากกินแบ่งรัฐบาลที่สาขา

7. โครงการระบบภาษีออนไลน์ บริการในการนำส่งข้อมูลใบรับเงินกำกับภาษี แทนผู้ประกอบการให้แก่กรมสรรพากร

8. โครงการโดยร่วมมือกับภาครัฐ อาทิเช่น ร้านค้าประชารัฐ ชิมช้อปใช้ คนละครึ่ง การรับชำระค่าโดยสารด้วยบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ

9. บริการทางด้านการเงินระหว่างประเทศ อาทิเช่น บริการเงินโอนต่างประเทศ บริการโอนเงินด่วนต่างประเทศ โดยให้บริการผ่าน Western Union ทั่วประเทศ บริการผ่าน ATM Internet Banking Krungthai Next

10. บริการบัญชีเงินฝากต่างประเทศ อาทิเช่น บัญชีเงินฝากประเภทออมทรัพย์ บัญชีเงินฝากกระแสรายวัน บัญชีเงินฝากประจำ

11. บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ณ จุดบริการประจำสาขา และจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่มีอยู่ทั่วประเทศ

## 2.2 หลักแนวความคิดการพัฒนาทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill

### 2.2.1 นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของการพัฒนาทักษะไว้ดังนี้

McClelland (1970 อ้างถึงใน Ratchagit : 2019) ว่า ทักษะคือ สิ่งที่เกิดจากการฝึกฝนของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งทางด้านความรู้ ความสามารถ จนก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญขึ้น ซึ่งทักษะเกิดจาก 2 ประการดังนี้ (1.) ทักษะที่ติดตัวมาโดยกำเนิด (2.) ทักษะที่เกิดจากการฝึกฝนเป็นประจำเป็นนิสัย



พระ พนาสุภณ (2553) กล่าวถึง ความหมายของการพัฒนาว่า การทำให้ดีขึ้น และเจริญ ยิ่งขึ้นจากเหตุการณ์ครั้งที่ผ่านมา

เมื่อนำความหมายของการพัฒนาและทักษะมารวมกัน ก่อให้ความหมายของการพัฒนาทักษะว่า การปฏิบัติอันเกิดจากการฝึกฝนจนก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญอย่างต่อเนื่องและส่งผลต่อผล ความเชี่ยวชาญและความชำนาญที่ดียิ่งขึ้น

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2554 กล่าวว่า พัฒนา หมายถึง การทำให้เจริญ คำว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญ เมื่อนำคำว่าพัฒนาและคำว่าทักษะมารวมกัน จึงเกิดเป็นความหมาย การทำให้เกิดความชำนาญยิ่งขึ้น

Israel (2018) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะ หมายถึง กระบวนการพัฒนา ความสามารถ ทางด้านร่างกาย สติปัญญา อันเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝนอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงที่ดียิ่งขึ้น

กมลทิพย์ โลหะนวกุล และ สุธินี ฤกษ์ขำ (2560) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะ หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเพิ่มพูนผลการปฏิบัติงานยิ่งขึ้นไป อันนำไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จที่ วางไว้

นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์ (2558) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะ หมายถึง การพัฒนา ความรู้ ความสามารถ ของบุคคลอันเกิดจากการฝึกปฏิบัติจนก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญ อัน นำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ยิ่งดีขึ้น

สรุปได้ว่า การพัฒนาทักษะ หมายถึง กระบวนการอันเกิดจากการ ฝึกฝนความรู้ ความสามารถทั้งทางด้านสติปัญญาและร่างกาย จนก่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและความชำนาญ อัน นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 การจำแนกทักษะส่วนบุคคลทั้ง 2 ประเภท คือ Hard Skill และ Soft Skill มีหลักแนวคิดที่ นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

วัฒนาพร ระงับทุกข์ (2563) กล่าวว่า Hard Skill คือ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของแต่ละอาชีพ โดยสามารถวัดและจัดทำการประเมินผลได้ อันนำไปสู่ความชำนาญ และความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เช่น ความสามารถด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น ภาษาฝรั่งเศสความสามารถโปรแกรม Microsoft ต่างๆ อาทิเช่น Microsoft Word Microsoft Powerpoint Microsoft Excel ความสามารถในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน อาทิ เช่น การใช้งานเครื่องถ่ายภาพเอกสาร การใช้งานคอมพิวเตอร์ และการใช้ Google Application

Wiboonyasake (2019) กล่าวว่า Hard Skill หมายถึง ความรู้ ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งสามารถวัดผลความรู้ ความสามารถได้ เช่น Microsoft Word Microsoft Powerpoint Microsoft Excel การใช้งาน Google Application ซึ่งได้แก่ Gmail Google form Google drive

Fusion Solution (2020) กล่าวว่า hard skill หมายถึง ความรู้ ความชำนาญต่างๆที่แสดงออกมา และสามารถวัดและประเมินคุณค่าได้ เช่นการใช้โปรแกรม Microsoft อาทิเช่น Microsoft Word Microsoft Powerpoint Microsoft Excel Google Application การเข้าใช้งานโปรแกรม Zoom ทักษะด้านการสื่อสารภาษาที่ 3 เช่น ภาษาฝรั่งเศส ภาษาญี่ปุ่น และภาษาเกาหลี เป็นต้น ทักษะการทำการตลาดดิจิทัลซึ่งกล่าวถึงการเข้าใช้งาน Smart phone เช่น Line Facebook Youtube

Kruse (2020) กล่าวว่า Hard Skill คือ ทักษะความรู้ที่ใช้ในการประกอบวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งเป็นองค์ความรู้เฉพาะทางและสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้นั้นๆ ให้แก่บุคคลอื่นได้ อันก่อให้เกิดการวัดผลประเมินผลได้ เช่น ความรู้ทางด้านบัญชี การเงิน การเข้าใช้สื่อ Social Media การทำการตลาดออนไลน์ อาทิเช่น Facebook Line Twitter Instagram Youtube การเข้าใช้ Application ในการทำธุรกรรมเช่น การใช้งาน Application Internet Banking การใช้งาน Application Mobile Banking

Pate (2020) กล่าวว่า Hard Skill หมายถึง ทักษะ ความสามารถเฉพาะหลักที่ใช้ในการประกอบอาชีพ และสามารถฝึกฝนพัฒนาเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องตามการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย เช่น การใช้งาน Application บนมือถือและคอมพิวเตอร์ ที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค การตัดต่อวิดีโอเพื่อตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือผู้บริโภคมีความสนใจสื่อประเภทภาพเคลื่อนไหวมากขึ้น การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ให้กับเข้ารูปแบบการปฏิบัติงานของตนเอง การใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การป้องกันข้อมูลที่ปลอดภัย

Sinthuvanich (2020) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Hard Skill คือ ทักษะที่จำเป็นในการประกอบวิชาชีพ สามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน เช่น เข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่องค์กรทำการตลาด การขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ขององค์กร การใช้งาน Video Conference

ประมินทร์ เยาว์ยืนยง (2562) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Hard Skill หมายถึง ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะงานนั้นๆ สามารถเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อเพิ่มความชำนาญในงานนั้นๆได้ ซึ่งนำไปสู่การวัดผลและประเมินผล เช่น ความรู้ในสินค้าและผลิตภัณฑ์ การใช้งาน Website ภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาฝรั่งเศส ภาษาจีน ภาษารัสเซีย

Study International Staff (2020) กล่าวว่า Hard Skill คือ ความรู้ความชำนาญ อันเกิดจากการเรียนรู้จากในห้องเรียนหรือการเรียนรู้ด้วยตัวเอง อันก่อให้เกิดความรู้ในศาสตร์นั้นๆ และสามารถนำความรู้เหล่านั้นมาใช้ในการประกอบวิชาชีพได้ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือก การบริหารค่าตอบแทน การพัฒนาและฝึกอบรม การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย อาทิเช่น การใช้งาน Hotmail การใช้งาน Gmail การใช้งาน Yahoo! และการใช้งานโปรแกรม Windows ความรู้เพิ่มเติมในศาสตร์สาขาอื่น อาทิเช่น การตลาดออนไลน์ การเงินและบัญชี สารสนเทศเพื่อการจัดการองค์กร

Ardill (2020) กล่าวว่า Hard Skill หมายถึง ความรู้ ทักษะที่เกิดจากการถ่ายทอดจากผู้อื่น โดยการเรียนรู้ ผ่านห้องเรียนหรือสื่อออนไลน์โดย hard skill เป็นตัวกำหนดความสามารถของบุคคล แต่ละบุคคลในการบรรลุเป้าหมายในสาขาที่ประกอบวิชาชีพ เช่น การใช้งาน Blockchain การเข้าใช้งานซอฟต์แวร์ต่างๆขององค์กร

Katz (อ้างถึงใน ธงชัย สันติวงษ์, 2539 : 344-345 ) กล่าวถึง Hard Skill หมายถึง ความสามารถในการใช้ความรู้ เทคนิค วิธีทำ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น ความรู้ทางการผลิต ความรู้ในวิชาชีพทางการบัญชีและทางด้านการเงิน การเข้าใช้โปรแกรมเฉพาะสายงาน และขององค์กร

Ceriello (1991 อ้างถึงใน บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2553: 26-27) กล่าวถึง Soft Skill หมายถึง ทักษะที่เกิดจากประสบการณ์ของตัวบุคคล และถ่ายทอดออกมาสู่ภายนอก เช่น การสื่อสาร การกำหนดเป้าหมาย การสร้างสรรค์ผลงาน การจัดการ การเจรจาต่อรอง

เวโรจน์ ลิ่มจรรณ (2563) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ทักษะในการใช้ชีวิตรวมถึงการบริหารจัดการตนเอง ซึ่งทักษะด้านนี้เป็นจุดเริ่มต้นของงานที่มีคุณภาพ เช่น ทักษะด้านการคิดนวัตกรรม นำข้อมูลมาประมวลผลจนก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน ทักษะด้านการสื่อสาร อันนำมาซึ่งการติดต่อประสานงานภายในองค์กรอย่างรวดเร็วและเกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายภายในองค์กร ทักษะในการยอมรับความเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นตลอดเวลา

World Economic Forum (2020) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงสังคม และความสามารถในการจัดการด้านอารมณ์ เป็นทักษะที่สำคัญในการสร้างข้อได้เปรียบในการทำงานของพนักงานในองค์กรในโลกยุคปัจจุบัน ที่ต้องเผชิญกับโลกเทคโนโลยีที่เข้ามามีอิทธิพลในชีวิตประจำวันและส่งอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เช่น ทักษะในการคิดและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ทักษะในการจัดการเปลี่ยนแปลง ทักษะในการแก้ไขปัญหา ทักษะในด้านภาวะผู้นำ ทักษะความเป็นเลิศในการทำงานเป็นทีม

ปฐมา จันทรักษ์ (2562) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ทักษะที่เกิดจากความสามารถส่วนบุคคล โดยเทคโนโลยีไม่สามารถปฏิบัติงานทดแทนและแทนที่ได้ อันนำมาสู่การสร้างข้อได้เปรียบส่วนบุคคล เช่น ความมีไหวพริบในการแก้ปัญหา การปฏิบัติร่วมกับผู้อื่น ทักษะด้านการเรียนรู้ตลอดชีวิต

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2562) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ทักษะที่มนุษย์ใช้ในชีวิตประจำวันโดยใช้ความรู้สึก อารมณ์ จินตนาการเป็นตัวขับเคลื่อน ซึ่งไม่สามารถวัดผลประเมินผลเป็นตัวเลขได้ เป็นทักษะที่สามารถปรับใช้ได้กับทุกสายงาน เช่น การอยู่ร่วมกับผู้อื่น การติดต่อสื่อสาร การมีความคิดเชิงสร้างสรรค์ ความสามารถในการปรับตัวในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

Chantree (2019) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Soft Skill หมายถึง ทักษะที่พัฒนามาจากการใช้ชีวิต การเข้าสังคม และการทำงาน เป็นทักษะที่สามารถปรับใช้งานได้ทุกสาขาวิชาชีพ เช่น การบริหารเวลา ความสามารถในการปรับตัว การทำงานร่วมกับผู้อื่น สื่อสารและประสานงาน ความคิดสร้างสรรค์ การเรียนรู้ตลอดชีวิต ภาวะผู้นำ

BOT MAGAZINE (2020) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ความสัมพันธ์ในการผสมผสานระหว่างประสบการณ์ชีวิตและความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ทักษะการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การตัดสินใจ การเรียนรู้แบบใฝ่รู้ การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน การสร้างนวัตกรรมที่แปลกใหม่

ชมพูท นิตตะโย (2562) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Soft Skill หมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ อันเกิดจากความเข้าใจในการจัดการอารมณ์ของตนเองและเข้าใจผู้อื่น ถือเป็น การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในยุคที่ต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันทางการเปลี่ยนแปลง เช่น ภาวะผู้นำ การแก้ไขปัญหาเชิงซับซ้อน การมีปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน การปรับตัวในสภาวะความเปลี่ยนแปลง

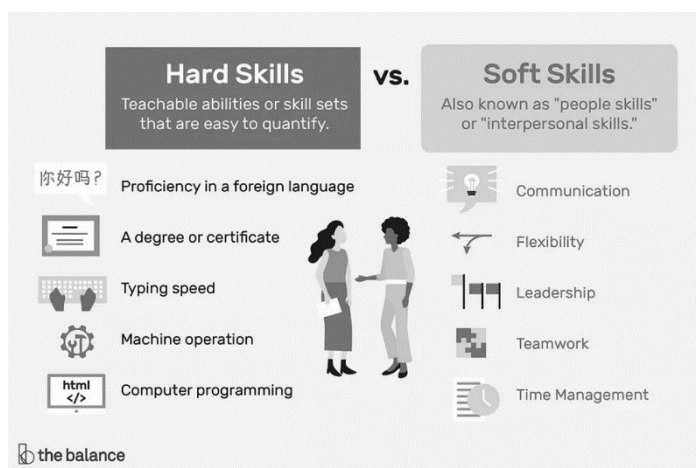
วันชัย ธรรมสังการ อังคณา ธรรมสังการ และ พรนงค์พิเชฐ แห่งหน (2562) ได้กล่าวถึงความหมาย Soft Skill คือ ทักษะความสามารถเฉพาะบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่ละเอียดอ่อน ที่เสริมความสามารถหลักในการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง ความร่วมมือประสานงาน การนำเสนองาน การมีปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน การบริหารจัดการด้านเวลา

นันทวรรณ บุญช่วย (2563) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Soft Skill คือ ทักษะความสามารถส่วนบุคคลเกิดจากความสัมพันธ์ทางอารมณ์ นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมออกสู่ภายนอก ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงมานั้นไม่สามารถวัดผล ประเมินผล ทางตัวเลขได้ เช่น การสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรม ภาวะผู้นำ การแปลงข้อมูลสู่การตัดสินใจในการวางแผนทางธุรกิจ

วิมวริยา ลิมกังวาพมงคล (2563) ให้ความหมายของ Soft Skill หมายถึง ทักษะที่เพิ่มความมั่นใจและสร้างความโดดเด่นในตัวเองบุคคล ส่งผลต่อการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานรวมถึงการอยู่ในสังคมได้อย่างราบรื่น โดยที่เทคโนโลยีไม่สามารถทดแทนการปฏิบัติงานได้ เช่น การติดต่อสื่อสาร การทำงานเป็นทีม ความเป็นผู้นำ การปรับตัวในภาวะการเปลี่ยนแปลง การบริหารเวลาในการจัดการ

สิทธิพัฒน์ ตั้งกิจกิตต์ (2559) กล่าวว่า Soft Skill หมายถึง ความรู้ ทักษะที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานที่มีควบคู่ไปกับทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น การบริหารเวลา การประสานงานกับลูกค้า การวิเคราะห์ทางการตลาด การประยุกต์ใช้ข้อมูลในการวางแผน

ภาพที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง Hard Skill และ Soft Skill



ที่มา: Doyle (2020 อ้างถึงใน วัฒนาพร ระวังทุกข์ : 2563)

ดังนั้นจึงกล่าวสรุป ได้ว่า ทักษะด้าน Hard Skill หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ที่ก่อให้เกิดความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์อาชีพที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้นๆ และสามารถวัดผลประเมินผลได้ เช่น ทักษะด้านการใช้โปรแกรม Microsoft ต่างๆ และการใช้งาน Google Application ทักษะภาษาที่ 3 ซึ่งได้แก่ ภาษาอังกฤษ เกาหลี ฝรั่งเศส เป็นต้น การขายและแนะนำสินค้าและผลิตภัณฑ์ การตลาดออนไลน์อาทิเช่น Facebook Line Twitter Instagram Youtube การใช้สื่อผลิตวีดีโอ การใช้ Application บนมือถือและคอมพิวเตอร์ การเข้าใช้โปรแกรมและ Website ทักษะทางด้านการเงินและการบัญชี

ทักษะด้าน Soft Skill หมายถึง ทักษะความสามารถส่วนบุคคล อันเกิดจากความสัมพันธ์ทางด้านอารมณ์และเทคโนโลยีไม่สามารถเข้าแทนที่ในการปฏิบัติงานได้ เช่น ทักษะการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการติดต่อสื่อสาร ทักษะด้านภาวะผู้นำ ทักษะความคิดเชิงสร้างสรรค์ ทักษะด้านการบริหารจัดการเวลา ทักษะการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

2.2.3 Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานระดับปฏิบัติการและฝ่ายต่างๆธนาคารกรุงไทยต้องมี

ภาระงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยสามารถจำแนกและแบ่งออกได้ตามฝ่ายที่รับผิดชอบดังต่อไปนี้ (รายงานประจำปีธนาคารกรุงไทย, 2563)

ภาระงานด้านสินเชื่อ หมายถึง การอนุมัติสินเชื่อลูกค้าส่วนบุคคล เช่น สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย สินเชื่อเพื่อการศึกษา สินเชื่อเงินกู้ยืมประเภทต่างๆซึ่งเป็นสินเชื่อที่ไม่มีหลักประกัน วัตถุประสงค์เพื่อกลุ่มผู้บริโภคที่มีรายได้ประจำสินเชื่อกลุ่มธุรกิจขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ สินเชื่อภาครัฐ สินเชื่อสถาบันทางการเงิน การสินเชื่อบัตรเครดิต

ภาระงานบริการทางการเงิน หมายถึง การให้บริการโอนเงินทั้งในและทางประเทศ รับฝากเงิน ถอนเงิน ทั้งแบบให้บริการหน้าเคาเตอร์เซอร์วิสและ เครื่องให้บริการอัตโนมัติ รวมทั้งผ่านดิจิทัลแพลตฟอร์ม การให้บริการบัตรเครดิต

ภาระงานด้านการตลาด หมายถึง ภาระงานการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร เช่นกองทุนและตราสารหนี้ ภาระงานด้านประกันภัยและประกันชีวิต

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า Hard Skill ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำหนดตามฝ่ายและมีภาระงานดังต่อไปนี้

ฝ่ายสินเชื่อ

1) ความรู้และความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์สินค้าของธนาคาร 2) ด้านการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่ออนุมัติสินเชื่อแก่ลูกค้า 3) การขายผลิตภัณฑ์ 4) การใช้งานโปรแกรม Microsoft ต่างๆ อาทิเช่น Microsoft Word Microsoft Powerpoint Microsoft Excel 5) การใช้งานโปรแกรมและwebsite ต่างๆ ภายในองค์กร อาทิเช่น Gmail Google Form Google Drive 6) ด้าน Cyber ในการรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูล 7) ด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ 8) ความเข้าใจในการใช้ Internet Banking และ Mobile Banking ในการทำธุรกรรม

### ฝ่ายบริการลูกค้า

1) ความเข้าใจในการใช้ Internet Banking และ Mobile Banking ในการทำธุรกรรม  
 2)ด้านการขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ 3) การใช้โปรแกรม Microsoft ต่างๆ อาทิเช่น Microsoft Word  
 Microsoft Powerpoint Microsoft Excel 4) การใช้งานโปรแกรมและwebsite ต่างๆ ภายใน  
 องค์กร อาทิเช่น Gmail Google Form Google Drive 5) ด้าน Cyber ในการรักษาความปลอดภัย  
 ทางด้านข้อมูล 6) ด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ 7) ด้านความรู้ในตัวสินค้าและ  
 ผลิตภัณฑ์

### ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

1) ความเข้าใจในการใช้ Internet Banking และ Mobile Banking ในการทำธุรกรรม 2) ด้านการ  
 ขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ 3) การใช้โปรแกรม Microsoft ต่างๆ อาทิเช่น Microsoft Word  
 Microsoft Powerpoint Microsoft Excel 4) การใช้งานโปรแกรมและ website ต่างๆภายใน  
 องค์กร อาทิเช่น Gmail Google form Google drive 5) ด้าน Cyber ในการรักษาความปลอดภัย  
 ทางด้านข้อมูล 6) ด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ 7) ด้านความรู้ในตัวสินค้าและ  
 ผลิตภัณฑ์

ดังนั้นพนักงานธนาคารกรุงไทย ทุกฝ่ายต้องมี Hard Skill หลัก ดังนี้

1) ความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์ 2) การใช้โปรแกรม Microsoft ต่างๆ อาทิเช่น  
 Microsoft Word Microsoft Powerpoint Microsoft Excel 3) ความเข้าใจในการใช้ Internet  
 Banking และ Mobile Banking ในการทำธุรกรรม 4) ด้านภาษาต่างประเทศ อาทิเช่น ภาษาอังกฤษ  
 5) ด้านการขายสินค้าและผลิตภัณฑ์ 6) ด้าน Cyber ในการรักษาความปลอดภัยทางด้านข้อมูล  
 7) การใช้งานโปรแกรมและ website ต่างๆภายในองค์กร อาทิเช่น Gmail Google form Google  
 drive

ดังนั้นทุกคนทุกฝ่ายพนักงานกรุงไทยต้องมี Soft Skill ดังนี้ (อภิวุฒิ พิมลแสงสุริยา, 2563)

- 1.การคิดและการแก้ปัญหา กล่าวคือ การคิดแบบมีระบบในการจัดการกับปัญหาที่ต้องเผชิญ  
 อย่างสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี
2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น กล่าวคือ สามารถปรับตัวและตระหนักต่อการเปลี่ยนแปลงในตัว  
 พนักงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

3. การบริหารจัดการเวลา กล่าวคือ พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของภาระงานที่สำคัญมากไปสู่น้อยได้อย่างถูกต้อง เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่ถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ

4. การประยุกต์ใช้ Big Data กล่าวคือ พนักงานสามารถใช้งานข้อมูลต่างๆ รวมถึงคิดวิเคราะห์ในการนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. การติดต่อสื่อสาร กล่าวคือ พนักงานต้องมีทักษะในการสื่อสารประสานงานในการปฏิบัติงานระหว่างเพื่อนร่วมงานและฝ่ายงานอื่นรวมถึงลูกค้า ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพคือสามารถเกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายซึ่งกันและกัน

6. ความคิดสร้างสรรค์ กล่าวคือ พนักงานสามารถคิดและสร้างผลงานที่ทันสมัยแปลกใหม่ ก่อให้เกิดนวัตกรรมและชิ้นงานที่ทรงคุณค่าแก่องค์กร

7. การยืดหยุ่นและการปรับตัว กล่าวคือ พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปและสภาพแวดล้อมที่ตัวพนักงานต้องเผชิญ ปฏิบัติงานได้ในภาวะที่มีความกดดันและภาวะการเปลี่ยนแปลง



ตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ Hard Skill ของนักวิชาการ กับ Hard Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

นักวิชาการ	Hard Skill หลัก								
	รู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารออกจำหน่าย	ใช้โปรแกรม Microsoft และ Google Application	ใช้ Internet & Mobile banking ให้คำปรึกษาลูกค้า	สื่อสาร อ่าน เขียน ภาษา ต่างประเทศ	ขาย แนะนำ สินค้าใหม่ นำใจในการซื้อ	ใช้ระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตน	จัดเก็บเอกสารข้อมูล โดยใช้ดิจิทัล	ใช้งาน โปรแกรมและ Website	ภาษาธนาคาร
วัฒนาพร ระงับทุกข์		✓		✓					
Wiboonyasake		✓							
Fusion Solution		✓	✓	✓				✓	
Kruse	✓		✓		✓				
Pate			✓			✓	✓	✓	
Sinthuvanich	✓				✓			✓	
ปรมินทร์ เยาว์ยืนยง	✓				✓	✓		✓	

ตารางที่ 2.1 ผลการวิเคราะห์ Hard Skill ของนักวิชาการ กับ Hard Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

นักวิชาการ	Hard Skill หลัก							
	รู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารออกจำหน่าย	ใช้โปรแกรม Microsoft และ Google Application	ใช้ Internet & Mobile banking ให้คำปรึกษาลูกค้า	สื่อสาร อ่าน เขียน ภาษาต่างประเทศ	ขายแนะนำสินค้าใหม่แนวใจในการซื้อ	ใช้ระบบพิสูจน์ยืนยันตัวตน	จัดเก็บเอกสารข้อมูลโดยใช้ดิจิทัล	ใช้งานโปรแกรมและ Website ภายในธนาคาร
Study International Staff	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Ardill		✓	✓			✓	✓	✓
Katz	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓

ตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ Soft Skill ของนักวิชาการ กับ Soft Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

นักวิชาการ	Soft Skill หลัก						
	คิดและแก้ปัญหา	ทำงานร่วมกับผู้อื่น	บริหารจัดการเวลา	นำข้อมูลเชิงประจักษ์มาใช้ในการตัดสินใจ	ติดต่อประสานงานภายในภายนอกองค์กร	ริเริ่มสร้างสรรค์	ปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง
Ceriello			✓		✓	✓	
เวโรจน์ ลิ้มจรูญ				✓	✓	✓	✓
World Economic Forum	✓	✓				✓	✓
ปฐมา จันทรักษ์	✓	✓					
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ		✓			✓	✓	✓
Chantree		✓	✓		✓	✓	✓

ตารางที่ 2.2 ผลการวิเคราะห์ Soft Skill ของนักวิชาการ กับ Soft Skill หลัก ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (ต่อ)

นักวิชาการ	Soft Skill หลัก							
	คิดและแก้ปัญหา	ทำงานร่วมกับผู้อื่น	บริหารจัดการเวลา	นำข้อมูลเศรษฐกิจสังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม มาประยุกต์	ติดต่อประสานงานภายในภายนอกองค์กร	ริเริ่มสร้างสรรค์และ	ปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง	
Bot Magazine	✓				✓	✓		
ชมพูนุท นิตตะโย	✓	✓					✓	
วันชัย & อังคณา & พรนงค์พิเชฐ		✓	✓		✓		✓	
นันทวรรณ บุญช่วย				✓		✓		
วิมวิริยา ลิ้มกังวาฬมงคล		✓	✓		✓		✓	
สิทธิพัฒน์ ตั้งกิจกิตต์			✓	✓	✓			

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพตามหลัก Balanced Scorecard

นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Scorecard ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและกล่าวถึงดังต่อไปนี้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546 : 39) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Balanced Scorecard หมายถึง ตัวชี้วัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงานทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรและความสำเร็จเติบโตขององค์กร เช่น ตัวชี้วัดทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ตัวชี้วัดทางด้านลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้า ตัวชี้วัดกระบวนการภายในองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กร ตัวชี้วัดด้านการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2550 : 70) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Balanced Scorecard คือ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรใน 4 ด้านซึ่ง ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต ซึ่งคำนึงถึงความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร

อรปรียา รุ่งสง (2561) ให้ความหมายของ Balanced Scorecard หมายถึง ตัวชี้วัดที่เพิ่มประสิทธิภาพให้องค์กรประสบความสำเร็จและดำเนินตามเป้าหมายหรือกลยุทธ์ที่วางไว้ โดยพิจารณาผ่านมุมมองทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และการเติบโต

วีรวิธ มาฆะศิริรานนท์ และ ณิชฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546 : 52) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Balanced Scorecard คือ เครื่องมือที่ทำให้พนักงานเข้าใจความต้องการขององค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้องค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันคู่แข่ง และเป็นตัวชี้วัดการเพิ่มความสามารถขององค์กรไปสู่เป้าหมาย กลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ที่สำเร็จ

นภดล ร่มโพธิ์ (2548) ได้กล่าวถึง ความหมายของ Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือที่ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร สามารถสะท้อนถึงกระบวนการที่ก่อให้เกิดความสำเร็จแก่องค์กร และทำให้องค์กรมีทิศทางในการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป โดยคำ

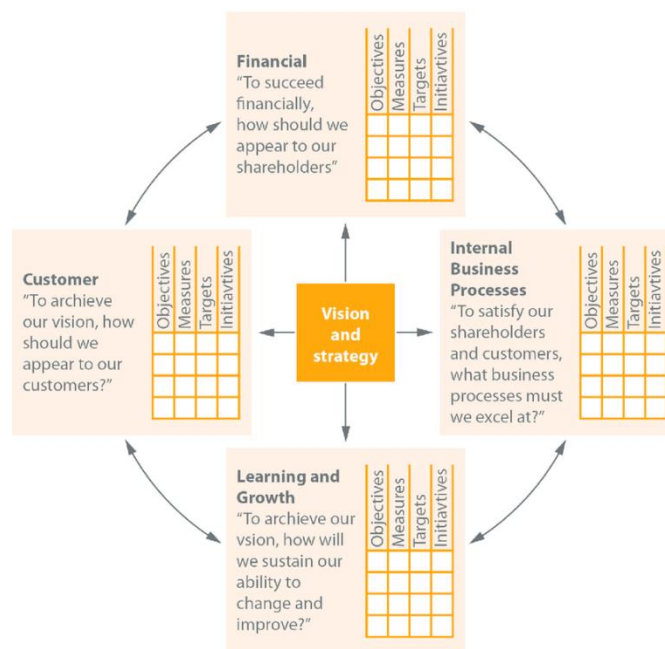
นี้ถึงกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ที่องค์กรกำหนดไว้ โดยผ่านตัวชี้วัดทั้ง 4 มุมมอง ได้แก่ ลูกค้า การเงิน กระบวนการภายใน การเรียนรู้และเติบโต

กล่าวสรุปได้ว่า Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือที่เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานขององค์กรผ่าน 4 มุมมอง ได้แก่ ลูกค้า การเงิน กระบวนการภายใน การเรียนรู้และเติบโต ที่สะท้อนถึงความสำเร็จขององค์กรและแนวทางการพัฒนาองค์กร ภายใต้การพิจารณากลยุทธ์และวิสัยทัศน์ร่วม

แนวคิด Balanced Scorecard ตามหลักการของ Kaplan and Norton (1996)

Kaplan and Norton นักวิชาการประเทศอังกฤษได้กล่าวว่า Balanced Scorecard หมายถึง เครื่องมือที่เป็นตัวกำหนดทิศทางให้องค์กรสามารถนำกลยุทธ์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ภายใต้แผนที่วางไว้ตาม วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรที่องค์กรได้วางไว้ โดยผ่านตัวชี้วัด 4 มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา โดยแต่ละมุมมองจะประกอบด้วยองค์ประกอบที่เป็นตัวชี้วัดได้แก่ วัตถุประสงค์ เครื่องมือชี้วัด เป้าหมาย และแผนงาน ซึ่งจะกล่าวถึงความหมายของมุมมองทั้ง 4 ด้านดังนี้ (Kaplan and Norton 1996 กล่าวถึงใน ศุภลักษณ์ นพรัตน์: 2561)

ภาพที่ 2.3 Balanced Scorecard Model



Source : Kaplan and Norton, 1996

1.มุมมองทางด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง การวัดผลและประเมินผลด้านการเงินขององค์กร เช่น การเพิ่มรายได้ กำไรจากลูกค้า การหาแหล่งเงินทุนที่มีต้นทุนต่ำ ประสิทธิภาพในการผลิตที่มีต้นทุนต่ำ การบริหารต้นทุน

2.มุมมองทางด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง การส่งมอบสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ดีที่สุดสู่ลูกค้าและสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่ลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า กระบวนการทางด้านการตลาด การร้องเรียนจากลูกค้า การรักษาลูกค้าเก่า การเพิ่มลูกค้าใหม่ ยอดการสั่งซื้อ ส่วนแบ่งทางการตลาด

3.มุมมองทางด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง กระบวนการที่วัดผลการปฏิบัติงานภายในกิจการได้แก่ ฝ่ายผลิต ฝ่ายบริหาร เช่น กระบวนการผลิต กระบวนการจัดซื้อ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

4.มุมมองทางด้านการเรียนรู้และการเติบโต (Learning and Growth Perspective) หมายถึง ตัวชี้วัดที่เป็นตัวช่วยสร้างมูลค่าแก่องค์กร ได้แก่ คน เทคโนโลยี วัฒนธรรม เช่น การพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน การฝึกอบรมแก่พนักงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในที่ทำงาน

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความหมายและประเภทของ Digital

ในโลกที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อสังคมมนุษย์และสังคมการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หากองค์กรไม่ปรับตัวสู่ภาวะการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ องค์กรต้องเผชิญกับปัญหา Culture Shock ธรรมดาเข้าไปสู่ปัญหาการการบริหารจัดการได้ เพื่อไม่ให้เกิดสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมกับพนักงานเพื่อให้ต่อการเปลี่ยนแปลง (สำนักงานก.พ., 2564) นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามของความหมาย Digital ดังต่อไปนี้

วาสนา สีสานเกื้อ (2555) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ดิจิทัล (Digital) คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ตั้งแต่กระบวนการ รวบรวมข้อมูล เข้าถึงข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และสร้างข้อมูลใหม่มาใช้ในการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงถึงกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสื่อสารอื่นๆ

ดิณณา อภิวันทนาพร (2561) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ดิจิทัล (Digital) คือ การนำอุปกรณ์ เทคโนโลยีเครือข่ายมาประยุกต์ใช้กับการทำงาน ตั้งแต่เริ่มต้น กระบวนการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูล

พิชญ วรดิษฐ์ (2558) ดิจิทัล (Digital) หมายถึง การติดต่อสื่อสารและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่หลากหลายในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและส่งข้อมูลทุกรูปแบบ

Hardy (2000 อ้างถึงใน กำธร จิตศิริ : 2558) ได้กล่าวถึง ดิจิทัล (Digital) หมายถึง ขอบข่ายของเครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ประยุกต์ใช้เข้ากับระบบโทรคมนาคม ในการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การประชุมทางไกล ระบบเครือข่ายที่ใช้บริหารจัดการเชื่อมโยงร่วมกัน

สารชา ประเสริฐกุล (2554) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ดิจิทัล (Digital) ว่า การประยุกต์และการบริหารจัดการในการใช้ข้อมูลสารสนเทศด้วย 2 สาขาได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์คือ



ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และโทรคมนาคม คือ ระบบโทรศัพท์ เทคโนโลยีระบบเครือข่าย ที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและการเข้าถึงการใช้ข้อมูลร่วมกัน

อรสิริ ทุ่มชู (2557) ได้กล่าวถึง ความหมายของ ดิจิทัล (Digital) หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และแสดงผลของข้อมูลโดยผ่านองค์ประกอบของเทคโนโลยี ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและระบบจัดเก็บข้อมูล

ดังนั้นจึงกล่าวสรุปได้ว่า ดิจิทัล (Digital) หมายถึง การประยุกต์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีคมนาคมที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ตั้งแต่กระบวนการ เข้าถึงข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และจัดเก็บข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการและแม่นยำ

### การจำแนกประเภทของดิจิทัล (Digital)

ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิดที่เกี่ยวกับการจำแนกประเภทของดิจิทัล (Digital) ของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2550 : 48 อ้างถึงใน นุกุล ศรีงาม : 2556) ประเภทของดิจิทัล (Digital) ประกอบด้วย 2 เทคโนโลยี ได้แก่เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูล คำสั่ง และสามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคคล

ฮาร์ดแวร์ คือ ตัวเครื่องของคอมพิวเตอร์

ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นมาเพื่อให้คอมพิวเตอร์ประมวลผลและทำงาน

บุคคล คือ ผู้ที่ใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

2. เทคโนโลยีสื่อสารคมนาคม คือ เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลผ่านเครือข่ายโทรคมนาคมที่เชื่อมโยงกัน เช่น การสื่อสารผ่านดาวเทียม โทรศัพท์ การสื่อสารผ่านไมโครเวฟและใยแก้วนำแสง

2.4.1 ดิจิทัล (Digital) ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1. เครื่องอิเล็กทรอนิกส์ กล่าวคือ ธนาคารได้นำเครื่องอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและสามารถให้บริการลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง ลดความผิดพลาดจากการ

เข้าทำธุรกรรมและปลอดภัยต่อข้อมูลของลูกค้า อาทิเช่น เครื่อง ATM RCM ซึ่งการนำอุปกรณ์ทั้ง 2 มาใช้นี้ลดขั้นตอนที่พนักงานจะต้องให้บริการประจำสาขาและเอกสารประกอบในการทำธุรกรรม

2.บริการ Krungthai Next เป็นการธุรกรรมผ่าน Mobile Banking เป็น Application ให้อบริการลูกค้าอย่างครบวงจร กล่าวคือ ให้อบริการการธุรกรรมพื้นฐานและบริการเสริมต่างๆ อย่างครอบคลุม อาทิเช่น การโอนเงินทั้งในและนอกประเทศ การโอนเงินผ่าน PromptPay การจ่ายบิล การสร้าง QR Code เพื่อซื้อสินค้าและบริการ การซื้อและขายเงินสกุลต่างประเทศ Krungthai Travel Card และการให้อบริการจองซื้อตราสารทุน ตราสารหนี้ ออนไลน์ ถอนเงินโดยไม่ใช้บัตรโดยสามารถกดเงินได้จากตู้ATM นอกจากนี้ยังให้อบริการแจ้งรายละเอียดต่างๆ ในการธุรกรรมผ่าน Line บริการเปิดบัญชีออมทรัพย์ออนไลน์ โดยไม่กำหนดวงเงินขั้นต่ำ การให้อบริการในการสมัครบัตร VISA โดยก่อนการธุรกรรมทุกครั้งลูกค้าจะต้องยืนยันตัวตนของผู้ถือบัตร บริการในการให้ลูกค้าซื้อประกันอุบัติเหตุส่วนบุคคลและประกันเดินทาง บริการตรวจสอบข้อมูลเครดิตบูโร โดยลูกค้าสามารถยื่นขอข้อมูลได้ตลอด 24 ชม. ถือได้ว่า 3.Krungthai Next เป็นการให้อบริการด้าน Application ที่ทันสมัยและสร้างความรวดเร็วในการให้อบริการลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและระบบมีความเสถียรภาพซึ่งนำไปสู่ความได้เปรียบทางการแข่งขันแก่คู่แข่ง นอกจากนี้ระบบยังป้องกันบุคคลอื่นปลอมแปลงข้อมูลใช้งานและธุรกรรม

4.บริการ KTB NETBANK ผ่าน Website KTB NETBANK เป็นการให้อบริการผ่าน PC Notebook สมาร์ทโฟน Tablet ซึ่งเรียกว่า Internet Banking เปิดให้อบริการในการทำธุรกรรมตลอด 24 ชม.รูปแบบในการให้อบริการในการทำธุรกรรม อาทิเช่น การชำระเงิน โอนเงิน โดยทุกครั้งที่มีการทำธุรกรรมลูกค้าจะได้รับรหัสผ่านยืนยันตัวตนในการทำธุรกรรม เพื่อแสดงถึงความปลอดภัยและความถูกต้องของข้อมูล นอกจากนี้ระบบยังให้อบริการแก่ลูกค้าในการ Video Call กับพนักงานเสมือนไปดำเนินธุรกรรมที่สาขาธนาคารในการให้คำแนะนำทางด้านการเงินและการให้ข้อมูล

5.เป๋าตังค์ เป็น Application ที่ธนาคารได้รับความร่วมมือจากรัฐบาลในการจัดทำ Application ครั้งนี้เพื่อเป็นการตอบสนองสังคมที่ไร้เงินสดและเพื่อเป็นการกระตุ้นและร่วมพัฒนาเศรษฐกิจตามนโยบายของรัฐบาล อาทิเช่น การโอนเงินภายในและต่างธนาคาร เติมเงิน ชำระเงิน และสแกน QR Code เป็นช่องทางในการรับเงินของลูกค้าจากรัฐบาล การที่ธนาคารนำ Application เป๋าตังค์มาใช้ถือได้ว่าเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกแก่พนักงานธนาคารและลูกค้า ในส่วนของพนักงานอำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนการทำงานกล่าวคือ การทำธุรกรรมทางด้านการเงินลูกค้า

สามารถธุรกรรมพื้นฐานได้ด้วยตนเองและสามารถค้นหาข้อมูลได้ด้วยตนเองลดขั้นตอนโดยไม่ต้องเข้ามาใช้บริการที่สาขา พนักงานสามารถปฏิบัติงานภาระงานอื่นได้ ทั้งในส่วนของธนาคารสามารถลดต้นทุนในการให้บริการลูกค้าประจำสาขา ลดการจัดเก็บเอกสาร ทั้งนี้ลูกค้าได้รับข้อมูลในการทำธุรกรรมที่ถูกต้องและได้รับความปลอดภัยทางด้านข้อมูลและการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งนี้สามารถลดความผิดพลาดในการให้บริการธุรกรรมซึ่งเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

6.Krungthai Corporate Online เป็นการให้บริการในรูปแบบ Internet Banking ผ่านทาง Website Krungthai Corporate Online ซึ่งให้บริการแก่กลุ่มลูกค้านิติบุคคลในหน่วยงานราชการ รัฐบาลวิสาหกิจและกลุ่มลูกค้าบุคคล โดยให้บริการ อาทิเช่น บริการโอนเงิน จ่ายเงิน และเรียกเก็บเงิน บริการทางสภาพคล่องและการให้บริการข้อมูลทางการเงิน อำนวยความสะดวกแก่พนักงานในการปฏิบัติงานในการลดการจัดเก็บเอกสาร ลดขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าในการทำธุรกรรม และลดภาระงานที่ธนาคารมอบหมายซึ่งลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานและลดความผิดพลาดทางความลับของลูกค้ากล่าวคือ ความลับลูกค้าไม่เกิดความรั่วไหล

7.E-LG On Blockchain บริการหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์บนระบบ Blockchain โดยลูกค้าสามารถสามารถดำเนินการขอหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ที่ สาขานาคร ช่องทาง Krungthai Portal และ Beneficiary Portal โดยธนาคารจัดส่งหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ลูกค้า การที่ธนาคารนำ E-LG On Blockchain มาใช้ในการปฏิบัติงานส่งผลให้พนักงานสามารถลดการจัดเก็บเอกสารและลดเอกสารในการให้บริการแก่ลูกค้า

8.ฉุกเฉินพระราชรัฐ ฉุกเฉินพลัส เป็นรูปแบบการให้บริการผ่านทาง Application ซึ่งเป็นการให้บริการในรูปแบบ Moblie Banking โดย Application นี้ได้ร่วมมือกับทางภาครัฐในการให้บริการแก่ ร้านค้าธงฟ้าพระราชรัฐที่เข้าร่วมโครงการกับภาครัฐ

9.Money Connect เป็นรูปแบบการให้บริการผ่าน Internet Banking โดยให้บริการจองและซื้อหลักทรัพย์และจองซื้อหุ้นสามัญแก่ลูกค้าบน Website Money Connect

10.Social Media การนำ Social Media อาทิเช่น Line Facebook Twitter Instagram Youtube เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์และเป็นสื่อในการช่วยในกระบวนการทำการตลาดแก่ผู้บริโภค

11.Website krungthai.com เป็นสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์ข้อมูลองค์กร ผลิตภัณฑ์ สินค้า และเป็นช่องทางในการเข้าถึงธุรกรรมผ่านทาง Internet Banking

กล่าวโดยสรุป การที่องค์กรนำดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อช่วยในการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในกระบวนการทำงานกล่าวคือ พนักงานธนาคารสามารถรู้ระยะเวลาและขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้า และสามารถลดความผิดพลาดอันเกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานได้นอกจากนี้ถือได้ว่าสื่อดิจิทัลช่วยในการป้องกันความลับทางด้านข้อมูลของลูกค้าได้ ในส่วนขององค์กรสามารถลดต้นทุนจากการให้บริการลูกค้าประจำสาขาและเป็นสื่อที่ช่วยในการประชาสัมพันธ์ในการขยายฐานลูกค้าได้

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์ และ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ (2559) ศึกษาปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรในประเทศไทย โดยสร้างกลุ่มปัจจัยการบูรณาการของ 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และทฤษฎีการแพร่กระจายของนวัตกรรม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 138 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีในการทำงานร่วมกันในองค์กร ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยทางการคาดหวังประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม สภาพสิ่งแวดล้อมความสะดวกของการใช้งานและความเข้าใจส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีร่วมกัน

วราพร บุญจอม และ อติศักดิ์ ธีรานุพัฒนา (2559) ศึกษาการพัฒนาตัวแบบเพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของสาขาธนาคารโดยใช้ Balanced Scorecard และ Data Envelopment Analysis โดยวิเคราะห์ค่าประสิทธิภาพด้วยวิธี DEA ตามกรอบแนวคิด BSC โดยพิจารณา การเงิน การเรียนรู้ และพัฒนา กระบวนการภายใน ลูกค้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างธนาคารพาณิชย์ 13 แห่งในจังหวัดลำปาง ผลวิจัยพบว่า ขนาดของสาขาธนาคารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ โดยธนาคารขนาดเล็กมีค่าความสัมพันธ์สูงกว่าธนาคารขนาดใหญ่

วาสนา เทพอุบล (2553) การประเมินการประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard เพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเจริญประดิษฐ์ โดยศึกษาการประยุกต์ใช้ BSC การประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ตัวชี้วัดแบบ BSC ศึกษาปัญหาการวิเคราะห์การใช้ BSC กับ กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ รายงานผลการดำเนินงานของสาขา โดยนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์กับมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด การสัมภาษณ์พนักงานสาขา การสังเกตการณ์ การวิจัยพบว่า การประยุกต์ BSC ผ่านกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติงานของสาขา ไม่สามารถแยกกลยุทธ์ออกได้ทั้ง 4 ด้านอย่างชัดเจนตามหลัก BSC แต่เน้นหนักไปที่มุมมองลูกค้า การเงิน และกระบวนการภายใน ปัญหาของของการประยุกต์ใช้ BSC คือ ทศนคติ ทักษะของพนักงาน กระบวนการถ่ายทอดแนวคิด BSC สู่พนักงานระดับปฏิบัติการน้อยเกินไป ทำให้พนักงานไม่สามารถเชื่อมโยง BSC เข้ากับรูปแบบการปฏิบัติงานได้ แต่ระดับผู้บริหารมีความเข้าใจและสามารถถ่ายทอดแนวคิด BSC มาใช้ในการปฏิบัติงานได้

สุพรรณษา จิตต์มั่น และ กรรณิการ์ ธรรมสรการ (2559) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดอุดรธานี แพร่ น่าน โดยศึกษานักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมโดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 340 แห่ง ผลการศึกษา ทักษะด้านปัญญา วิชาการ คุณลักษณะ และทักษะด้านปฏิสัมพันธ์ในที่ทำงาน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทักษะด้านปัญญาและปฏิสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในด้านต้นทุน ทักษะด้านปฏิสัมพันธ์และดานบริหารจัดการ องค์กร ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานในด้านเวลา

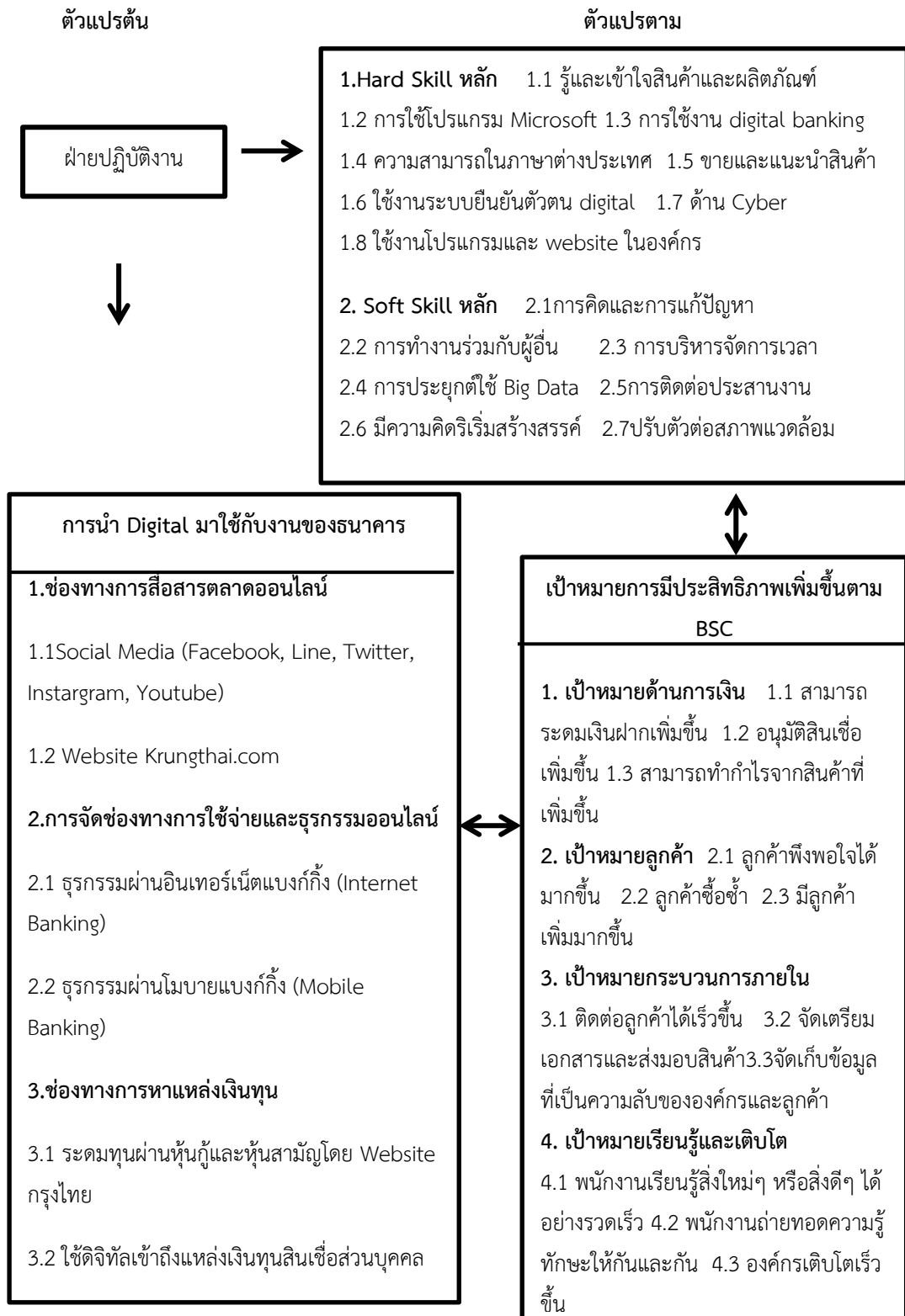
พนิดา จดจำ (2561) ได้ศึกษา การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. โดยทำการศึกษา โดยสำรวจเชิงปริมาณระดับสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของพนักงานสังกัด กศน. จำนวน 100 คน ผลวิจัยสรุปได้ว่า สมรรถนะตามความเป็นจริงอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าความคาดหวังในทุกประเภท ระดับสมรรถนะด้านการประยุกต์ใช้ในการทำงานอยู่ในระดับต่ำสุด โดยมีแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ โดยให้พนักงานเข้ารับการศึกษาที่สถานที่มีความพร้อมในการจัดอบรมด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานที่มากขึ้น

วันรวี จันทร์แต่งผล (2561) ได้ศึกษา การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยทำ

การสำรวจพนักงานสายทรัพยากรบุคคล จำนวน 126 คน พบว่าการประเมินค่าและการทดลองใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในสายงานทรัพยากรบุคคล

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษา ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลาเป็นประชากรกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่ม

##### 3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดสงขลาทั้งหมด 28 แห่ง ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตสงขลา 1 สำนักงานเขตสงขลา 2 และสำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวน 370 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ข้อมูล ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2564)

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา 28 แห่งที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตสงขลา 1 สำนักงานเขตสงขลา 2 และสำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวน 370 คน แบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมดของ Taro Yamane โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ซึ่งสูตรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ (Yamane,1967)



$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

e = ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรร้อยละ 5

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{370}{1+370(0.05)^2} \\ &= 192.207 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้อย่างน้อย 192 คน จึงจะสามารถประกอบค่าร้อยละ โดยมีความผิดพลาดไม่เกิน ร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อความสะดวกในการประเมินผลและการวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 ตัวอย่าง จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

### 3.2 แบบแผนการวิจัย

3.2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง ซึ่งเก็บจากกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลาทั้งหมด 28 แห่ง ที่สังกัดในความดูแลของ สำนักงานเขต 1 สำนักงานเขต 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวน 200 คน ในตำแหน่งปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

3.2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย กำหนดตัวแปรในการวิจัยและกำหนดสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ตัวแปรในการวิจัย

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา ทั้งหมดจำนวน 200 คน โดยแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ฝ่ายที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจาก หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนด ตัวแปรที่เกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย ในการสร้างแบบสอบถามโดยมีข้อคำถามดังต่อไปนี้

- Hard Skill หลักที่พนักงานมี
- Soft Skill หลักที่พนักงานมี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลในการวิจัยจาก หนังสือ วารสาร วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ บทความวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดตัวแปรให้สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ดังนี้

- การใช้งาน Digital ของธนาคาร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard พิจารณาให้เหมาะสมกับรูปแบบการบริหารงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อกำหนดตัวแปรให้สอดคล้อง ดังนี้

- หลัก Balanced Scorecard ทั้ง 4 ด้านในการนำ Digital มาใช้ในการดำเนินงาน

การวัดค่าตัวแปรในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ใช้เครื่องมือในการวัดแบบ Likert Scale โดยกำหนดค่าคะแนนแบบสอบถามเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับ 1-5 ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนนในระดับความคิดเห็นของแบบสอบถาม (ชัชวาล เรื่องประพันธ์,2539)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้การคำนวณหาช่วงความกว้างของชั้น เพื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยในการให้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}$$

จำนวนระดับ

$$= \frac{5-1}{4}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้น แต่ละระดับความคิดเห็นจะมีคะแนนค่าความเฉลี่ยอยู่ที่ 0.8 ซึ่งจะใช้ในการให้ผลตามช่วงคะแนนดังต่อไปนี้ โดยสามารถกำหนดเป็นค่าระดับความคิดเห็นดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61- 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

ขนาดของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation (Hinkle,1998)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.91-1.00	สูงมาก
0.71-0.90	สูง
0.51-0.70	ปานกลาง
0.31-0.50	ต่ำ
0.00-0.30	ต่ำมาก

3.3.2 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามโดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามว่าสามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์ของการวิจัย

3.3.3 ผู้วิจัยทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ต้องมีค่า 0.7 ขึ้นไป จึงมีความน่าเชื่อถือและยอมรับได้ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในจังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน ในการตอบแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความน่าเชื่อถือเป็นลำดับต่อไป

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัย ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยด้วยวิธีสำรวจเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการดังต่อไปนี้

3.4.1. เตรียมแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 ชุด

3.4.2. แจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยทางผู้วิจัยประสานงานกระบวนการในการแจกแบบสอบถามกับสำนักงานเขต1สงขลา สำนักงานเขตสงขลาเขต 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ เพื่อประสานงานในการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานสงขลาเขต 1 สำนักงานเขตสงขลาเขต 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ จำนวน 200 ชุด และประสานงานกับทางสำนักงานเขตสงขลา1 สำนักงานเขตสงขลาเขต 2 สำนักงานเขตหาดใหญ่ เก็บแบบสอบถามคืนแก่ผู้วิจัยจนครบตามจำนวนที่ผู้วิจัยแจกไป

3.4.3. ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติสำหรับหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์จากแบบประเมินผู้เชี่ยวชาญโดยสูตรดังต่อไปนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และ อัจฉรา ขำนิ, 2547)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

R = คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

3.5.2 การวิเคราะห์หาค่าทางสถิติสำหรับหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้เครื่องมือการหาค่าความน่าเชื่อถือของแอลฟาของครอนบาค (Crobach's Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (Cronbach,1970)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

$\alpha$  = ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

K = จำนวนข้อคำถามของแบบสอบถาม

$s_i^2$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามแต่ละข้อ

$s_t^2$  = ค่าความแปรปรวนของคะแนนของข้อคำถามของแบบสอบถามทั้งหมด

จากการหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ท่าน จากนั้นทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Crobach's Alpha Coefficient) โดยความน่าเชื่อถือของค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคต้องมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไปเพื่อสามารถนำแบบสอบถามชุดนี้ไปเก็บกับกลุ่มตัวอย่างได้

3.5.3 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์โดยนำโปรแกรม SPSS for Windows เป็นเครื่องมือในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีการใช้สถิติทางการวิจัยในการหาคำตอบของความสัมพันธ์ของตัวแปรดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ผู้วิจัยใช้ ความถี่ ร้อยละ ในการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้ในการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคาร ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ผู้วิจัยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการประมวลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับทักษะส่วนบุคคล Hard Skill และ Soft Skill หลัก ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ One – way Anova ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ฝ่ายที่ปฏิบัติงานกับการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ One – way Anova ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ทักษะส่วนบุคคล Hard Skill และ Soft Skill หลัก กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation และวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการนำ Digital มาใช้ปฏิบัติงานกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Pearson Correlation



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษา ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 4 เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่ ร้อยละจำแนกตามข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	34	17.0
หญิง	166	83.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
2.อายุงาน		
1-5 ปี	10	5.0
6-10 ปี	73	36.5
11-15 ปี	55	27.5
15 ปีขึ้นไป	62	31.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	123	61.5
ปริญญาโท	77	38.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>
4.ฝ่ายปฏิบัติงาน		
ฝ่ายสินเชื่อ	46	23.0
ฝ่ายบริการลูกค้า	118	59.0
ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา	36	18.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ปฏิบัติงาน  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกได้ดังนี้

เพศ พบว่า เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 เพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 17.0

อายุงาน พบว่า อายุงาน 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อายุงาน 15 ปีขึ้นไป  
จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อายุงาน 11-15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 และอายุ  
งาน 1-5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

ระดับการศึกษา พบว่าปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 ปริญญาโท จำนวน  
77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ฝ่ายปฏิบัติงาน พบว่า ฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 118 คนคิดเป็นร้อยละ 59.0 ฝ่ายสินเชื่อ  
จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อย  
ละ 18.0

## ตอนที่ 2 ข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

Hard Skill และ Soft Skill หลัก ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. Hard Skill หลักของพนักงาน				
1.1 ท่านมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์ ที่ธนาคารออกจำหน่าย	4.51	.61	มากที่สุด	5
1.2 ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft ต่างๆ และใช้งาน Google Application อยู่ในระดับใด	4.50	.58	มากที่สุด	6
1.3 ท่านสามารถใช้งาน Internet Banking และ Mobile Banking สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้	4.77	.42	มากที่สุด	2
1.4 ท่านสามารถสื่อสาร อ่าน และ เขียนภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้	3.77	.78	มาก	8
1.5 ท่านสามารถขายและแนะนำสินค้าผลิตภัณฑ์เพื่อโน้มน้าวใจต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้	4.20	.65	มาก	7
1.6 ท่านสามารถใช้งานระบบพิสูจน์ และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้	4.75	.45	มากที่สุด	3
1.7ท่านสามารถจัดเก็บเอกสารข้อมูล ที่เป็น ความลับขององค์กร และลูกค้าได้ อย่างเหมาะสม และปลอดภัย โดยนำดิจิทัลมาใช้เพื่อ ป้องกันข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอกได้	4.89	.30	มากที่สุด	1
1.8 ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมและWebsite ภายในของธนาคารได้	4.56	.32	มากที่สุด	4
<b>รวม Hard Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย</b>	<b>4.49</b>	<b>.32</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลทักษะด้าน Hard Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

Hard Skill และ Soft Skill หลัก ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
2.Soft Skill หลักของพนักงาน				
2.1 ท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาต่างๆที่เผชิญได้	4.36	.63	มากที่สุด	6
2.2 ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.80	.40	มากที่สุด	1
2.3 ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาได้	4.44	.63	มากที่สุด	4
2.4ท่านสามารถนำข้อมูลต่างๆเช่นข้อมูลเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อมในประเทศและต่างประเทศ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้	4.37	.66	มากที่สุด	5
2.5 ท่านสามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรและลูกค้าได้	4.67	.51	มากที่สุด	2
2.6 ท่านมีความคิดริเริ่มในการสร้างงานและนวัตกรรมใหม่ๆได้	3.92	.81	มาก	7
2.7 ท่านสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญได้	4.58	.54	มากที่สุด	3
<b>รวม Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย</b>	<b>4.45</b>	<b>.43</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้าน Hard Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่าทักษะด้าน Hard Skill หลักของพนักงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ สามารถจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยนำดิจิทัลมาใช้เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 อันดับที่ 2 คือ ใช้งาน Internet Banking Mobile Banking สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 อันดับที่ 3 คือ สามารถใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75 อันดับที่ 4 คือ สามารถใช้งานโปรแกรมและ Website ภายในองค์กรได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.56 อันดับที่ 5 คือ มีความรู้และความเข้าใจสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารออกจำหน่ายและให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 อันดับที่ 6 คือ สามารถใช้โปรแกรม Microsoft ต่างๆ

(Microsoft Word,Microsoft Powerpoint,Microsoft Excel) และใช้งาน Google Application ( Gmail,Google from,Google drive) อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 อันดับที่ 7 คือ สามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.77 และอันดับสุดท้าย คือ สามารถขายและแนะนำสินค้า ผลิตภัณฑ์เพื่อโน้มน้าวใจต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้าน Soft Skill หลักของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะด้าน Soft Skill หลักของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 อันดับที่ 2 คือ สามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรและลูกค้าได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 3 คือ สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 อันดับที่ 4 คือ สามารถบริหารจัดการเวลาได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.44 อันดับที่ 5 คือ สามารถนำข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม ในประเทศและต่างประเทศ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.37 อันดับที่ 6 คือ สามารถคิดและแก้ปัญหาต่างๆที่เผชิญได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 และอันดับสุดท้าย คือ มีความคิดริเริ่มในการสร้างงานและนวัตกรรมใหม่ๆ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.92

### ตอนที่ 3 การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ในแต่ละด้าน

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
1.การใช้ช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์				
1.1 Social Media (Facebook,Line,Twitter,Instargram,Youtube)	4.47	.60	มากที่สุด	2
1.2 Website Krungthai.com	4.54	.60	มากที่สุด	1
<b>รวมช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์</b>	<b>4.50</b>	<b>.50</b>	<b>มากที่สุด</b>	
2.การจัดการช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์				
2.1 รับชำระและทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน Internet Banking (Krungthai corporate online, Krungthai smartfx,KTB netbank)	4.90	.32	มากที่สุด	2
2.2 รับชำระและทำธุรกรรมผ่าน Mobile banking (Krungthai next,เป๋าตังค์,ถุงเงินประชารัฐและถุงเงินพลัส)	4.91	.30	มากที่สุด	1
<b>รวมการจัดการช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์</b>	<b>4.90</b>	<b>.30</b>	<b>มากที่สุด</b>	
3.ช่องทางหาแหล่งเงินทุน				
3.1ระดมทุนผ่านหุ้นกู้และหุ้นสามัญโดยใช้ Website หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย	4.08	.68	มาก	2
3.2.ใช้ดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสินเชื่อส่วนบุคคล	4.36	.65	มากที่สุด	1
<b>รวมช่องทางหาแหล่งเงินทุน</b>	<b>4.22</b>	<b>.58</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่าการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ Website Krungthai.com อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ย 4.54 และอันดับสุดท้าย คือ Social Media (Facebook,Line,Twitter,Instargarm,Youtube) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการจัดการช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก รับชำระและทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (Krungthai next, เป๋าตัง, ถูงเงินประชารัฐและถูงเงินพลัส) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 และอันดับสุดท้ายคือ Internet Banking (Krungthai corporate online, Krungthai smartfx, KTB netbank) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือ ใช้ดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสินเชื่อส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 และอันดับสุดท้ายคือ ระดมทุนผ่านหุ้นกู้และหุ้นสามัญโดยใช้ Website หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08



ตอนที่ 4 เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
<b>1.การบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยการนำ Digital มาใช้</b>				
1.1 สามารถระดมเงินฝากได้เพิ่มขึ้น	4.31	.70	มากที่สุด	3
1.2 สามารถอนุมัติสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น	4.32	.67	มากที่สุด	2
1.3 สามารถทำกำไรจากสินค้าและผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น	4.39	.62	มากที่สุด	1
<b>รวมการบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยการนำ Digital มาใช้</b>	<b>4.34</b>	<b>.60</b>	<b>มากที่สุด</b>	
<b>2.การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าโดยการนำ Digital มาใช้</b>				
2.1 ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น	4.70	.49	มากที่สุด	1
2.2 ลูกค้าซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของธนาคารซ้ำ	4.35	.63	มากที่สุด	3
2.3 มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	4.55	.59	มากที่สุด	2
<b>รวมการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าโดยการนำ Digital มาใช้</b>	<b>4.53</b>	<b>.48</b>	<b>มากที่สุด</b>	

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา (ต่อ)

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
<b>3.การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในโดยการนำ Digital มาใช้</b>				
3.1 สามารถติดต่อลูกค้าได้เร็วขึ้น	4.63	.52	มากที่สุด	2
3.2 สามารถจัดการเตรียมเอกสาร ปฏิบัติงาน และส่งมอบสินค้า ผลิตภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ	4.63	.51	มากที่สุด	3
3.3 สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้า ได้อย่างปลอดภัยและลดการรั่วไหลของข้อมูลได้	4.81	.40	มากที่สุด	1
<b>การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในโดยการนำ Digital มาใช้</b>	<b>4.69</b>	<b>.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	
<b>4.การบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต</b>				
4.1 พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.55	.61	มากที่สุด	3
4.2 พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ทักษะให้กันและกันโดยใช้ Digital	4.64	.50	มากที่สุด	2
4.3 องค์กรพัฒนาเติบโตเร็วขึ้นโดย Digital มีส่วน	4.67	.49	มากที่สุด	1
<b>รวมการบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้และผลักดันองค์กรเติบโต</b>	<b>4.62</b>	<b>.49</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 4.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่าเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้าน การบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือ สามารถทำกำไรจากสินค้าและผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 อันดับที่ 2 คือ สามารถอนุมัติสินเชื่อได้

เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และอันดับสุดท้ายคือระดมเงินฝากได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือ ลูกค้าพึงพอใจได้มากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 อันดับที่ 2 คือ มีลูกค้าเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และอันดับสุดท้ายคือ ลูกค้าซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของธนาคารซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือ สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและลดการรั่วไหลของข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 อันดับที่ 2 คือ สามารถติดต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และอันดับสุดท้าย คือ สามารถจัดการเตรียมเอกสาร ปฏิบัติงาน และส่งมอบบริการสินค้า ผลิตภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรกคือ องค์กรพัฒนาเติบโตเร็วขึ้นโดย Digital มีส่วน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 อันดับที่ 2 คือ พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ทักษะให้กันและกันโดยใช้ Digital อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และอันดับสุดท้ายคือ พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

## ตอนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้การทดสอบ One way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน  $H_1$  ต่อเมื่อ  $p$  มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ผลการเปรียบเทียบฝ่ายงานและระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบ One way ANOVA

n = 200

ระดับทักษะ	ฝ่ายงาน						F-test	p
	สินเชื่อ		บริการลูกค้า		สนับสนุนและบริการสาขา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
Hard Skill หลัก	4.43	.33	4.51	.33	4.51	.30	.980	.377
Soft Skill หลัก	4.30	.45	4.46	.42	4.58	.42	4.55	.012**
<b>รวม</b>	<b>4.37</b>	<b>.35</b>	<b>4.49</b>	<b>.33</b>	<b>4.54</b>	<b>.28</b>	<b>3.19</b>	<b>.043*</b>

\*\* P < .01, \* P < .05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ฝ่ายงานและระดับทักษะ Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .05 โดยค่าทดสอบสถิติ One way ANOVA เท่ากับ 3.19 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  สรุปได้ว่า ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้าน Hard Skill หลัก มีค่าสถิติที่ระดับ.377 และมีค่าสถิติทดสอบ One way ANOVA เท่ากับ .980 ด้าน Soft Skill หลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสถิติทดสอบ One way ANOVA เมื่อทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ Soft Skill หลัก เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดแตกต่างกัน โดยการทำการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระดับทักษะ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยจำแนกตามฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน ด้าน Soft Skill หลัก

ฝ่ายงานที่ปฏิบัติงาน	ฝ่ายสินเชื่อ	ฝ่ายบริการลูกค้า	ฝ่ายสนับสนุนและ บริการสาขา	
	$\bar{X}$	4.30	4.46	4.58
ฝ่ายสินเชื่อ	4.30	-	.030*	.004**
ฝ่ายบริการลูกค้า	4.46		-	.150
ฝ่ายสนับสนุนและ บริการสาขา	4.58			-

\*\*  $P < .01$ , \*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.6 เมื่อทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามวิธี LSD ด้าน Soft Skill หลัก พบว่า ฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายบริการลูกค้า แตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา ที่แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 นอกนั้นไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่จัดอยู่ในประเภท ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา ( $\bar{X} = 4.58$ ) มีระดับทักษะเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างฝ่ายบริการลูกค้า( $\bar{X} = 4.46$ ) และตัวอย่างฝ่ายสินเชื่อ( $\bar{X} = 4.30$ ) ตามลำดับ

## สมมติฐานที่ 2 ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารแตกต่างกัน

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้การทดสอบ One way ANOVA เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน  $H_1$  ต่อเมื่อ  $p$  มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบฝ่ายงานและการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การทดสอบ One way ANOVA

n =200

การนำ Digital มาใช้กับ งานของธนาคารกรุงเทพ	ฝ่ายงาน						F-test	p
	สินเชื่อ		บริการ ลูกค้า		สนับสนุน และบริการ สาขา			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
การใช้ช่องทางการ สื่อสารตลาดออนไลน์	4.48	.54	4.50	.51	4.54	.40	.123	.884
ช่องทางการใช้จ่ายและ ทำธุรกรรมออนไลน์	4.90	.35	4.88	.30	4.97	.16	1.043	.354
ช่องทางหาแหล่งเงินทุน	4.29	.66	4.18	.57	4.25	.52	.594	.553
<b>รวม</b>	<b>4.56</b>	<b>.38</b>	<b>4.52</b>	<b>.32</b>	<b>4.58</b>	<b>.26</b>	<b>.563</b>	<b>.570</b>

\*\*  $P < .01$ , \*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ฝ่ายงานและการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยได้ค่าสถิติทดสอบ One way ANOVA เท่ากับ .563 และมีค่าสถิติที่ระดับ .570 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก  $H_0$  และสรุปได้ว่า ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 3** ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

$H_1$  : ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้การทดสอบ Pearson correlation เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน  $H_1$  ต่อเมื่อ  $p$  มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก กับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

n=200

ระดับทักษะ	เป้าหมายการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Scorecard							
	เป้าหมายทางด้าน การเงิน	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายทางด้าน ลูกค้า	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายด้าน กระบวนการภายใน	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายด้านการ เรียนรู้และผลักต้น	ระดับความสัมพันธ์
1.ด้าน Hard Skill หลัก	.274**	ต่ำมาก	.289**	ต่ำมาก	.392**	ต่ำ	.321**	ต่ำ
2.ด้าน Soft Skill หลัก	.274**	ต่ำมาก	.381**	ต่ำ	.321**	ต่ำ	.322**	ต่ำ
รวมระดับ ทักษะ	$r = .438^{**}$ ระดับความสัมพันธ์ ต่ำ							

\*\*  $P < .01$ , \*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักกับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .438$ ) ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เมื่อทำการทดสอบรายด้านพบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .274$ ) ความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน การบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้ และผลักต้นองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .289, .392, .321$ ) ความสัมพันธ์ระดับ ต่ำมาก ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ



ทักษะด้าน Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .274$ ) ความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน การบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักต้นองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .381, .321, .322$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  กล่าวคือ ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

**สมมติฐานที่ 4 ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา**

สามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับ Digital ไม่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

$H_1$  : ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ใช้การทดสอบ Pearson correlation เพื่อใช้ทดสอบกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ดังนั้น ยอมรับ สมมติฐาน  $H_1$  ต่อเมื่อ  $p$  มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

n =200

ระดับ Digital	เป้าหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Scorecard							
	เป้าหมายทางการเงิน	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายทางลูกค้า	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายด้านกระบวนการภายใน	ระดับความสัมพันธ์	เป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลัดดันองค์กร	ระดับความสัมพันธ์
1.ด้านช่องทางการสื่อสารการตลาดออนไลน์	.177*	ต่ำมาก	.123	ไม่สัมพันธ์	.264**	ต่ำมาก	.182**	ต่ำมาก
2.ด้านช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์	.129	ไม่สัมพันธ์	.194**	ต่ำมาก	.382**	ต่ำ	.315**	ต่ำ
3.ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุน	.260**	ต่ำมาก	.274**	ต่ำมาก	.263**	ต่ำมาก	.289**	ต่ำมาก
รวมระดับ สื่อ Digital	$r = .394^{**}$ ระดับความสัมพันธ์ ต่ำ							

\*\* P < .01, \* P < .05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .394$ ) ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เมื่อทำการทดสอบรายด้านทั้ง 3 ด้านของระดับ Digital พบว่าด้านช่องทางการสื่อสารการตลาดออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .177$ ) ความสัมพันธ์ต่ำมาก และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลัดดันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .264, .182$ ) ความสัมพันธ์ ต่ำมาก และ ต่ำมาก ตามลำดับ

ส่วนด้านช่องทางการสื่อสารการตลาดออนไลน์กับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าไม่มีระดับความสัมพันธ์

ด้านช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักต้นองค์กร โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .194, .382, .315$ ) ความสัมพันธ์อยู่ในระดับ ต่ำมาก ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ ด้านการบรรลุเป้าหมายทางการเงินไม่มีระดับความสัมพันธ์

ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงินการบรรลุเป้าหมายทางด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในและการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักต้นองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $r = .260, .274, .263, .289$ ) ความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำมาก ต่ำมาก และต่ำมาก ตามลำดับ

ดังนั้นสรุปได้ว่า ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  กล่าวคือ ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีผลการสรุป อภิปรายผล ข้อจำกัดในการวิจัย และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

**วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา**

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0

ทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก โดยมีทักษะด้าน Hard Skill หลักโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรกของทักษะด้าน Hard Skill หลัก อันดับแรก คือ สามารถจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้า ได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยดิจิทัลมาใช้เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมา คือ ใช้งาน Internet Banking Mobile Banking สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.77 และ สามารถใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.75

ทักษะด้าน Soft Skill หลัก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า 3 อันดับแรกของทักษะด้าน Soft Skill อันดับแรก คือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.80 รองลงมา คือ สามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรและลูกค้าได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 และ สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58

### สามารถสรุปผลสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักแตกต่างกัน พบว่า ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อหาค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับทักษะด้าน Soft Skill หลัก มี 2 ฝ่ายงานที่มีระดับทักษะด้าน Soft Skill หลัก แตกต่างกัน คือ ฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

สมมติฐานที่ 3 ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $r = .438$ ) เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับด้าน การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายทางด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดัน ( $r = .274, .289, .392, .321$ )

ทักษะด้าน Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร ( $r = .274, .381, .321, .322$ )

## วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของระดับ Digital กับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 83.0 มีอายุงาน 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 และปฏิบัติงาน ฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการใช้ช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก คือ Website Krungthai.com อยู่ในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 และอันดับสุดท้าย คือ Social Media (Facebook, Line, Twitter, Instagram, Youtube) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการจัดการช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรก รับชำระและทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (Krungthai next, เป่าตั้ง, ถูเงินประชารัฐและถูเงินพลัส) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.91 และอันดับสุดท้ายคือ Internet Banking (Krungthai corporate online, Krungthai smartfx, KTB netbank) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.90

การนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อันดับแรกคือ ใช้ดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสินเชื่อส่วนบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 และอันดับสุดท้ายคือ ระดมทุนผ่านหุ้นกู้และหุ้นสามัญโดยใช้ Website หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่า เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้าน การบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรก คือ

สามารถทำกำไรจากสินค้าและผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.39 รองลงมา คือ สามารถอนุมัติสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.32 และระดมเงินฝากได้เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.31

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรก คือ ลูกค้าพึงพอใจได้มากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมา คือ มีลูกค้าเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 และ ลูกค้าซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของธนาคารซ้ำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.35

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในโดยการนำ Digital มาใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.69 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรก คือ สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและลดการรั่วไหลของข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมา คือ สามารถติดต่อลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63 และสามารถจัดการเตรียมเอกสาร ปฏิบัติงาน และส่งมอบบริการสินค้า ผลิตภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.63

เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา ด้านการบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.62 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าอันดับแรก คือ องค์กรพัฒนาเติบโตเร็วขึ้นโดย Digital มีส่วน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.67 รองลงมา คือ พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ทักษะให้กันและกันโดยใช้ Digital อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.64 และ พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้อย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55

### สามารถสรุปผลสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน พบว่าฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา พบว่า ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.394$ ) เมื่อทำการทดสอบรายด้าน พบว่า ช่องทางการสื่อสารการตลาดออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน ( $r=.177$ ) และมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร ( $r=.264,182$ )

ด้านช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้าการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร ( $r= .194, .382, .315$ )

ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในและการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร ( $r=.260, .274, .263, .289$ )



## 5.2 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา โดยมีสมมติฐานการวิจัย คือ 1) ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักแตกต่างกัน 2) ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน 3) ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill มีความสัมพันธ์เชิงบวกเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา 4) ระดับทักษะ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

### สมมติฐานที่ 1 ฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ฝ่ายงานและระดับทักษะ Hard Skill และ Soft Skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีระดับทักษะ Hard Skill และ Soft Skill หลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสถิติทดสอบ One way ANOVA เท่ากับ 3.34 ฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายบริการลูกค้า และฝ่ายสินเชื่อกับฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา มีระดับทักษะด้าน Soft Skill หลักแตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปกรณ์ โปรรุ่งโรจน์ และ ณกมล จันทร์สม (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านจรรยาบรรณ (Soft Skill) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์ต่อระดับทักษะด้าน Soft Skill กล่าวคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น ระดับปฏิบัติการ มีระดับทักษะด้าน Soft Skill ที่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับ ชุติมา ไชยเสน (2563) ทำการศึกษา การศึกษาทักษะพึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พบว่า ระดับชั้นปีที่ศึกษามีความสัมพันธ์กับทักษะในศตวรรษที่ 21 กล่าวคือ ระดับชั้นปีที่แตกต่างกันมีระดับทักษะในศตวรรษที่ 21 แตกต่างกันไป

## สมมติฐานที่ 2 ฝ่ายงานต่างกันการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ฝ่ายงานและการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา มีระดับการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าสถิติทดสอบ One way ANOVA เท่ากับ .563 และค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ เท่ากับ .570 สอดคล้องกับ วงศ์ผกา กลอนสุด (2561) ทำการศึกษา การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรด้วยกระบวนการทางดิจิทัล พบว่า ธนาคารได้มีการพัฒนาระบบดิจิทัล ด้านการทำงาน การให้บริการ โดยมีการเชื่อมโยงให้เป็นระบบเดียวกัน และสอดคล้องกับ ภคพร เปลี่ยนไพโรจน์ และ มณฑล สรไกรกิติกุล (2562) ทำการศึกษามุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัล พบว่า ธนาคารมีการนำ ดิจิทัล แพลตฟอร์มเดียวกัน มาให้บริการแก่ผู้บริโภคเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม และการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วแก่ผู้บริโภค

## สมมติฐานที่ 3 ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .438$ ) เมื่อทดสอบรายด้านพบว่า ระดับทักษะด้าน Hard Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางด้านการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักต้นองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ( $r = .274, .289, .392, .321$ ) ความสัมพันธ์ระดับ ต่ำมาก ต่ำมาก ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ

ทักษะด้าน Soft Skill หลัก มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางด้านการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน การบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักต้นองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r = .274, .381, .321, .322$ ) มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำมาก ต่ำ ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ

ดังนั้นการคาดหวังว่าทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด

(มหาชน) ในจังหวัดสงขลา เพียงปัจจัยเดียวไม่ได้ ต้องหาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมในการศึกษาหาความสัมพันธ์ สอดคล้องกับ ภาคภูมิ นันทปรีชา (2555) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัด Balanced Scorecard จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรตามหลัก Balanced Scorecard คือ ปัจจัยด้านทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญ เฉพาะงานและทักษะเสริมงานหลัก นอกจากนี้ยังมีปัจจัยนอกเหนือจาก ปัจจัยด้านทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะงานและทักษะเสริมงาน กล่าวคือ ปัจจัยด้านนโยบายของผู้บริหาร ปัจจัยด้านกลยุทธ์ด้านกลยุทธ์ของคู่แข่งชั้น ระเบียบขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กร ทั้งยังสอดคล้องกับ กวีวัฒน์ พิริยะปัญญากุล (2559) ทำการศึกษาการนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้วัดผลการดำเนินงานในองค์กร จากการศึกษาพบว่า ทักษะด้านวิชาชีพหลักและทักษะทางด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Scorecard ทั้งยังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลัก Balanced Scorecard กล่าวคือ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยด้านภาวะผู้นำขององค์กร และปัจจัยด้านเศรษฐกิจของโลกและของประเทศ

#### **สมมติฐานที่ 4 ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา**

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับ Digital มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.394$ ) ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ เมื่อทำการทดสอบรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการสื่อสารการตลาดออนไลน์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ( $r=.177$ ) ความสัมพันธ์ต่ำมาก และมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน การบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้ และผลักดันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.264,182$ ) ความสัมพันธ์ ต่ำมาก และต่ำมาก ตามลำดับ

ด้านช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r= .194, .382, .315$ ) ความสัมพันธ์อยู่ในระดับ ต่ำมาก ต่ำ และต่ำ ตามลำดับ

ด้านช่องทางหาแหล่งเงินทุนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการบรรลุเป้าหมายทางการเงิน การบรรลุเป้าหมายทางด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายในและการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $r=.260, .274, .263, .289$ ) ความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำมาก ต่ำมาก และต่ำมาก ตามลำดับ

ดังนั้นการคาดหวังว่าเมื่อนำ Digital มาใช้กับธนาคารจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา เพียงปัจจัยเดียวไม่ได้ ต้องหาปัจจัยอื่นเพิ่มเติมในการศึกษาหาความสัมพันธ์ สอดคล้องกับ ศิริพร เกษวิทย์ และ ต้องลักษณะ บุญธรรม (2562) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินแบบสมดุลของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา พบว่า การนำดิจิทัลมาใช้ในองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัด balanced scorecard นอกจากปัจจัยทางด้านดิจิทัล ยังมีปัจจัยด้านอื่นที่มีส่วนสัมพันธ์ต่อตัวชี้วัด balanced scorecard กล่าวคือ นโยบายของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร ระเบียบขั้นตอนการดำเนินงานขององค์กร ทั้งยังสอดคล้องกับ สมบูรณ์ สารพัด (2562) ทำการศึกษา หลักการและทฤษฎีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดย balanced scorecard และการนำไปประยุกต์ใช้ใน พบว่า การนำดิจิทัลมาใช้ในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรตามหลัก balanced scorecard คือ การบรรลุเป้าหมายทางการเงิน การบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า การบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน และการบรรลุเป้าหมายด้านการเรียนรู้และผลักดันองค์กร ทั้งยังมีปัจจัยอื่นๆที่ส่งเสริม นอกเหนือจากการนำ Digital มาใช้กับธนาคารจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตามหลัก Balanced Scorecard กล่าวคือมี ปัจจัยด้านนโยบายภาครัฐ ปัจจัยทางด้านกลยุทธ์ทางดิจิทัลของคู่แข่ง ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้บริโภค และปัจจัยทางด้านภาวะเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และสังคม

### 5.3 ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จากความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยในจังหวัดสงขลา จึงไม่อาจนำมาเป็นข้อสรุปของความคิดเห็นของพนักงานทั่วประเทศได้ และธนาคารกรุงไทยอาจปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร ปรับเปลี่ยนเครื่องมือดิจิทัล และปรับเปลี่ยนเป้าหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามช่วงระยะเวลาได้ จึงไม่อาจใช้

โครงสร้างองค์กร เครื่องมือดิจิทัล เป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ณ เวลาที่ผู้วิจัยได้ทำวิจัยได้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารธนาคารควรกำหนดแผนงานกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้าน Hard Skill หลักของพนักงาน โดยเฉพาะทักษะการสื่อสาร อ่าน และเขียน ภาษาต่างประเทศ ทักษะการขายสินค้าและแนะนำผลิตภัณฑ์ ทักษะการโน้มน้าวใจต่อการตัดสินใจซื้อ เพื่อให้พนักงานมีระดับทักษะอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมทักษะด้าน Soft Skill หลักควบคู่ไปด้วยโดยเฉพาะทักษะ ความคิดสร้างงานและนวัตกรรมใหม่ เพื่อให้พนักงานมีระดับอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ผู้บริหารควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะที่อยู่ในระดับมากที่สุดด้วย เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาจุดแข็งของตัวเองพนักงานเองให้ดียิ่งขึ้นไป

ผู้บริหารควรส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัล ในส่วนของดิจิทัลแบงก์กิ้ง เพื่อให้พนักงาน Reskill และ Upskill ทักษะดิจิทัลในการเข้าใช้งานแพลตฟอร์มต่างๆพร้อมกับข้อมูลเกี่ยวกับการทำธุรกรรมต่างๆ ให้เป็นปัจจุบันยิ่งขึ้น นอกจากนี้พนักงานสามารถถ่ายทอดการใช้งานและรูปแบบธุรกรรมต่างๆแก่ผู้บริโภคได้ ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

##### ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

พนักงานธนาคารสามารถนำแบบประเมินทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก ในการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้ในการประเมินระดับทักษะด้าน Hard Skill และ Soft Skill หลัก ของตนเอง เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาจุดแข็งและแก้ไขจุดอ่อนของตัวเองพนักงานธนาคารให้ดียิ่งขึ้นไป เพื่อนำไปสู่ความก้าวหน้าของเส้นทางอาชีพต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษา กลุ่มตัวอย่างในจังหวัดอื่นๆประกอบ เพื่อให้เกิดข้อมูลทางการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาในการวางแผนกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป โดยทำการทดสอบ สถิติ T-test One-way Anova และ Pearson correlation

2.ควรทำการศึกษา ตัวแปรอื่นๆประกอบข้อมูลในการวิจัย เพื่อให้การทำวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยทำการทดสอบสถิติ Multiple Regression

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กมลทิพย์ โลหะนวกุล, สุธินี ฤกษ์ขำ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างความไม่สอดคล้องด้านทักษะต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานและความต้องการลาออก: กรณีศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในสถาบันการเงิน. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 34 (2), 81-108.
- กวีวัฒน์ พิริยะปัญญากุล. (2559). การนำแนวคิด Balanced Scorecard มาใช้วัดผลการดำเนินงานในองค์กร. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 11(2), 148-162
- กำธร จิตศิริ. (2558). การพัฒนาแบบจำลองการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชัตติยา อินทรวิชัย. (2561). 3 ทักษะที่ KBank อยากให้พนักงานมีมากที่สุด. สืบค้น 25 มีนาคม 2564, จาก <https://sdthailand.com/2018/07/kbank-skilllane-digital-training/>
- ชมพูนุช นิตตะโย. (2562). คนแบบไหนที่องค์กรอยากได้ในปี 2019. สืบค้น 12 กุมภาพันธ์ 2564, จาก [https://tma.or.th/2016/news\\_detail.php?id=371](https://tma.or.th/2016/news_detail.php?id=371)
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2539). สถิติพื้นฐานพร้อมตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม MINITAB SPSS/PC+ และ SAS/. ขอนแก่น: สำนักพิมพ์คลังน่านานาวิทยา.
- ชุตินา ไชยเสน. (2563). การศึกษาทักษะที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2562 (รายงานผลการวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณัฐวุฒิ พงศ์สิริ. (2560). บริหารคนแบบศักยภาพจิต. สืบค้น 27 มีนาคม 2564, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-16729>
- ติณณา อภิวันทนาพร. (2561). การจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต.

- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2550). *เครื่องมือการจัดการ Management Tools* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *องค์การและการบริหาร* (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน. (2564). *ธนาคารกรุงไทยรากฐานแห่งความมั่นคง*. สืบค้น 27 มีนาคม 2564, จาก <https://krungthai.com/th/about-ktb/history>
- นภดล ร่มโพธิ์. (2548). *การศึกษาปัญหาในการใช้ระบบประเมินผลแบบสมดุลงรณศึกษาวិสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)(รายงานผลการวิจัย)*.  
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทวรรณ บุญช่วย. (2563). *ยุคพลิกผันทางเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชีนวัตกรรม*. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 3 (1), 15-24.
- นิเวศ ธรรมชัยชูศักดิ์. (2558). *การเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานขับรถบรรทุกเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน*. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 4 (1), 8-20.
- นุกูล ศรีงาม. (2556). *การศึกษาคำคิดเห็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในสถานศึกษาสังกัดเทศบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต)*. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2553). *ระบบสารสนเทศเพื่องานทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ที่มีประสิทธิภาพ* (พิมพ์ครั้งที่1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปกรณ โปรรุ่งโรจน์, ณกมล จันทร์สม. (2564). *ปัจจัยด้านจรรยาบรรณทักษะ(Soft Skill)ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจนเอเรชั่นวายในกรุงเทพมหานคร*. *วารสารรัชต์ภาคย์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 15(42), 117-127.
- ปฐมา จันทร์กฤษ. (2562). *มารู้จัก Soft Skills ที่ต้องมีในยุค AI เพื่อให้คุณไม่ ต้องกลัว Disrupt เป็นที่ ต้องการของตลาดงาน*. สืบค้น 12 ธันวาคม 2563, จาก



<https://www.marketingoops.com/reports/industry-insight/ibm-research-soft-skills-in-digital-disruption-world/>

ปณิดดา เกษมจันทโชติ. (2562). *เปิดยุทธศาสตร์5แบงก์ฝ่าพายุดิจิทัลดิสรรับชั้น*. สืบค้น 16 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/860012>

ปรชา ไวรักษ์สัตว์. (2560). *การเตรียมความพร้อมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สำนักธุรกิจบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เพื่อเข้าสู่ระบบธนาคารแบบดิจิทัล ในยุคไทยแลนด์ 4.0* (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ปรมินทร์ เยาว์ยืนยง .(2562).*Entrepreneurial ทักษะและกระบวนการคิด ที่คนไทยขาดแคลนและต้อง ร่วมกันส่งเสริมให้เกิด*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2564,

จาก <https://www.monsoonsimthailand.com/blog/entrepreneurial-ep2>

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. *ทักษะ*. (2554). สืบค้น 22 สืบค้น 22 พฤศจิกายน 2563, จาก <https://dictionary.orst.go.th/>

พนิดา จำจด. (2561) .*การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. (สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พรรณพิลาศ กุลติลก. (2560). *การขับเคลื่อนสังคมผ่านสื่อใหม่ในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 25 (49), 59-75.*

พิชณู วรดิษฐ์. (2558). *การพัฒนาหลักสูตรเสริมสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ นักศึกษาสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ (วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พีระ พนาสุภณ. (2553). *การศึกษาพัฒนาคนและคนพัฒนาประเทศ*. สืบค้น 28 ธันวาคม 2563, จาก <http://www.peerapanasupon.com/wp-content/uploads/>

ภคพร เปลี้นไฟโรจน์, มณฑล สรไกรกิติกุล. (2561). *มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุค บริการทางการเงินดิจิทัล. วารสารการจัดการธุรกิจ, 8(1), 62-78.*

- ภาคภูมิ นันทปรีชา. (2555). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงานโดยตัวชี้วัดตามแนวคิด Balanced Scorecard:กรณีศึกษา สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน)* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รายงานประจำปี ธนาคารกรุงไทย.(2563) สืบค้น 3 เมษายน 2564,จาก <https://krungthai.com/Download/investorrelations/InvestorRelationsDownload>
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, อัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). *ระเบียบวิธีวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดีการพิมพ์.
- วงศ์ผกา กลอนสุด. (2561). *การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรด้วยกระบวนการทางดิจิทัล* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรภาพร บุญจอม, และอดิศักดิ์ ชีรานุพัฒนา. (2559). การพัฒนาตัวแบบเพื่อการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของสาขาธนาคารโดยใช้ Balanced Scorecard และ Data Envelopment Analysis. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 39 (151), 24-43.
- วัฒนา พัฒนพงศ์. (2546). *BSC และ KPI เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน* (พิมพ์ครั้งที่4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แปซิฟิก.
- วัฒนาพร รัชงษ์ทุกข์.(2563). สมรรถนะเด็กไทยในยุคโลกพลิกผัน. *คุรุสภาวิทยาจารย์*, 1 (1), 8-18.
- วันชัย ธรรมสังการ, อังคณา ธรรมสังการ,และพรนงค์พิเชษฐ แห่งหน. (2562). การเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสถานประกอบการในจังหวัดสงขลา. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*, 59 (1), 27-45.
- วันรวี จันทร์แต่งผล. (2561). *การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วาสนา เทพอุบล. (2553). *การประเมินการประยุกต์ใช้แนวคิด Balanced Scorecard เพื่อวัดผลการดำเนินงานขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเจริญประดิษฐ์* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- วาสนา สีลาภเกื้อ. (2555). *สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จำเป็นของบุคลากรสำหรับการทำงานในมหาวิทยาลัย:กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิมวิริยา ลิ้มกิ่งวาฬมงคล. (2563). *Soft skill ทักษะอนาคต ตอบโจทย์ตลาดงานสร้างมืออาชีพ*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-496009>
- วิริยาภรณ์ เตชะกฤตธีรพงศ์, และศรีสมรรัก อินทุจันทร์ยง. (2559). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กรในประเทศไทย. *วารสารบริหารธุรกิจ*, 39 (152), 30-41.
- วีรุธ มาชะสิรานนท์, และ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2546). *การพัฒนา Balanced Scorecard* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์.
- เวโรจน์ ลิ้มจรรยา. (2563). *ทักษะอะไรที่คนทำงานรุ่นใหม่ต้องรู้*. สืบค้น 20 ธันวาคม 2564, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/862187>
- ศิริพร เกษวิทย์, ต้องลักษณ์ บุญธรรม. (2562). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการประเมินสมรรถนะของสถานศึกษาระดับประถมศึกษา จังหวัดปทุมธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 39(2), 99-108.
- ศุภลักษณ์ นพรัตน์. (2561). *ความเชื่อมโยงระหว่างความไม่แน่นอนในงาน ค่านิยมองค์กรแบบนวัตกรรมและการใช้การวัดผลการดำเนินงานเชิงดุลยภาพในธุรกิจแปรรูปยางพาราในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2562). *Productivity Scanning, Scanning Highlight*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.ftpi.or.th/2019/22073>
- สมบูรณ์ สารพัด. (2562). หลักการและทฤษฎีการวัดผลการดำเนินงานขององค์กรโดยใช้ Balanced Scorecard และการนำไปประยุกต์ใช้. *วารสารสยามวิชาการ*, 20(34), 35-46.

- สารชา ประเสริฐกุล. (2554). *การศึกษาปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดอุดรธานี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- สำนักงานก.พ. (2564). *Digital Literacy/ คืออะไร*. สืบค้น 25 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>
- สิทธิพัฒน์ ตั้งกิจกิตต์. (2559). *อุปสรรคต่อความก้าวหน้าสู่ตำแหน่งผู้จัดการสาขาของพนักงานหญิงกรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ จันทรวงศ์. (2556). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคุณภาพจัดการความรู้ด้วยเว็บบล็อก* (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- สุพรรณษา จิตต์มั่น, และกรรณิการ์ ธรรมสรากร. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะทางวิชาชีพ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพ การทำงานของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดอุดรดิษฐ์ แพร์ น่าน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์*, 11 (1), 288-296.
- อภิรุฒิ พิมลแสงสุริยา. (2563). *ทักษะสำคัญสำหรับศตวรรษที่21*. สืบค้น 26 กุมภาพันธ์ 2564, จาก <https://www.prachachat.net/csr-hr/news-418970>
- อรปรียา รุ่งสง. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ข้อมูลบัญชีบริหารกับการใช้ Balanced Scorecard เพื่อความสำเร็จของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทบริการในเขตภาคใต้* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรสิริ ทุ่มชู. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลเมืองคองหงส์อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา* (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

## ภาษาอังกฤษ

Ardill, L. (2020). *Hard and Soft skills to place your bets on in 2021*. Retrieved 13 February 2021 from <https://www.siliconrepublic.com/careers/skills-for-2021-hard-soft-zety>

Bot Magazine. (2563). *The Future of work เทรนด์อาชีพที่มาแรงปี 2020 – 2030*. สืบค้น 13 กุมภาพันธ์ 2564,

จาก <https://www.bot.or.th/Thai/BOTMagazine/Pages/256301GlobalTrend.aspx>

Chantree, T. (2019). *Soft skill as a differentiator*. Retrieved 13 February 2021 from <https://www.hrheadquarter.com/post/soft-skill-as-a-differentiator>

Cronbach, L. (1970). *Essential of Psychological testing*. New York: Harper and Row.

Fusion Solution. (2020). *Hard Skill ทักษะสำคัญ ที่ควรมีในปี 2020*. สืบค้น 22 ธันวาคม 2563, จาก <https://www.optimistichr.com/blog-post/hard-skills>

Gray, A. (2016). *The 10 Skill you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution*. Retrieved 25 March 2021

from <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>

Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences*. 4<sup>th</sup> ed. New York: Houghton Mifflin.

Kankaw, K. (2020). *2020 years of bank employees disaster (With exit offers)*. Retrieved 23 November 2020 from <https://prakaifai.com/2020/01/13/2563>

Kruse, K. (2020). *Skill gap 2020: 5 Soft Skill And 10 Hard Skill companies need now*. Retrieved 23 December 2020

from <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2020/04/17/skill-gap-2020-5-soft-skills-and-10-hard-skills-companies-need-now/>

Lsrael, S. (2018). *What is Development?*. Retrieved 18 December 2020 from <https://www.sid-israel.org/en/Development-Issues/What-is-Development?>

Pate, D. (2020). *The Top Skill Companies Need Most in 2020 And How to Learn Them*. Retrieved 12 February 2021 from <https://www.linkedin.com/business/learning/blog/top-skills-and-courses/the-skills-companies-need-most-in-2020and-how-to-learn-them>

Ratchagit, T. (2019). *Strengthen competency for personnel to promote efficient human resource management in the organization*. Retrieved 22 December 2020 from <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/>

Sinthuvanich, N. (2020). *HR recommends 20 Hard Skills and Soft Skills that should be included in Resume*. Retrieved 12 February 2021 from <https://techsauce.co/tech-and-biz/job-skills>

Study International Staff. (2020). *These are the hard and soft skills employers want in 2020*. Retrieved 13 February 2021 from <https://www.studyinternational.com/news/hard-soft-skills-2020/>

Wiboonyasake, M. (2019). *How does Hard Skill Vs Soft Skill for today's workers present on Resume?*. Retrieved 20 December 2020 from <https://www.aware.co.th/it-jobs/th/hard-skill-vs-soft-skill-on-resume/>

World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. Retrieved 23 December 2020 from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020/in-full/infographics-e4e69e4d>

Yamane. (1967). *Statistics An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



## แบบสอบถาม

เรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด  
สงขลา

Digital Factors Affecting the Opinion in Task Development of Employees  
at Krung Thai Bank Public Company Limited in Songkhla Province

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำเพื่อศึกษาการวิจัย โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามข้อมูลทักษะด้าน Hard skill และ Soft skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือ Digital ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี

1-5 ปี

6-10 ปี

11-15 ปี

15 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

4. ฝ่ายปฏิบัติงาน

ฝ่ายสินเชื่อ

ฝ่ายบริการลูกค้า

ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทักษะด้าน Hard skill และ Soft skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแบบสอบถามและกรุณาเติม ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. Hard Skill หลักของพนักงาน</b>					
1.1 ท่านมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารออกจำหน่ายและให้บริการ					
1.2 ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft ต่างๆ ( Microsoft Word,Microsoft Powerpoint,Microsoft Excel) และใช้งาน Google Application (Gmail,Google form,Google drive) อยู่ในระดับใด					
1.3 ท่านสามารถใช้งาน Internet Banking และ Mobile Banking สำหรับให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้					
1.4 ท่านสามารถสื่อสาร อ่าน และเขียนภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้					
1.5 ท่านสามารถขายและแนะนำสินค้า ผลิตภัณฑ์เพื่อโน้มน้าวใจต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้					
1.6 ท่านสามารถใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้					
1.7 ท่านสามารถจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยนำดิจิทัล มาใช้เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอกได้					

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.8 ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมและWebsite ภายในของธนาคารได้					
<b>2. Soft Skill หลักของพนักงาน</b>					
2.1 ท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาต่างๆที่เผชิญได้					
2.2 ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้					
2.3 ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาได้					
2.4 ท่านสามารถนำข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ในประเทศและต่างประเทศ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้					
2.5 ท่านสามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรและลูกค้าได้					
2.6 ท่านมีความคิดริเริ่มในการสร้างงานและนวัตกรรมใหม่ๆได้					
2.7 ท่านสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแบบสอบถามและกรุณาเติม ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1.ในองค์กรท่านมีการใช้ช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์ใดบ้าง</b>					
1.1 Social Media (Facebook,Line,Twitter,Instagram,Youtube)					
1.2 Website Krungthai.com					
<b>2.องค์กรท่านจัดการช่องทางใช้จ่ายและทำธุรกรรมออนไลน์</b>					
2.1 รับชำระและทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน Internet Banking (Krungthai corporate online, Krungthai smartfx,KTB netbank)					
2.2 รับชำระและทำธุรกรรมผ่าน Mobile Banking (Krungthai next,เป๋าตังค์,ถุงเงินประชารัฐและถุงเงินพลัส)					
<b>3.องค์กรท่านใช้เป็นช่องทางหาแหล่งเงินทุน</b>					
3.1 ระดมทุนผ่านหุ้นกู้และหุ้นสามัญโดยใช้ Website หลักทรัพย์จัดการกองทุนของไทย					
3.2 ใช้ดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสินเชื่อส่วนบุคคล					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแบบสอบถามและกรุณาเติม ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ท่านเห็นด้วยกับข้อความนี้ในระดับน้อยที่สุด

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>1. องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยใช้หลัก Digital มาใช้ทำให้</b>					
1.1 สามารถระดมเงินฝากได้เพิ่มขึ้น					
1.2 สามารถอนุมัติสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น					
1.3 สามารถทำกำไรจากสินค้าและผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น					
<b>2. องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า โดยใช้หลัก Digital มาใช้ทำให้</b>					
2.1 ลูกค้าพึงพอใจได้มากขึ้น					
2.2 ลูกค้าซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ของธนาคารซ้ำ					
2.3 มีลูกค้าเพิ่มขึ้น					
<b>3. องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน โดยใช้ Digital มาใช้ทำให้</b>					
3.1 สามารถติดต่อลูกค้าได้เร็วขึ้น					
3.2 สามารถจัดการ เตรียมเอกสาร ปฏิบัติงาน และส่งมอบบริการ สินค้าผลิตภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ					
3.3 สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างปลอดภัยและลดการรั่วไหลของข้อมูลได้					
<b>4. องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต</b>					
4.1 พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้อย่างรวดเร็ว					
4.2 พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ทักษะให้กันและกันโดยใช้ Digital					
4.3 องค์กรพัฒนาเติบโตเร็วขึ้นโดย Digital มีส่วน					

ภาคผนวก ข

แบบประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

(แบบสอบถาม)



### แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

คำชี้แจง : แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง ดิจิทัล ที่ส่งผลต่อความคิดเห็นในการพัฒนางานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้ง 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทักษะด้าน Hard skill และ Soft skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด

โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังนี้

+1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม

0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

ผู้วิจัยขอความกรุณาผู้เชี่ยวชาญ ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้นๆ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรงดังนี้

+1 = แนใจว่าคำถามมีความเหมาะสม 0 = ไม่แนใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่

-1 = แนใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์					
1	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง				
2	อายุงาน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี <input type="checkbox"/> 1-5 ปี <input type="checkbox"/> 6-10 ปี <input type="checkbox"/> 11-15 ปี				
3	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก				
4	ฝ่ายปฏิบัติงาน <input type="checkbox"/> ฝ่ายสินเชื่อ <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริการลูกค้า <input type="checkbox"/> ฝ่ายสนับสนุนและบริการสาขา				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทักษะด้าน Hard skill และ Soft skill หลักของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา					
1.Hard skill หลักของพนักงาน					
1.1	ท่านมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารออกจำหน่าย				
1.2	ท่านสามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft ต่างๆ (Microsoft Word,Microsoft Powerpoint,Microsoft Excel) และใช้งาน Google Application (Gmail,Google form,Google drive) ได้				
1.3	ท่านสามารถใช้งาน Internet Banking และ Mobile Banking ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก่ลูกค้าได้				
1.4	ท่านสามารถสื่อสาร อ่าน และเขียน ภาษาต่างประเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้				
1.5	ท่านสามารถขายและแนะนำสินค้า ผลิตภัณฑ์ เพื่อโน้มน้าวใจต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าได้				
1.6	ท่านสามารถใช้งานระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลได้				
1.7	ท่านสามารถจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล ที่เป็น ความลับขององค์กรและลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยนำดิจิทัลมาใช้เพื่อป้องกันข้อมูลรั่วไหลสู่ภายนอกได้				

ข้อที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
1.8	ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมและ Website ภายในของธนาคารได้				
2	Soft skill หลักของพนักงาน				
2.1	ท่านสามารถคิดและแก้ปัญหาต่างๆที่เผชิญได้				
2.2	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้				
2.3	ท่านสามารถบริหารจัดการเวลาได้				
2.4	ท่านสามารถนำข้อมูลต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้				
2.5	ท่านสามารถติดต่อประสานงานภายในองค์กรและลูกค้าได้				
2.6	ท่านมีความคิดริเริ่มในการสร้างงานและนวัตกรรมใหม่ๆได้				
2.7	ท่านสามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมต่างๆที่ต้องเผชิญได้				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ตอนที่ 3 แบบสอบถามการนำ Digital มาใช้กับงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา					
1.ในองค์กรท่านมีการใช้ช่องทางการสื่อสารตลาดออนไลน์					
1.1	Social Media (Facebook,Line, Twitter,Instargram,Youtube)				
1.2	Website Krungthai.com				
2.องค์กรของท่านใช้เป็นช่องทางในการชำระและทำธุรกรรม					
2.1	รับชำระและทำธุรกรรมออนไลน์ผ่าน Internet Banking (Krungthai corporate online, Krungthai smartfx,KTB netbank)				
2.2	รับชำระและทำธุรกรรมผ่าน Mobile banking (Krungthai next,เป๋าตังค์,ถุงเงินประชาชนและถุงเงินพลัส)				
3.องค์กรท่านใช้เป็นช่องทางหาแหล่งเงินทุน					
3.1	ระดมทุนผ่านหุ้นกู้และหุ้นสามัญโดยใช้ Website หลักทรัพย์จัดการกองทุนกรุงไทย				
3.2	ใช้ดิจิทัลในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนสินเชื่อส่วนบุคคล				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ตอนที่ 4 แบบสอบถามเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา					
1	องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายทางการเงินโดยใช้นำ Digital มาใช้ทำให้				
1.1	สามารถระดมเงินฝากได้เพิ่มขึ้น				
1.2	สามารถอนุมัติสินเชื่อได้เพิ่มขึ้น				
1.3	สามารถทำกำไรจากสินค้าและ ผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น				
2	องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายด้านลูกค้า โดยใช้หลัก Digital มาใช้ทำให้				
2.1	ลูกค้าพึงพอใจได้มากขึ้น				
2.2	ลูกค้าซื้อสินค้าและผลิตภัณฑ์ ของธนาคารซ้ำ				
2.3	มีลูกค้าเพิ่มขึ้น				
3	องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายด้านกระบวนการภายใน โดยใช้ Digital มาใช้ทำให้				
3.1	สามารถติดต่อลูกค้าได้เร็วขึ้น				
3.2	สามารถจัดการ เตรียมเอกสาร ปฏิบัติงาน และส่งมอบบริการ สินค้าผลิตภัณฑ์ ได้อย่างรวดเร็ว และแม่นยำ				
3.3	สามารถจัดเก็บข้อมูลที่เป็น ความลับขององค์กรและลูกค้า ได้อย่างปลอดภัยและลดการ รั่วไหลของข้อมูลได้				
4	องค์กรท่านบรรลุเป้าหมายให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต				
4.1	พนักงานเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้ อย่างรวดเร็ว				
4.2	พนักงานมีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะให้กันและกันโดยใช้ Digital				

ข้อที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะ
		+1	0	-1	
ตอนที่ 4 แบบสอบถามเป้าหมายการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นตาม Balanced Scorecard ของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสงขลา					
4	องค์กรทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมให้พนักงานเรียนรู้ และผลักดันให้องค์กรเติบโต				
4.3	องค์กรพัฒนาเติบโตเร็วขึ้นโดย Digital มีส่วน				

ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

ลงชื่อ .....

ผู้เชี่ยวชาญ

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ สกุล                                      นางสาว จุไรวรรณ ทองสองแก้ว  
รหัสประจำตัวนักศึกษา 6310521004  
วุฒิการศึกษา

วุฒิ	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์	2561

**การตีพิมพ์/เผยแพร่ผลงาน**

จุไรวรรณ ทองสองแก้ว .(2564).ประโยชน์และปัญหาการใช้ดิจิทัลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่ง  
หนึ่งในจังหวัดสงขลา.การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการบริหารจัดการ ครั้งที่ 13 วันที่  
22 พฤษภาคม 2564 ณ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.