



ผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ในประเทศไทย

Effects of Financial Innovation on Performance of Financial Institutions in Thailand

ประภัสสร วารีศรี^{1*} คมกริช วงศ์แห¹

Prapassorn Wareesri^{1*} Komkrit Wongkhae¹

¹คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹Maharakham Business School, Maharakham University

E-mail: prapassorn.w@acc.msu.ac.th

Received : 30 มกราคม 2567

Revised : 19 พฤษภาคม 2567

Accepted : 5 มิถุนายน 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการเงินเกี่ยวกับผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 69 ราย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน 5 ด้านของผู้บริหารสถาบันการเงินในภาพรวมจัดอยู่ในเกณฑ์มาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสารสนเทศสูงสุด ผลการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยพบว่า มีเพียงปัจจัยนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย ดังนั้นหากผู้บริหารสถาบันการเงินให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำ มีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดี มีการสนับสนุนนวัตกรรมทางการเงิน สื่อสารวิสัยทัศน์ที่มุ่งนวัตกรรมการเงินไปยังทุกภาคส่วนในองค์กรจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของสถาบันการเงินในประเทศไทย

คำสำคัญ: นวัตกรรมทางการเงิน, สถาบันการเงิน, ผู้บริหารสถาบันการเงิน

* Corresponding Author



Abstract

This research aimed to study the opinions of financial institution executives regarding the impact of financial innovations on the performance of financial institutions in Thailand. The research tool used was a questionnaire distributed to a sample of commercial bank branch managers in Thailand, with 69 respondents in total. The data were statistically analyzed using a multiple linear regression model. The results revealed that in the five aspects of financial innovation, the overall score was high, with the highest score for the information aspect. The study found that only the financial innovation factor related to leadership had a significant positive impact on the performance of financial institutions in Thailand. Therefore, if financial institution executives prioritize leadership, manage human resources effectively, support financial innovations, and communicate a vision focused on financial innovation throughout the organization, it will enhance the performance of financial institutions in Thailand.

Keywords: Financial Innovation, Financial Institutions, Financial Institution Executives

บทนำ

ปัจจุบันสถาบันการเงินของไทยต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สถาบันการเงินต้องเผชิญความเสี่ยงรูปแบบใหม่ ๆ อาทิ ความเสี่ยงด้านเทคโนโลยี ด้านกฎหมายและการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่างๆ (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) อีกทั้งอัตราเงินเฟ้อและอัตราดอกเบี้ยมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและกลายเป็นสิ่งที่ยากต่อการคาดเดา ประกอบกับสภาวะการแข่งขันของธุรกิจการเงินที่มีความเข้มข้นขึ้น นับตั้งแต่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการลูกค้าในธุรกิจการเงิน (Financial Technology: FinTech) อาทิ บล็อกเชน (Blockchain) ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) และปัญญาจากฝูงชน (Crowdsourcing) เป็นต้น (ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์, 2565) สถาบันการเงินหลายแห่งพบว่า วิธีการเก่าๆของการดำเนินธุรกิจไม่สามารถทำได้ ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่เสนอแก่ลูกค้านั้นไม่สามารถขายได้ จึงไม่สามารถหาเงินทุนด้วยเครื่องมือทางการเงินแบบเดิมๆ และเมื่อสถาบันการเงินไม่สามารถจัดหาเงินทุนได้ก็อาจต้องออกจากธุรกิจไปในไม่ช้า (สิปปภาส พรสุขสว่าง, 2553)

นวัตกรรมทางการเงินถูกสร้างขึ้นมาเพื่อช่วยให้สถาบันการเงินสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ แต่หลายต่อหลายครั้งที่นวัตกรรมทางการเงินก็ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินเช่นเดียวกัน ยกตัวอย่าง ในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งเป็นประเทศที่ได้ชื่อว่าเป็นต้นตำรับของนวัตกรรมทางการเงิน โดยวิกฤติเศรษฐกิจในสหรัฐอเมริกามีจุดเริ่มต้นมาจากวิกฤติสินเชื่อในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เรียกว่า ซับไพรม์ (Subprime) ที่เกิดจากนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ เช่น ตราสารหนี้ที่มีหลักทรัพย์อ้างอิง (Collateralized Debt Obligations-CDO) สัญญาสวอปความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ (Credit Default Swap-CDS) ทำให้เกิดสินเชื่อด้วยคุณภาพขึ้น (ฝ่ายวิจัยและพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, ม.ป.ป.) ส่งผล



กระทบต่อตลาดการเงินของประเทศ สถาบันการเงินขนาดใหญ่และมีชื่อเสียงของสหรัฐฯ ต่างก็ได้รับผลกระทบจากวิกฤติดังกล่าว ซึ่งกลายเป็นจุดเริ่มต้นในเชิงสัญลักษณ์ของวิกฤตการเงินทั่วโลกที่รู้จักกันในชื่อ วิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ (Hamburger Crisis) โดยวิกฤตครั้งนั้นสร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจโลกเป็นวงกว้าง จนแม้ทุกวันนี้เศรษฐกิจของหลายประเทศก็ยังไม่สามารถฟื้นตัวเต็มที่หรือขยายตัวได้เท่ากับช่วงก่อนเกิดวิกฤต (คมปทิต คงศักดิ์ศรีสกุล, 2561)

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เป็นเรื่องที่ต้องคิดไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารองค์กรจะต้องใช้เทคนิคในการบริหารจัดการและความเป็นผู้นำ เพื่อนำพาองค์กรสู่ความสำเร็จในสภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงให้ได้ ดังนั้นเพื่อให้องค์กรบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสูงสุดผู้บริหารจำเป็นต้องยอมรับและเรียนรู้แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การคิดอย่างมีวิสัยทัศน์ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนด้วยแผนงานหรือกลยุทธ์ใหม่ ๆ และนำสู่การสร้างนวัตกรรม ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีคุณสมบัติของการมีภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมอย่างปฏิเสธไม่ได้ การก้าวสู่ความสำเร็จจะต้องพัฒนาทั้งตนเองและองค์กร ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างมีประสิทธิภาพในการทำงานทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ (จิตินันท์ นันทะศรี, วาโร เฟิงส์วาลด์, วสันิกา ฉลากบาง และพรเทพ เสถียรนพเก้า, 2563)

ดังนั้นจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการเงินเกี่ยวกับผลกระทบของปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่านวัตกรรมทางการเงินด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบอย่างไรต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถาบันการเงินในประเทศไทย ผลการวิจัยที่ได้สามารถให้ผู้บริหารสถาบันการเงินนำนวัตกรรมทางการเงินไปประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของผู้สถาบันการเงินได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางการเงินส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน

นักวิชาการมีการนิยามความหมายของนวัตกรรม (Innovation) ไว้ ดังนี้ 1) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คำว่า โนวา (Nova) ที่แปลว่า ใหม่ ดังนั้น นวัตกรรม จึงหมายถึง การทำให้ปรากฏเป็นรูปธรรม การผสมผสานและการสังเคราะห์ รวบรวมความรู้เดิม ให้เกิดเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการใหม่ที่มีคุณค่าและมีความสำคัญ (ลูกซ์ ริชาร์ด, 2555) มี รากศัพท์มาจากภาษาละติน คำว่า Novas ที่แปลว่า ใหม่ (ภทฤติดี เนตินิยม, 2554) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คำว่า “Innovare” ที่แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา และตามแนวคิดเรื่อง “ระบบนวัตกรรมแห่งชาติ” หมายถึง การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในรูปผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (ปัทมา เจริญวิเศษกุล, 2560) เป็นสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ที่เกิดขึ้น และได้รับการยอมรับจากสังคม (บดีนทร์ รัชมีเทศ, 2550) เป็นการนำทรัพยากรที่มีอยู่ไปทำให้เกิดผลผลิต และนำผลผลิตที่ได้ไปทำให้เกิด ผลผลิตใหม่ ๆ เป็นสิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิด



สร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ ต่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิต หรือบริการใหม่

จากการศึกษาความหมายและประเภทของนวัตกรรมทำให้สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ที่เกิดขึ้น จากการใช้ความรู้ ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการใหม่ ซึ่งเป็นที่ยอมรับและก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม โดยนวัตกรรมสามารถจำแนกประเภทออกตามขอบเขต วัตถุประสงค์ ของการนำไปใช้ได้เป็น 3 ประเภท คือ จำแนกตามการเปลี่ยนแปลง จำแนกตามลักษณะ และจำแนกตามขอบเขตของการดำเนินงาน ซึ่งนวัตกรรมที่ประเทศใหญ่มีการพัฒนาและนำมาใช้ส่วนใหญ่ จะเป็นนวัตกรรมด้านการบริการ เช่น ธนาคารมีการให้บริการทำธุรกรรมออนไลน์ชำระค่าสินค้าผ่าน Application ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง เป็นต้น

ความหมายของนวัตกรรมทางการเงิน

เทคโนโลยีทางการเงิน (FinTech) ย่อมาจากภาษาอังกฤษคำว่า Financial Technology สถาบันการเงินได้นำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้เสริมในการให้บริการทางการเงิน การเข้ามาของเทคโนโลยีทางการเงินนี้ ถือเป็นแนวโน้มของการปฏิวัติทางดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการทางการเงินต่างๆ การพัฒนานวัตกรรมทางการเงินที่เกิดขึ้นมาจากการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่สำคัญประกอบไปด้วย 1) บล็อกเชน (Blockchain) เป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่สำคัญโดยเฉพาะกับกลุ่มสกุลเงินดิจิทัล (Cryptocurrency) อาทิ บิตคอยน์ (Bitcoin) เป็นต้น เนื่องจากปัจจุบันในหลายประเทศกำลังก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด การใช้จ่ายใช้สอยนั้นได้ถูกปรับเปลี่ยนไปอยู่ในรูปแบบของเงินดิจิทัล 2) ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เป็นเทคโนโลยีการเก็บรวบรวมข้อมูล การที่มีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ทำให้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจและสร้างมูลค่าเพิ่มได้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคโนโลยีการประมวลผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการเก็บข้อมูลประชาชน ระบบฐานข้อมูลลูกค้า การวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้า การวิเคราะห์ความเสี่ยง การให้คำแนะนำการลงทุน การตรวจสอบอาชญากรรมทางการเงิน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญของการใช้งานระบบฐานข้อมูลคือ ข้อจำกัดทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการละเมิดความเป็นส่วนตัวของประชาชน 3) การเรียนรู้ของเครื่องจักร (Machine Learning) เป็นวิธีการที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ทั้งทางด้านข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลด้านเทคนิค สามารถใช้สร้างแบบจำลอง (Model) เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่ซับซ้อน ตลอดจนสามารถพัฒนาความแม่นยำของการคาดการณ์ได้อย่างต่อเนื่อง จากข้อมูลที่ได้รับใหม่แบบทันทีต่อเวลา (Real Time) จึงสามารถนำไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของการประเมินความเสี่ยงทางการเงิน 4) ปัญญาจากฝูงชน (Crowdsourcing) เป็นกระบวนการที่ใช้เทคโนโลยีที่ให้ได้ว่ามีบริการหรือข้อมูลที่สำคัญด้วยการร้องขอจากคนกลุ่มใหญ่ เรียกได้ว่าเป็นการหาคำตอบหรือความคิดจากกลุ่มคนสาธารณะ โดยที่ผู้ดำเนินการไม่จำเป็นต้องได้รับผลตอบแทน ประโยชน์ที่ได้รับคือ มีต้นทุนที่ต่ำ ได้รับข้อมูลที่รวดเร็ว มีคุณภาพ มีความยืดหยุ่นของข้อมูลที่สูง สามารถรองรับการขยายการให้บริการที่เพิ่มขึ้นในอนาคตได้และได้รับประโยชน์จากความสามารถที่หลากหลาย การให้บริการทางการเงินจึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้โดยใช้กระบวนการดังกล่าว (พรชัย ชุนจินดา, 2560; จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์, 2561; ศิริยศ จุฑานนท์, 2561 อ้างถึงใน ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์, 2565)



จากการศึกษาความหมายและองค์ประกอบพื้นฐานของนวัตกรรมทางการเงิน สำหรับประเทศไทยที่มีการนำนวัตกรรมมาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำธุรกรรมทางการเงิน เช่น โอน จ่าย ชำระค่าสินค้าและบริการ เป็นต้น ทำให้สรุปได้ว่า นวัตกรรมทางการเงิน หมายถึง การสร้างสรรค์ระบบการเงินแบบใหม่ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ให้เป็นบริการทางการเงินรูปแบบใหม่และสร้างผู้ประกอบการธุรกิจใหม่ (Startup) ที่ให้บริการทางการเงิน โดยในการกระตุ้นให้มีการพัฒนา FinTech ของประเทศไทยจะต้องประกอบไปด้วยระบบฐานข้อมูล Big Data ที่มีการประมวลผลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง Big Data เป็น Infrastructure ทางด้านเทคโนโลยีหนึ่งที่สำคัญในการเชื่อมโยงข้อมูลจำนวนมากระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และกลุ่มธุรกิจ Startup เพื่อก่อให้เกิด Ecosystem ที่มีเสถียรภาพ รวมถึงนโยบายภาครัฐที่จะมากำกับดูแล และสนับสนุนธุรกิจ Startup เพื่อส่งเสริมให้ FinTech มีความมั่นคงและยั่งยืน

สำหรับกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านนวัตกรรมการเงิน ได้ประยุกต์จากแนวคิด Innovation Scorecard ของดนัย เทียนพุฒ, (2550 อ้างถึงใน วารุณี กุลรัตนวิจิตร, 2560) ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ด้านการวางแผน (Planned) ด้านสารสนเทศ (Information) ด้านคน (People) และด้านกระบวนการ (Processes)

- ด้านภาวะผู้นำ หมายถึงการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆในทุกระดับที่สามารถตัดสินใจในด้านต่างๆที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลของสถาบันการเงิน รวมถึงผลการปฏิบัติงานของบุคคลในสถาบันการเงิน ความพึงพอใจในการทำงานความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กรซึ่งสามารถพิจารณา นวัตกรรมทางการเงินที่เกิดจากภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูงและวิถีชีวิตองค์กรมีการวัดใน 4 ประเด็นหลักดังนี้ 1) การพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรมการเงิน ทำให้องค์กรสามารถแปลงคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรมการเงิน 2) การสื่อสารวิสัยทัศน์ภารกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมการเงินไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสีย ทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า 3) การสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวันทำให้องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรม นวัตกรรมการเงิน 4) การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรมการเงิน ทำให้องค์กรมีการ ทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับที่ต้องการ

- ด้านการวางแผน หมายถึงการสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจของสถาบันการเงินอย่างชัดเจน โดยการนำเป้าหมายกลยุทธ์สร้างเป็นแผนที่ทางกลยุทธ์ หรือการนำนวัตกรรมการเงินที่เคยใช้ได้ผลดีจากที่อื่นมาใช้เต็มรูปแบบ หรือการนำนวัตกรรมการเงินที่เคยใช้ที่อื่นเพียงบางส่วนแล้วพัฒนาส่วนอื่นเพิ่มเติมหรือการนำนวัตกรรมการเงินในอดีตที่เคยใช้แล้วขึ้นมาใช้ใหม่เพื่อให้การใช้หรือการสร้างนวัตกรรมนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การวัดด้านการวางแผนนั้นเป็นการวัดด้านการวางแผนพัฒนาและถ่ายทอดกลยุทธ์พิจารณาจากกลยุทธ์ที่มุ่งนวัตกรรมการเงิน

- ด้านสารสนเทศพิจารณาใน 2 เรื่องได้แก่ การจัดการนวัตกรรมการเงิน เช่น องค์กรนวัตกรรมคัดเลือกสารสนเทศเกี่ยวกับนวัตกรรมการเงิน แบ่งเป็นสารสนเทศเพื่อกระตุ้นนวัตกรรมการเงินและการเรียนรู้องค์กร วิเคราะห์และใช้สารสนเทศจากแหล่งต่างๆที่สัมพันธ์กับนวัตกรรมการเงิน รักษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการเงิน และการเปรียบเทียบและการเทียบวัดสารสนเทศเพื่อปรับปรุงผลงานเชิงนวัตกรรมการเงินและเพื่อสนับสนุนการมุ่ง นวัตกรรมการเงิน

- ด้านคน หมายถึงการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้นโดย บุคลากรเหล่านั้นต้องรู้จักสร้างสรรค์ต้องมีความพร้อมที่จะก้าวไปข้างหน้า ปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลง



นวัตกรรมทางการเงินของโลกเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด มุ่งการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ การส่งเสริมให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในนวัตกรรมทางการเงิน สนับสนุนเป้าหมายด้านนวัตกรรมทางการเงิน การยอมรับและให้รางวัลแก่พนักงานที่ส่งผลประโยชน์เกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินให้กับสถาบันการเงิน

- ด้านกระบวนการ หมายถึงแนวทางการดำเนินงานอย่างมีขั้นตอนซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้านกระบวนการพิจารณาจากวิธีสู่ความเป็นเลิศนวัตกรรมทางการเงินของทั้ง 5 มิติได้แก่ 1) เชิงรุก 2) นิยาม 3) บูรณาการ 4) ปรับใหม่ 5) นวัตกรรมประกอบด้วยการริเริ่มรวบรวมคัดเลือกความคิดสร้างสรรค์จากทุกแหล่ง การวัดด้านกระบวนการ เช่นการรวมกลุ่มการพัฒนาความต้องการใหม่ไปสู่นวัตกรรมทางการเงิน การให้พนักงานและหุ้นส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและริเริ่มพัฒนาผลิตภัณฑ์การเงินใหม่ การจัดการความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับนวัตกรรมทางการเงิน

แนวคิดการวัดผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย (Kaplan 1996, อ้างถึงใน กาญจนา สุคนธ์ศิริกุล, 2554) กล่าวว่า ปัจจุบันแนวคิดหรือวิธีการที่นำมาใช้อย่างแพร่หลายคือแนวคิดการวัดผลงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) โดยเครื่องมือที่ใช้วัดและประเมินผลองค์กรจากมุมมอง 4 ด้านประกอบด้วยด้านการเงิน (Financial Perspective) ด้านลูกค้า (Customer Perspective) ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

ด้านการเงิน เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จที่มีต่อการปฏิบัติงานและนโยบายจากส่วนบนที่กระจายไปสู่ระดับต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติโดยมุ่งเน้นไปที่การเพิ่มขึ้นของรายได้การเพิ่มขึ้นของกำไรและการลดต้นทุน การเพิ่มขึ้นของรายได้และการลดต้นทุนที่เกิดจากการใช้นวัตกรรมทางการเงินของสถาบันการเงิน

ด้านลูกค้าหมายถึงความพึงพอใจของลูกค้า ภาพลักษณ์กระบวนการด้านการตลาดการจัดการด้านลูกค้าสัมพันธ์การรักษาฐานลูกค้าเดิม การเพิ่มขึ้นของส่วนแบ่งทางการตลาดลูกค้าใหม่ การรักษาฐานลูกค้าเก่าซึ่งเป็นดัชนีที่สะท้อนถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นจากกลยุทธ์ของสถาบันการเงินที่ได้มีการวางแผนไว้และมีการดำเนินการมาอย่างว่ามีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า การรักษาลูกค้าเดิมและการได้มาซึ่งลูกค้าใหม่ที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ใหม่พัฒนาจากนวัตกรรมทางการเงิน

กระบวนการภายในหมายถึงการคิดค้นนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพการประสานงานภายในองค์กร ทักษะของพนักงาน คุณภาพการทำงานเป็นการสร้างความพอใจให้กับลูกค้า โดยเริ่มตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้าหลังจากนั้นจะเข้าสู่กระบวนการนวัตกรรมทางการเงิน โดยกำหนดตลาดเป้าหมายและสร้างสรรค์การออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า การประเมินผลกระบวนการจึงเกี่ยวข้องกับคุณภาพความเร็วและต้นทุนในแต่ละกระบวนการพัฒนานวัตกรรมทางการเงิน การกำหนดมาตรการวัดผลในกระบวนการภายในกิจการสามารถวัดโดยอาศัยปัจจัยวัดความสำเร็จ 2 ประการคือเวลาที่ใช้ในกระบวนการและคุณภาพของกระบวนการ

ด้านการเรียนรู้และพัฒนา หมายถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน ทักษะในการทำงาน การพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกที่เกิดจากนวัตกรรมทางการเงิน โดยจะพิจารณาวัตถุประสงค์ในด้านทรัพยากรบุคคล ได้แก่ ทักษะความสามารถของพนักงาน (Skills) ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงาน (Attitude and Employee Satisfaction) ซึ่งวัดได้ด้วยการทำสำรวจทัศนคติของพนักงานและอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงานที่เกิดจากการนำนวัตกรรมทางการเงินมาใช้ในสถาบันการเงิน

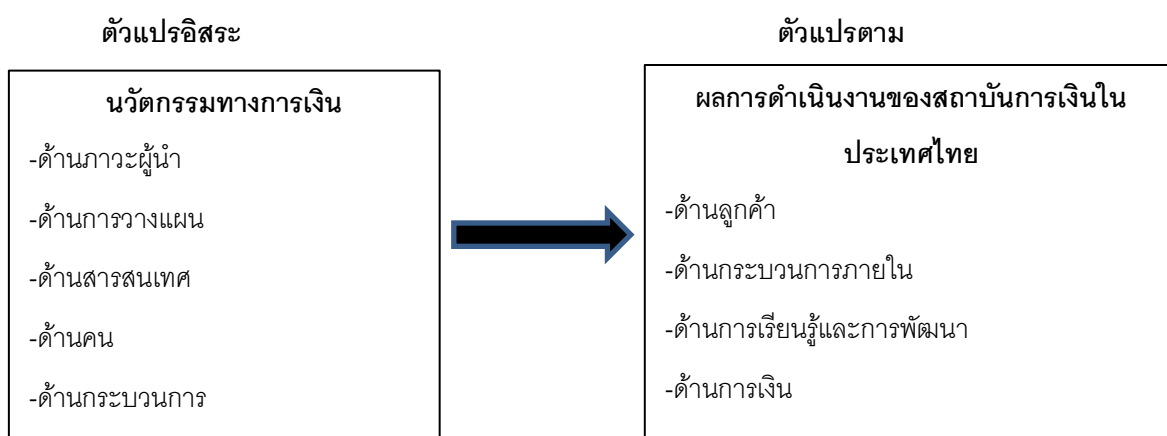


งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ที่ผ่านมาการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจทั่วไปหรือสถาบันการเงินมีการศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยมีทั้งการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินต่อผลการดำเนินงานขององค์กร รวมถึงการศึกษาเกี่ยวกับการปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมอยู่ตลอด มีการศึกษาทั้งในต่างประเทศและในประเทศ ในการศึกษาจากต่างประเทศ Meifang, He, Xianrong and Xiaobo (2018) พบว่าผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และวิวัฒนาการของอุตสาหกรรมการเงินในประเทศจีน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ถึง 2557 นวัตกรรมทางการเงินมีอิทธิพลเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ และนวัตกรรมยังส่งเสริมทำให้เกิดการพัฒนาในอุตสาหกรรมการเงินภายในประเทศอีกด้วย ในส่วนของการศึกษาในประเทศไทยที่เกี่ยวกับผลกระทบของนวัตกรรมต่อผลการดำเนินงาน เช่น กาญจนา สุภัคธสิริกุล (2554) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านภาวะผู้นำ และด้านกระบวนการ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านคนมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานโดยรวม ด้านลูกค้า และด้านการเรียนรู้และพัฒนา ธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านการวางแผน มีผลกระทบเชิงลบต่อผลการดำเนินงานด้านลูกค้า และธุรกิจแห่งนวัตกรรม ด้านสารสนเทศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานด้านกระบวนการภายใน และการศึกษาของปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงินและผลกระทบต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า นวัตกรรมทางการเงินทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยดีขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยธนาคารพาณิชย์ในกรณีตัวกลางทางการเงินมีค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานเฉลี่ยมากกว่าในกรณีภาคธุรกิจ และแตกต่างกันตามขนาดของธนาคารพาณิชย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งปัจจัยในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อค่าประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ที่แตกต่างกันในแต่ละระดับควอนไทล์ ทั้งกรณีที่เป็นตัวกลางทางการเงิน และหน่วยธุรกิจ โดยเฉพาะปัจจัยด้านเทคโนโลยีทางการเงินที่ทำให้ธนาคารพาณิชย์มีประสิทธิภาพการดำเนินงานที่ดีขึ้นทั้ง 2 กรณี ส่วนการศึกษาในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวขององค์กรเพื่อให้สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมอยู่ตลอด เช่น จิตระวี ทองเถา (2564) ได้ทำการศึกษา นวัตกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ ในยุคการระบาดของไวรัส COVID-19 พบว่า นวัตกรรมทางการเงินมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในกรุงเทพมหานครทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบนิเวศนวัตกรรม โครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี และผู้ประกอบการธุรกิจรายใหม่ การศึกษาของพระวี ระเบียบพร (2561) ทำการศึกษาสภาพการณ์และการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับ นวัตกรรมทางการเงินของธนาคารในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดนครปฐม พบว่า รูปแบบนวัตกรรมทางการเงินมีการเปลี่ยนไป พฤติกรรมของผู้บริโภคได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้ลูกค้ามีพฤติกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไป ลูกค้ามีสิทธิเลือกใช้บริการทางการเงินจากบริษัทอื่นๆ อาทิเช่น True Money Wallet , Rabbit LINE Pay , PayPal ผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างการรับรู้และความเข้าใจ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานและสร้างความพร้อมในการรับมือการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงินที่สามารถแนะนำบริการด้านการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีพฤติกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไป รวมถึงการศึกษาของ



ภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์ และ มณฑล สรไกรกิติกุล (2562) ได้ทำการศึกษามุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัล พบว่า การบริการทางการเงินดิจิทัลที่ธนาคารพัฒนาแอปพลิเคชันขึ้น ช่วยอำนวยความสะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ และเมื่อธนาคารมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานทำให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการให้มีความหลากหลายและเชื่อมโยงกันมากขึ้น เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าและยังส่งผลต่อการปรับลดจำนวนสาขาที่ให้บริการ ทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการทำงาน และพัฒนาความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ ของตนเองให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความเห็นว่าลูกค้าบางส่วนยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้บริการทางการเงินดิจิทัลก็ตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์จำนวน 6,729 ราย จากสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบจำนวน 6,729 แห่ง (ธนาคารแห่งประเทศไทย, ม.ป.ป.) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้จัดการสาขาของธนาคารพาณิชย์ จำนวน 378 ราย โดยใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Random Sampling) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 378 ฉบับ ซึ่งได้รับกลับคืนมาจำนวน 82 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 21.69 เมื่อเปรียบเทียบกับแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, Kumar and Day, (2001 อ้างถึงใน พัฒนะ พิมพ์แน่น และ อภิ คำเพราะ, 2566) ได้นำเสนอว่าการส่งแบบสอบถามต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงได้รับการยอมรับได้ และเมื่อได้ทำการตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้กลับมาไปตรวจสอบพบว่ามีแบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ จำนวน 69 ฉบับ



การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

นวัตกรรมทางการเงินเป็นตัวแปรอิสระซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการวางแผน 3) ด้านสารสนเทศ 4) ด้านคน 5) ด้านกระบวนการ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 4 ด้านดังนี้ 1) การวัดผลด้านลูกค้า 2) ด้านกระบวนการภายใน 3) การวัดผลด้านการเรียนรู้และการพัฒนา 4) การวัดผลด้านการเงิน แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ความเชื่อมั่นและเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญสองท่าน เพื่อพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความตรงตามโครงสร้างของแบบสอบถาม (Construct Validity) และความครบถ้วนของประเด็นคำถามและใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งนวัตกรรมทางการเงินมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.824 - 0.901 และผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.793-0.832

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยการหาความถี่ ร้อยละ (Percent), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริหารสถาบันการเงินเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงิน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีลักษณะ Rating Scale โดยจำแนกระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความคิดเห็นมากที่สุดกำหนดให้ 5 คะแนน ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดให้ 4 คะแนน ระดับความคิดเห็นปานกลางกำหนดให้ 3 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดให้ 2 คะแนน ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดกำหนดให้ 1 คะแนน

ส่วนที่3 ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณทดสอบผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\text{Performance} = \beta_0 + \beta_1 \text{Leadership} + \beta_2 \text{Planned} + \beta_3 \text{Information} + \beta_4 \text{People} + \beta_5 \text{Process}$$

โดย

Performance = ผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย

Leadership = ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำ

Planned = ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านการวางแผน

Information = ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านสารสนเทศ



People = ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านคน
Process = ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านกระบวนการ

ผลการศึกษา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินของผู้บริหารสถาบันการเงิน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินของผู้บริหารสถาบันการเงิน ในภาพรวม

นวัตกรรมทางการเงิน	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย	ลำดับ
ด้านภาวะผู้นำ	4.18	0.69	มาก	4
ด้านการวางแผน	4.36	0.53	มาก	3
ด้านสารสนเทศ	4.79	0.41	มากที่สุด	1
ด้านคน	4.53	0.47	มากที่สุด	2
ด้านกระบวนการ	3.87	0.78	มาก	5
รวม	4.35	0.16	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมทางการเงินของผู้บริหารสถาบันการเงิน ในภาพรวม จัดอยู่ในเกณฑ์มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 (S.D.= 0.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (S.D.= 0.41) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (S.D.= 0.47) จัดอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ด้านการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 (S.D.= 0.53) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 (S.D.=0.69) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 (S.D.= 0.78) จัดอยู่ในเกณฑ์มาก ตามลำดับ

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรด้านนวัตกรรมทางการเงินที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย

นวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	2.65	0.10	11.31	0.00*
ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	0.06	0.03	1.21	0.05*
ด้านการวางแผน (Planned)	0.08	0.02	0.32	0.36



นวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ด้านสารสนเทศ (Information)	-0.08	0.02	-1.41	0.03*
ด้านคน (People)	0.06	0.04	0.65	0.52
ด้านกระบวนการ (Processes)	0.07	0.02	1.47	0.35
F = 0.49 p = 0.00 AdjR ² = 0.01				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และด้านสารสนเทศ (Information) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ส่วนตัวแปรด้านสารสนเทศมีผลกระทบเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย สำหรับตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านการวางแผน ด้านคน และด้านกระบวนการไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย เมื่อนำตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำและด้านสารสนเทศไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินได้ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง AdjR² เท่ากับ 0.33 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย

นวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	3.14	0.07	13.61	0.00*
ด้านภาวะผู้นำ (Leadership)	0.04	0.02	1.18	0.03*
ด้านสารสนเทศ (Information)	-0.07	0.02	-1.26	0.28
F = 1.47 p = 0.00 AdjR ² = 0.33				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยได้สมการพยากรณ์ดังนี้

$$\text{Performance} = 3.14 + 0.04\text{Leadership}$$

อภิปรายผล

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านนวัตกรรมทางการเงินที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยพบว่า มีเพียงปัจจัยนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำที่มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย ผู้บริหารสถาบันการเงินที่ให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีและมีกระบวนการในการทำงานที่ดีเป็นแรงขับเคลื่อนให้สถาบันการเงินสามารถพัฒนาก้าวไปข้างหน้าได้ การที่ผู้บริหารสถาบันการเงินมีนโยบายและพฤติกรรมสนับสนุนส่งเสริมนวัตกรรม ประกอบกับการสื่อสารวิสัยทัศน์ภารกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานทุกระดับและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ รวมถึงการที่สถาบันการเงินมีความมุ่งมั่นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยยึดหลักกลยุทธ์นวัตกรรมองค์กร เริ่มตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล การให้รางวัลหรือลงโทษพนักงานที่ทำให้เกิดนวัตกรรมแก่สถาบันการเงิน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนา สุคันธสิริกุล (2554) ที่พบว่าประสิทธิภาพธุรกิจแห่งนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำคนและกระบวนการมีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน การศึกษาของ พระวี ธีระวีพร (2561) พบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยสร้างการรับรู้และความเข้าใจ โดยการปรับเปลี่ยนวิธีคิดและการทำงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานและสร้างความพร้อมในการรับมือการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นທີ່ปรึกษาทางการเงินที่สามารถแนะนำบริการด้านการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างครบวงจร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีพฤติกรรมทางการเงินที่เปลี่ยนไป การศึกษาของจากรุวรรณ พึ่งพุ่ม (2564) พบว่า ปัจจัยส่งเสริมนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำ มีอิทธิพลต่อผลประกอบการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเภทบริการในจังหวัดนครสวรรค์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยปรากฏเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าภาวะผู้นำเป็นการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารต่างๆ ในทุกระดับ ที่สามารถตัดสินใจในด้านต่างๆ อันส่งผลต่อประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร รวมถึง ผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเป็นพลเมืองดีในองค์กร รวมถึงผลการศึกษาของสุภาวดี บัวบน (2565) ที่พบว่าแนวทางการปรับตัวของธนาคารที่สำคัญ คือผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ในการปรับเปลี่ยนองค์กรและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงรวมถึงพนักงานของธนาคารมีทักษะการใช้เทคโนโลยีทางการเงินสมัยใหม่ให้บริการลูกค้า



สรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมทางการเงินต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน พบว่า ตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำ (Leadership) และด้านสารสนเทศ (Information) มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน ส่วนตัวแปรด้านสารสนเทศมีผลกระทบเชิงลบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย สำหรับตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านการวางแผน ด้านคน และด้านกระบวนการไม่มีผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทย เมื่อนำตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำและด้านสารสนเทศ ไปสร้างสมการพยากรณ์ของผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน พบว่า มีเพียงตัวแปรนวัตกรรมทางการเงินด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำมีความสำคัญผู้บริหารจึงควรมีการศึกษาข้อมูลอย่างลึกซึ้ง รอบคอบ โดยเรียนรู้ทั้งจากองค์ความรู้และประสบการณ์ที่สั่งสมมาเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และนวัตกรรมทางการเงินใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาวิจัยผลกระทบของนวัตกรรมการเงินหรือปัจจัยด้านอื่นๆที่มีต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงิน รวมถึงธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมการเงินเพื่อสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานในมิติอื่นหรือในภาพรวมเพื่อให้ได้ข้อมูลที่นำไปประยุกต์ใช้ได้จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สถาบันการเงิน ธนาคาร องค์กรต่างๆ หรือผู้สนใจจากศึกษา อาจเก็บข้อมูลโดยวิธีการอื่นเช่นการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการประชุมกลุ่มย่อยทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น นอกจากนั้น สำหรับผู้บริหารสถาบันการเงินควรศึกษารูปแบบธนาคารยุคใหม่ที่ขับเคลื่อนการทำงานด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงิน โดยนวัตกรรมด้านภาวะผู้นำจะเกี่ยวกับ 1) การพัฒนาคุณค่าขององค์กรที่มุ่งนวัตกรรมทำให้องค์กรสามารถแปลคุณค่าไปสู่พฤติกรรมที่ต้องการซึ่งสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม 2) การสื่อสารวิสัยทัศน์ภารกิจและคุณค่าที่มุ่งนวัตกรรมไปยังพนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทำให้องค์กรมีการปรับนโยบายและการปฏิบัติให้มุ่งนวัตกรรมที่สนับสนุนคุณค่า 3) การสาธิตและเสริมแรงความมุ่งมั่นผูกพันเพื่อนวัตกรรมที่เป็นเลิศในกิจกรรมแต่ละวันทำให้องค์กรมีโปรแกรมส่งเสริมวัฒนธรรมนวัตกรรม 4) การประเมินและปรับปรุงประสิทธิภาพของภาวะผู้นำที่มุ่งนวัตกรรมทำให้องค์กรมีการทบทวนและลดช่องว่างระหว่างวัฒนธรรมที่เป็นอยู่กับการที่ต้องการ เนื่องจากธนาคารหลายแห่งลดจำนวนสาขาลงอย่างต่อเนื่อง เกิดจากพฤติกรรมของผู้บริโภคที่หันมาทำกระเป๋าสตางค์เงินอิเล็กทรอนิกส์ของตัวเองกันมากขึ้น เท่ากับว่าฐานลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคารก็ลดลง ฐานเงินฝากรวมถึงฐานรายได้ของธนาคารก็จะถูกย้ายมาอยู่ในระบบเงินอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆมากขึ้น เพื่อที่จะได้ศึกษาแนวทางการบริหารการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของธุรกิจทางการเงิน เพื่อการปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว



รายการอ้างอิง

- กาญจนา สุคันธ์สิริกุล. (2554). ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย (รายงานวิจัย). นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- คมปิต คงศักดิ์ศรีสกุล. (2561). ครบรอบ 10 ปีวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์ (ซับไพรม์) โลกควรเรียนรู้อะไร. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://thestandard.co/hamburger-crisis-10-years-on/>
- จารุณี วงศ์ลิ้มปิยะรัตน์. (2561). ระบบนวัตกรรมทางการเงินเพื่อการพัฒนาธุรกิจเทคโนโลยี (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จารุวรรณ พึ่งพุม. (2564). ผลกระทบของนวัตกรรมที่มีต่อผลประกอบการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ) ในจังหวัดนครสวรรค์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, บัณฑิตวิทยาลัย.
- จิตรวี ทองเถา. (2564). นวัตกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคการระบาดของไวรัส COVID-19. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4(1), 214-224.
- จิตินันท์ นันทะศรี, วาโร เฟิงสวัสดิ์, วลัยกา ฉลากบาง และ พรเทพ เสถียรนพเก้า. (2563). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 17(79), 11-20.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (ม.ป.ป.). การธนาคารเพื่อความยั่งยืน พลังขับเคลื่อนสู่การพัฒนาในระยะยาว. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-64-5/Executive-s-Talk-64-5.html>
- บดีนทร์ รัตมีเทศ. (2550). การจัดการเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แสงดาว.
- ปัทมา เขียววิศิษฐ์สกุล. (2560). นวัตกรรมนำสู่อนาคตประเทศไทย. ใน การประชุมสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ประจำปี 2560. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ปิติพัฒน์ นิตยกุลพันธุ์. (2565). การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงินและผลกระทบต่อประสิทธิภาพของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, สำนักบริการและพัฒนาวิชาการ.
- ฝ่ายวิจัยและพัฒนา สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (ม.ป.ป.). บทบาทของ Credit Default Swap ในวิกฤตการเงินโลก. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2567 จาก https://www.wealthmagik.com/wp-content/uploads/wmg-content/ArticleFile/CDS_081251.pdf
- พรชัย ชุนจินดา. (2560). ฟินเทค (FinTech) เพื่อก้าวสู่การเป็นประเทศไทย 4.0. วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม, 7(1), 1-23.
- พระวี อระวีพร. (2561). สภาพการณ์ และการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนวัตกรรมทางการเงินของธนาคารในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในจังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศิลปากร, บัณฑิตวิทยาลัย.



- พัฒนา พิมพ์แน่น และ อภิ คำเพราะ. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างการประชาสัมพันธ์เชิงรุกกับผลการดำเนินงานขององค์กรของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ*, 10(1), 38-54.
- ภคพร เปลี่ยนไพโรจน์ และ มณฑล สรไกรกิติกุล. (2562). มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัล. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 8(1), 62-80.
- ภัทรกิตติ เนตินิยม. (2554). เอกสารการสอน เรื่อง ภาพรวมนวัตกรรมทางการเงิน. สืบค้นเมื่อ 20 กรกฎาคม 2563, จาก http://fin.bus.ku.ac.th/pdf/P/02_P_Fin%20Inno_STOU.pdf
- ลูกซ์ ริชาร์ด. (2555). *คัมภีร์นักนวัตกรรม* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- วารุณี กุลรัตนาวิจิตรา. (2560). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ). (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วิทยาลัยนวัตกรรม.
- ลีปภาส พรสุขสว่าง. (2553). *เศรษฐศาสตร์ตลาดการเงินและสถาบันการเงิน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาวดี บัวบน. (2565). *การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในยุคดิจิทัล*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, บัณฑิตวิทยาลัย.
- Meifang, Y., He, D., Xianrong, Z., & Xiaobo, X. (2018). Impact of payment technology innovations on the traditional financial industry: A focus on China. *Technological Forecasting and Social Change*, 135, 199-207.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harperand Row Publication.