

THE FACTORS INFLUENCING THE PERCEIVED USEFULNESS TO USE THE BAAC MOBILE APPLICATION AMONG CUSTOMERS OF THE BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL COOPERATIVES IN TAK PROVINCE

Akkalak PROMPAL^{1*} and Pornpimon KACHAMAS¹

1 Faculty of Business Administration, University of the Thai Chamber of Commerce (UTCC),
Thailand; akkalak.prom@gmail.com (Corresponding Author)

ARTICLE HISTORY

Received: 1 September 2025

Revised: 22 September 2025

Published: 7 October 2025

ABSTRACT

This study aimed to examine the impact of digital technology competency, quality of work life and organizational commitment affecting the debt collection performance of employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Lower Northern Thailand. Data collection was done using an online questionnaire, with a sample size of 367 people. The sampling group was determined using Yamane's principles. The statistics used for data analysis included descriptive statistics by finding the mean, standard deviation, frequency distribution and inferential statistics by using multiple regression analysis. The results of this research found that digital technology competence, quality of work life, organizational commitment, and overall debt collection performance had the highest levels of opinions and the independent variables affecting the efficiency of debt collection operations include: 1) Organizational commitment affects debt collection performance and 2) Quality of work life affects debt collection performance Thai chili paste products at a significance level of .05.

Keywords: Digital Technology Competency, Quality of Work Life, Organizational Commitment

CITATION INFORMATION: Prompal, A., & Kachamas, P. (2025). The Factors Influencing the Perceived Usefulness to Use the BAAC Mobile Application among Customers of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in Tak Province. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(10), 46

การศึกษาศรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

เอกลักษณ์ พรหมพาล^{1*} และ พรพิมล กะชามาศ¹

1 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย; akkalak.prom@gmail.com (ผู้ประพันธ์บทความ)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาศรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 367 คน การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้หลักการของ Yamane ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแจกแจงความถี่ และสถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ศรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคาร ธ.ก.ส. ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ได้แก่ 1) ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ และ 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ศรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

ข้อมูลการอ้างอิง: เอกลักษณ์ พรหมพาล และ พรพิมล กะชามาศ. (2568). การศึกษาศรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 3(10), 46

บทนำ

ธนาคาร ธ.ก.ส. มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีวัตถุประสงค์ในการให้กู้เงินเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ปัญหาขององค์กรที่พบว่า พนักงานด้านการติดตามหนี้บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบติดตามหนี้ อัตโนมัติ บุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสาเหตุให้ผลประกอบการขาดทุน สอดคล้องกับ ปรียารัฐ ชื่นอยู่ และ ประสิทธิ์ มะหะหมัด (2564) ได้กล่าวว่า เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ยังไม่มีประสบการณ์ขาดความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการหนี้ และหลักเกณฑ์การจ่ายสินเชื่อกว้างแผนปฏิบัติงานยังไม่สอดคล้องกับแนวนโยบายของธนาคาร ขาดการติดตามหนี้ลูกค้าทำให้หนี้ค้างชำระเพิ่มมากขึ้น ค่าใช้จ่ายการกันสำรองจึงเพิ่มมากขึ้นตาม และทำให้สินเชื่อย่อยคุณภาพ และมีช่องว่างระหว่างทักษะทางดิจิทัลของพนักงานรุ่นเก่ากับพนักงานรุ่นใหม่ เพราะเทคโนโลยีที่มีการอัปเดตเร็วขึ้นทุกปีจะทำให้เกิดช่องว่างทักษะระหว่างวัยกันมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือในการทำงาน และวิธีคิดที่ต่างกัน ส่งผลให้คนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่ามีวิธีการทำงานที่ไม่เหมือนกัน ดังนั้นจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ให้มีความพร้อม และความรู้ในทักษะด้านดิจิทัลจะทำให้การทำงานก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ซึ่งบุคลากรเป็นกลไกหนึ่งที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามท้องที่องค์กรคาดหวังไว้ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ให้มีความพร้อม และความรู้ในทักษะด้านดิจิทัลจะทำให้การทำงานก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

Ala-Mutka et al. (2008) กล่าวว่า สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมั่นใจ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม Ferrari (2012) กล่าวว่า สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง ชุดของความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความสามารถ กลยุทธ์ และความตระหนักที่จำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อดิจิทัลไปใช้การปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหา สื่อสารจัดการข้อมูล สร้างความร่วมมือ แบ่งปันเนื้อหา และสร้างองค์ความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม กล่าวโดยสรุป สมรรถนะดิจิทัล (Digital competency) หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม กล่าวโดยสรุป สมรรถนะดิจิทัล (Digital competency) หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม

Walton (1975) ให้ความหมายคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้กว้าง โดยระบุว่า ไม่ใช่แค่การกำหนดระยะเวลาของการทำงานค่าตอบแทน แต่รวมไปถึงความต้องการ หรือปรารถนาให้ชีวิตของบุคลากร หรือผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น ด้วย Merton (1977) ระบุว่า หมายถึง จริยธรรมของการทำงาน และสภาวะการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินการทำงาน ความพอใจ และไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อประสิทธิภาพของผลผลิต รวมถึงการได้รับการยอมรับว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม จากความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง สิ่งที่ส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานทั้งทางร่างกาย และจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ความปลอดภัยและความมั่นคงในงาน รวมถึง การได้รับการตอบสนองความต้องการจากองค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วยเช่นกัน

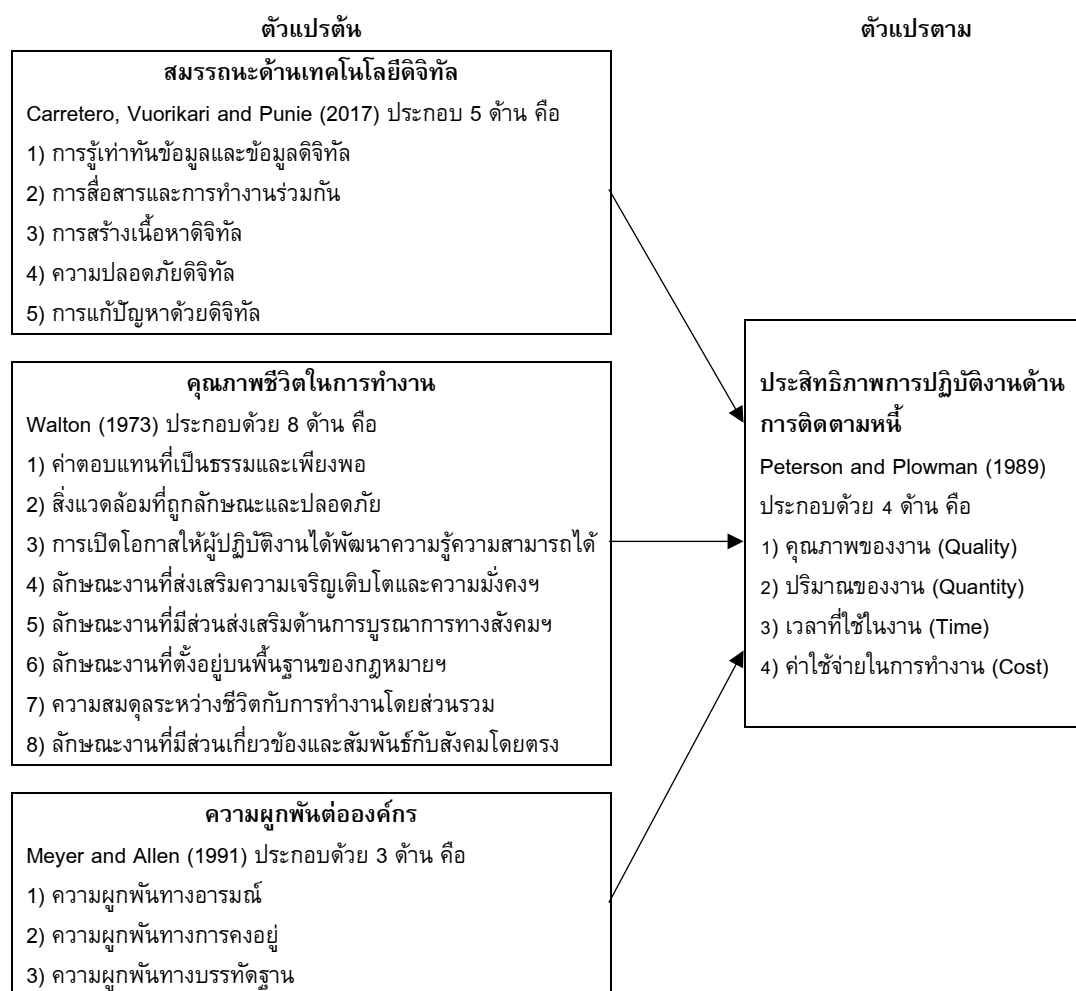
Bruce (1974) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร สมาชิกในองค์กรยินยอมที่จะปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร Mowday et al. (1982) ให้ความหมายว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กร และความต้องการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรที่มีความเชื่อมั่น ความศรัทธา การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยแสดงออกผ่านทางพฤติกรรมที่พร้อมเข้าร่วมกิจกรรม และทุ่มเททำสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งเป็นความเต็มใจที่จะพยายามปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ธิดารัตน์ สีนแสง (2556 อ้างใน สมพงศ์ รัตนนพวงศ์, 2558) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เช่น อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิตที่ออกมา (Output) และเห็นว่า “ประสิทธิภาพ” สามารถมองได้ในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งคน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือแ่งมุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือแ่งมุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ มีผลกำไร ผลิตทันต่อเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า ทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Peterson & Plowman (1989) ประกอบด้วย 4 หัวข้อ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณของงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย และ 4) ค่าใช้จ่ายในการทำงาน (Cost) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อย และได้กำไรมากที่สุด

สมมติฐานการวิจัย

- 1) สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง
- 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยหลักการของ Yamane ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรและกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ระดับความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 334.43 คน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ผล และเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 334 ตัวอย่าง สำรองเพื่อความผิดพลาดไว้ จำนวน 33 ตัวอย่าง หรือ 10% เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ดี ซึ่งรวมเป็น 367 ตัวอย่าง ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบอิสระ (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง การศึกษาสถิติเชิงพรรณนา พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิต ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง โดยรวม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และการศึกษาสถิติเชิงอนุมาน ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณ พบว่า มีตัวแปรต้น 3 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรผกผันกันของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ได้ร้อยละ 83.6 โดยมีความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ ตามลำดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

ตารางที่ 1 ค่า Model Summary ของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.914 ^a	.836	.834	.16215

a. Predictors: (Constant), AF, IT, QL

b. Dependent Variable: QA

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง

ตัวแปร	B	S.E	Beta	Sig
สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IT)	.010	.028	.012	.714
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QL)	.378	.045	.388	.000
ความผูกพันต่อองค์กร (AF)	.528	.038	.554	.000
$R^2 = .836$ $R = .914$ Std. Error = .16215				

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IT) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.05 เนื่องจาก ตัวแปรที่ใช้สำหรับการประเมินบางตัวแปรไม่มีความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง เช่น การสร้างเนื้อหา ดิจิทัล ความปลอดภัยดิจิทัล และการแก้ปัญหาด้วยดิจิทัล เป็นต้น เพราะประเด็นดังกล่าวนี้ไม่ใช่หน้าที่ ของฝ่ายติดตามหนี้ของธนาคาร สอดคล้องกับ กิตติคุณ สีทองคำ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและผลกระทบของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร

พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แม้ว่าจะมีข้อกังวลต่อปัญหาของตัวเทคโนโลยีเองและคุณค่าของมนุษย์ก็ตาม ทั้งนี้ พนักงานได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์มากกว่าการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน เพราะเทคโนโลยีจะช่วยให้กระบวนการทำงานดีขึ้นและมองว่าเป็นการพัฒนาตนเอง ความยากง่ายเป็นเพียงความเป็นความไม่คุ้นชินต่อตัวเทคโนโลยีเท่านั้น ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรินทร์นา กุศลประเสริฐ (2565) กล่าวว่า การสื่อสารและสร้างเครือข่ายดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกของผู้บริหารในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร การทำงาน และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องใช้กับการทำงานและชีวิตประจำวัน ไม่สอดคล้องกับอรุณประไพ ยอดระยัย และ สีนินาถ เริ่มลารรณ (2566) โดยพบว่า สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนรักษาดินแดน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน ได้แก่ ทักษะพื้นฐาน ทักษะการทำงานเป็นทีมทักษะในการค้นหาข้อมูล และทักษะในการทำงานด้านดิจิทัล ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ พิชยา ม่วงอ้อม (2567) พบว่า การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันมีผลต่อการทำงานโดยการทำงานร่วมกันแบบเรียลไทม์ ผ่านระบบออนไลน์ มีการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น Slack Microsoft Teams และ Zoom เป็นการอำนวยความสะดวกในการสื่อสารการทำงานร่วมกัน บุคลากรส่วนใหญ่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร มีการประชุมทางวิดีโอและการนำเสนอออนไลน์ เช่น Microsoft Teams, Zoom, Google Meet และใช้แพลตฟอร์มในการนำเสนอออนไลน์ เพื่อการประหยัดงบประมาณมากกว่าการทำงานร่วมกันอย่างจริงจัง โดยมีแพลตฟอร์มในการทำงาน มีการใช้เครื่องมืออัตโนมัติ เช่น Zapier IFTTT และ Integrant เพื่ออัตโนมัติเวิร์กโฟลว์ และลดงานที่ต้องทำด้วยตนเองสามารถสร้างสื่อเริ่มมีการใช้งานโปรแกรมสร้างสื่อออนไลน์มาก

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคาร ธ.ก.ส. ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอำนาจในการทำนายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ คือ ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ลักษณะงานที่มีส่วนส่งเสริมด้านการบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ลักษณะงานที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมายหรือระบบการยุติธรรมและค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ตามลำดับ สอดคล้องกับ สมรัก กองไชย (2566) พบว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานประสบปัญหาความเหนื่อยล้า สอดคล้องกับ ไพบุลย์ ไยอ้อม (2566) กล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร ด้านการเป็นที่ยอมรับการมีส่วนร่วม และด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับ นกนรินทร์ โพธิ์ผล (2566) พบว่า ความคิดเห็นของข้าราชการต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อม ที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง คือ ความผูกพันทางบรรทัดฐาน (Normative Commitment) และความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Commitment) ตามลำดับ สอดคล้องกับ นฤมล ธนาสิทธิ์ปรีชากุล (2565) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ทำงานเป็นเอชอาร์สทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะงานของบุคลากรที่ทำงานเป็นเอชอาร์สทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จิรายุ อุ่นแก้ว (2566) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ดำรงอาชีพไม่ กองกำกับการ 4 ครอบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือด้านบรรทัดฐาน และการมีส่วนร่วมในองค์กรโดยรวมมีในระดับค่อนข้างมาก

โดยมีความรู้สึกห่วงใยต่อภาพลักษณ์ และความเป็นไปของหน่วยงาน กก.4 บก.ปทส. พร้อมทั้งจะทำงานเต็มที่เต็มความสามารถ เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร และสังคมอย่างมาก รู้สึกเสียใจและเสียดายค่อนข้างมากหากมีเหตุ จำเป็นต้องออกจากความเป็นตำรวจในหน่วยงาน กก.4 บก.ปทส. ค่อนข้างมาก และสอดคล้องกับ นิภาวรรณ ลุนละวงศ์ (2566) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นการกำหนดโครงสร้างการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างเป็นระบบ โดยการกำหนดหน้าที่ของครูแต่ละคนให้ชัดเจน เพื่อให้ทุกคนเห็นความสำคัญในบทบาทที่ตนเอง ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมการทำงานร่วมกันแบบมีส่วนร่วมเป็นทีม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามข้อกำหนดพิธีปฏิบัติและระเบียบต่างๆของโรงเรียน สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีความสุขกับเพื่อนร่วมงาน เช่น ช่วยเหลือเกื้อกูล แบ่งปันมีน้ำใจ เป็นกัลยาณมิตร เป็นผู้รับฟังที่ดี ให้คำแนะนำให้ความเป็นกันเองพูดคุยแลกเปลี่ยนกัน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการติดตามหนี้ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายภาคเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) ด้านความผูกพันทางบรรทัดฐาน ควรมีการส่งเสริมค่านิยมองค์กรที่ชัดเจน เช่น การสื่อสารพันธกิจให้พนักงานเข้าใจการจัดกิจกรรมส่งเสริมจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อองค์กร เป็นต้น
- 2) การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดีควรส่งเสริมการฝึกอบรมทั้งระยะสั้น-ระยะยาว และสร้างเส้นทางอาชีพ (Career Path) เพื่อให้พนักงานมองเห็นโอกาสในอนาคต
- 3) การรู้เท่าทันข้อมูลและข้อมูลดิจิทัล พัฒนาทักษะการกลั่นกรอง ตรวจสอบแหล่งข่าว และการใช้ข้อมูลในงานอย่างมีวิจารณญาณ ปลอดภัย และแม่นยำ ตลอดจนเลือกใช้สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาเนื้อหา ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาต่อยอดงานวิจัย เช่น ศึกษา Job Demands-Resources Model เพื่อทดสอบผลของภาระงานต่อความผูกพันองค์กร ความเครียดในการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ทฤษฎีแรงจูงใจและสุขอนามัยของ Herzberg (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) และแบบจำลองความต้องการงาน-ทรัพยากร (Job Demands-Resources Model หรือ JD-R Model) เป็นต้น เพื่อจะได้นำปัจจัยเหล่านั้นไปปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทำงาน การดูแลและรักษาบุคลากรให้อยู่กับองค์กร เป็นต้น
- 2) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จึงอาจมีประเด็นในการตอบเฉพาะที่ปรากฏในแบบสอบถามเท่านั้น หากต้องการทราบประเด็นที่ซับซ้อนในเชิงลึก เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ในมุมมองของผู้ที่เกี่ยวข้องมากยิ่งขึ้น ควรใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึกมาใช้ร่วมด้วยเพื่อให้ได้คำตอบที่ชัดเจนในการสร้างข้อเสนอเชิงนโยบายที่เป็นรูปธรรม และมีประโยชน์ต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จิรายุ อินแก้ว. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของตำรวจป่าไม้ กองกำกับการ 4 ครบคลุมพื้นที่ 17 จังหวัดภาคเหนือ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นลินธร โพธิผล. (2566). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความสุขในการทำงานของข้าราชการทหารในสังกัดกรมอู่ทหารเรือ กองทัพเรือ ปีงบประมาณ 2567. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นฤมล ธนาสิทธิ์ปรีชากุล. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ที่ทำงานเป็นเอไอส์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- นันทยา น้อยจันทร์, กรกมล ชูช่วย และ สุดาร์ตน์ ศรีมา. (2567). แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของนักศึกษาครู มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. วารสารวิชาการครุศาสตร์สวนสุนันทา, 8(1), 1-11.
- นิภาวรรณ ลุนละวงศ์. (2566). แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุตรธานี. วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์, 8(3), 1367-1380.
- ปรียารัฐ ชื่นอยู่ และประสิทธิ์ มะหะหมัด. (2564). การแก้ไขปัญหาผลประกอบการขาดทุนของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาหนองคาย. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยบัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ 16 ปีการศึกษา 2564 (หน้า 1676-1690). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พิยะดา ม่วงอ้อม. (2567). การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงานการศึกษาจังหวัดราชบุรี. โครงการพัฒนานักบริหารระดับสูง กระทรวงศึกษาธิการ (นบส.ศธ.) รุ่นที่ 14 สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.
- ไพบุลย์ โยอัม. (2566). การศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ ประเทศไทย จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนารัฐกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- รพี ม่วงนนท์. (2566). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะเชิงดิจิทัลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์การศึกษาคู่ปฏิบัติการ, มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สมพงศ์ รัตนพงศ์. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์การพัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมรัก กองไชย. (2566). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขับรถโดยสารประจำทาง องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาอาชีวอนามัยและความปลอดภัย คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรุณประไพ ยอดระยับ และ สินีนาถ เริ่มลาวรรณ. (2565). สมรรถนะการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงเรียนรักษาดินแดน ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 13(2), 60-72.
- Ala-Mutka, K., Punie, Y., & Redecker, C. (2008). *Digital competence for lifelong learning*. Office for Official Publications of the European Communities.
- Bruce, B. (1974). Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations. *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Carretero, S., Vuorikari, R., & Punie, Y. (2017). *The digital competence framework for citizens: With eight proficiency levels and examples of use*. Publications Office of the European Union.
- Ferrari, A. (2012). *Digital competence in practice: An analysis of frameworks*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- McClelland, D. C. (1975). *A Competency model for human resource management specialists to be used in the delivery of the human resource management cycle*. Boston: Mcber.
- Merton, H. C. (1977). A Look at factor affecting the Quality of working Life. *Monthly labour Review*, 100(October) 64-65.

- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application. *Human Resource Development Quarterly*, 9, 309-312.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 4(7), 49-55.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2025 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).