

การศึกษาความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล
ของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น
**The Study of Knowledge and Understanding of Digital Asset Financial
Products of Kasikornthai Bankers in Khon Kean Province**

ธนิดา ไพศาลธนาโชต และ ภิเชก ชัยนิรันดร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Thanida Paisanthanachot and Pisek Chainirun
Khon Kaen University, Thailand
Corresponding Author, E-mail: thanida.pa@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นหลังจากอบรม ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น จำนวน 127 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล และแบบสอบถามความพึงพอใจที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.76 สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ Mann Witney และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ สเปียร์แมน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยคะแนนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น ก่อนอบรม 5.12 คะแนน และหลังอบรม 18.22 คะแนน โดยคะแนนก่อนอบรมแตกต่างกันกับคะแนนหลังอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) คะแนนหลังอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านวิทยากร และ ด้านสถานที่ / ระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับคะแนนหลังอบรม

คำสำคัญ: ความรู้; ความเข้าใจ; ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน; สินทรัพย์ดิจิทัล

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study of knowledge and understanding of digital asset financial products of Kasikornthai bankers in Khon Kean province, and to study of the relationship between the score of knowledge and understanding in digital asset financial products and the satisfaction of training in knowledge and understanding of digital asset financial products of Kasikornthai bankers in Khon Kean province. This research is a quantitative research that used simple random sampling. The questionnaire was used as the tool to collect data from 127 people whom Kasikornthai bankers in Khon Kean province. The questionnaire had IOC between 0.67-1.00, and Cronbach's alpha at 0.76. The statistically were analyzed by percentage, mean, standard deviation, Mann Witney and Spearman rank correlation coefficient.

The results showed that ; 1) The score of knowledge and understanding of digital asset financial products of Kasikornthai bankers had the pre-training of 5.12 score and the post-training of 18.22 score. Pre-training and post-training scores differ statistically significantly by 0.05, and 2) Post-training scores was related to the application of knowledge at statistically significantly by 0.05. Whereas, the lecturer and location/time aspects have no relation to post-training scores.

Keywords: Knowledge; Understanding, Financial Products, Digital Asset

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทำให้ปัจจุบันการทำธุรกรรมทางการเงินบนโลกดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมการใช้เงินของประชากรที่เปลี่ยนไป การธุรกรรมทางการเงินด้วยตัวเอง ส่งผลให้รายได้ของธนาคารจากค่าธรรมเนียมต่าง ๆ การลดต้นทุนจึงเป็นสิ่งที่ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อธุรกิจอยู่รอดด้วยการลดสาขา ลดพนักงาน และเมื่อเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาเพิ่มมากขึ้น มีนวัตกรรมใหม่ออกมาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้ลูกค้า เพิ่มทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินสามารถทำได้ด้วยตนเอง 24 ชั่วโมง ยิ่งทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการที่สาขาของธนาคาร รวมถึงการประกาศคุ้มครองเงินฝากเพียงหนึ่งล้านบาท ทำให้ความเชื่อมั่นในการฝากเงินไว้กับธนาคารเริ่มเปลี่ยนไป ลูกค้ามองหาแหล่งลงทุนใหม่เพื่อให้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากผลตอบแทนที่ได้รับด้านการลงทุนที่มีจำนวนน้อยลง ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์กองทุน หุ้น หรือเงินฝากประจำที่มีอัตราดอกเบี้ยลดลง (สุมาพร (ศรีสุนทร) มานะสันต์, 2564 : ออนไลน์) เมื่อนวัตกรรมทางการเงินได้ถูกพัฒนาลูกค้าธนาคารจึงสนใจลงทุนในผลตอบแทนของสินทรัพย์ดิจิทัล (Digital Asset) ที่เริ่มจากสกุลเงินดิจิทัลที่ให้ผลตอบแทนมากกว่าการฝากเงินในธนาคารและการลงทุนในหุ้น ทำให้นักลงทุนต่างเริ่มนำเงินไปลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลมากขึ้น

จากรายงานจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พบว่า มูลค่าผลตอบแทนจากสินทรัพย์ประเภทสกุลเงินดิจิทัล อีเธอร์เรียม (Ethereum) มีมูลค่าสูงถึงร้อยละ 416.61 เมื่อเทียบกับหลักทรัพย์ ทองคำและน้ำมัน (สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์, 2564 : ออนไลน์) และมีจำนวนบัญชีลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัลสูงถึง 1.77 ล้านบัญชี (ประชาชาติธุรกิจ, 2564 :

ออนไลน์) ส่งผลให้ธนาคารต่าง ๆ ได้ปรับตัวเพื่อให้ทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีทางการเงินด้วยการให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล เช่น ธนาคารไทยพาณิชย์ได้มีผลิตภัณฑ์เหรียญดิจิทัล โทเคน เอ็กซ์ (Token x) ธนาคารกสิกรไทยมีผลิตภัณฑ์เหรียญดิจิทัล ชื่อ คิวบิก (Kubix) เป็นต้น จะเห็นว่าสินทรัพย์ดิจิทัลได้ถูกสร้างจากผู้ผลิตและเริ่มปล่อยเข้าสู่ตลาดเพื่อขายให้นักลงทุน ซึ่งธนาคารก็เป็นหนึ่งในผู้ผลิตและจำหน่ายสินทรัพย์ดิจิทัลด้วยเช่นกัน (คิวบิก ดิจิทัล แอสเสท จำกัด, 2564 : ออนไลน์) เมื่อรูปแบบของผลิตภัณฑ์ทางการตลาดของธนาคารได้เพิ่มขึ้น พนักงานธนาคารที่เปรียบเสมือนตัวแทนขององค์กร ที่ต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการ ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาให้กับลูกค้าถือว่าเป็นหน้าที่และมีบทบาทสำคัญต่อองค์กรอย่างมากที่ต้องให้ความรู้ข่าวสารด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัลให้กับลูกค้า ซึ่งถือว่าหน้าที่นี้ถือว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการลงทุนของลูกค้าโดยตรง ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารอย่างชัดเจน สามารถอธิบายและตอบข้อสงสัยให้ลูกค้าจึงมีส่วนสำคัญที่พนักงานจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลาต่อการทำงานด้านนี้โดยตรง

ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจภายใต้วิสัยทัศน์ “บริการทุกระดับประทับใจ” โดยมุ่งมั่นดูแลและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและระบบงาน ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งธนาคารกสิกรไทยได้ออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ที่เป็นสินทรัพย์ดิจิทัล ชื่อ คิวบิก (Kubix) เพื่อให้ลูกค้าของธนาคารได้ลงทุนในสินทรัพย์ดิจิทัล (ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน), 2564 : ออนไลน์) เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หากไม่มีความเข้าใจหรือมีข้อมูลไม่เพียงพอ อาจเกิดความเสี่ยงทำให้สูญเสียเงินลงทุนไปได้ง่ายเนื่องจากความผันผวนของราคา ธนาคารจึงทำหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องสำหรับการลงทุนในผลิตภัณฑ์ดังกล่าวแก่ลูกค้า จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ด้านสินทรัพย์ดิจิทัล เพื่อสามารถให้ข้อมูลและตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง โดยธนาคารตั้งเป้าหมายในการรักษาความสามารถในการแข่งขันและครองความเป็นผู้นำธุรกิจด้านการให้บริการดิจิทัลแบงก์กิ้ง และการขยายตลาดใหม่ได้อย่างทันทั่วถึง ท่ามกลางความท้าทายในการแข่งขันรูปแบบใหม่ที่มีเทคโนโลยีเป็นตัวนำการดำเนินธุรกิจ จึงเป็นที่มาของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นหลังจากอบรม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งหมด 127 คน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวน 13 สาขา

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) กำหนดเป็นประชากรทั้งหมด คือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งหมด 127 คน

2. เครื่องมือการวิจัย

2.1 แบบทดสอบเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 20 ข้อ โดยเป็นแบบเลือกตอบแบบทดสอบแบบปรนัย มีตัวเลือก 4 ตัวเลือก ซึ่งคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยาก (p) ตั้งแต่ 0.23 ถึง 0.57 ค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Object Congruence: IOC) จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านการเงินของธนาคาร จำนวน 3 ท่าน ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 นำไปใช้ได้

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการอบรม เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจหลังการอบรมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล ประกอบด้วย ด้านวิทยากร ด้านสถานที่ / ระยะเวลา ด้านความรู้ / ความเข้าใจ และ ด้านการนำความรู้ไปใช้ มีข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ มีมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งระดับพึงพอใจเป็น 5 ระดับได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Tryout) จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัทรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.76 ซึ่งมีค่าสูงกว่า 0.6 (Sekaran and Bougie, 2020 : 127) นั่นคือแบบสอบถามชุดนี้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์พอใช้สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.1 แจกแบบทดสอบเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัล ให้กลุ่มตัวอย่าง ทำก่อนทำการอบรม

3.2 จัดทำการอบรม ในหัวข้อ "สินทรัพย์ดิจิทัล" เมื่ออบรมเสร็จแจกแบบทดสอบเรื่องความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัล ให้กลุ่มตัวอย่างทำหลังทำการอบรม พร้อมกับแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างทำเพื่อวัดความพึงพอใจของที่มีต่อการอบรม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลคะแนนก่อนและหลังการอบรม และจากแบบสอบถามความพึงพอใจเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย การแปลผลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ประเมินระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้ ดังนี้

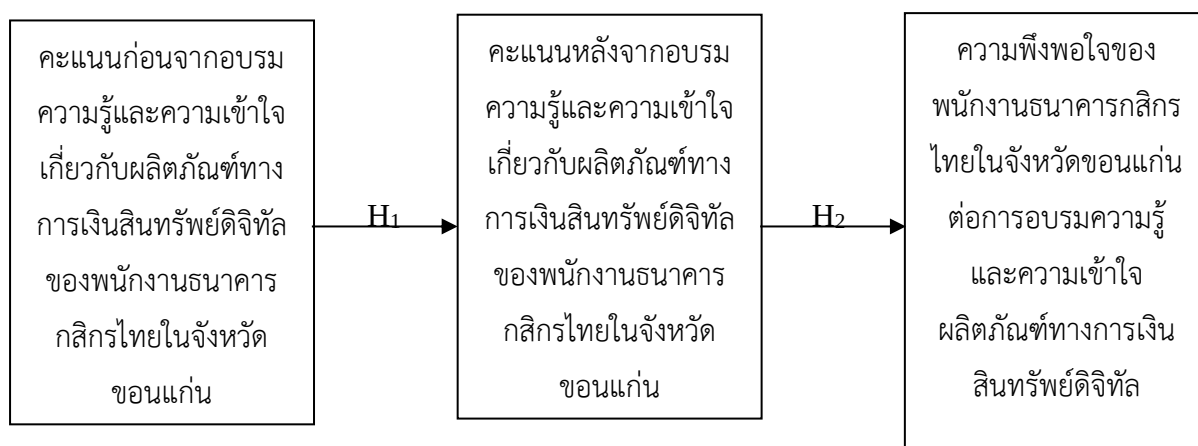
ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การทดสอบสมมติฐานทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ 2-Independent Sample Mann-Whitney U Test การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลหลังอบรมกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นต่อการอบรมความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล โดยทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความรู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เป็นการประยุกต์ใช้แนวคิดของ Kud (2019 : 41-52) เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล หมายถึง ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ที่เกิดจากการสร้างเป็นรหัส (Code) โดยมีเทคโนโลยีบล็อกเชนอยู่เบื้องหลังไม่ว่าจะเป็นคริปโตเคอร์เรนซี โทเคน หรืออนุพันธ์สิทธิ์ มีมูลค่าสามารถทำการซื้อขายแลกเปลี่ยนได้ เมื่อมีการรับประกันในสิทธิ์ที่สามารถที่จะเรียกร้องบางอย่างในสินทรัพย์ดิจิทัลที่มีมูลค่านั้นได้หากมีการรับรองอย่างถูกกฎหมาย มีข้อมูลและแหล่งที่มาที่น่าเชื่อถือ ทำให้ผู้เข้าร่วมทุกคนมั่นใจในเอกลักษณ์ของข้อมูลว่าจะถูกเก็บรักษาไว้อย่างปลอดภัย เนื่องจากถูกสร้างจากระบบที่ไม่สามารถทำซ้ำหรือลบได้รวมทั้งสามารถตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (2564 : 32-33) ได้อธิบายว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการศึกษอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนต่อเนื่อง สามารถเกิดการเรียนรู้ที่สามารถพัฒนาทักษะและเจตคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ต้องการหลังอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์

สูงสุด โดยมีฐานความต้องการของผู้เข้าอบรมการอบรมมีการจูงใจเหมาะสมกับสภาพของผู้เข้าอบรมจะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายได้ ผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัลของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น กลุ่มคะแนนก่อนที่จะทำการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 127 คน คะแนนเต็ม 20 คะแนน พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นสอบได้คะแนนเฉลี่ย 5.12 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.17 คะแนนหลังจากการอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล จำนวน 127 คน คะแนนเต็ม 20 คะแนนพบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นสอบได้คะแนนเฉลี่ย 18.22 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.11 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมเพื่อทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล

กลุ่มคะแนน	จำนวนพนักงาน	คะแนนเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 20 คะแนน)	คะแนนสูงสุด	คะแนนต่ำสุด	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ก่อนอบรม	127	5.12	20	0	4.17
หลังอบรม	127	18.220	20	8	2.11

ผลการพิจารณาของคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม โดยใช้ค่าสถิติ Mann Witney พบว่ามีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม ที่มีคะแนนเท่ากัน หรือยอมรับสมมติฐานคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 2) นั้นหมายถึง คะแนนหลังการอบรมนั้นสูงกว่าก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงถึงความสำคัญของการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อม กับสินค้าดิจิทัลใหม่ ๆ ในอนาคต

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม

ตัวแปร	Test	Sig	Decision
คะแนนก่อนอบรม-คะแนนหลังอบรม	Independent-Samples Mann-Whitney U Test	0.000*	Reject the null hypothesis

* มีค่านัยสำคัญ 0.05

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นหลังจากอบรมความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นหลังจากอบรมความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล

หัวข้อประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านวิทยากร			
1. การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร	4.99	0.08	มากที่สุด
2. การถ่ายทอดความรู้และอธิบายเนื้อหาที่มีความชัดเจน	4.99	0.08	มากที่สุด
3. ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย	4.99	0.08	มากที่สุด
4. เชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรม	4.99	0.08	มากที่สุด
5. ยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย	4.98	0.12	มากที่สุด
6. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา	5.00	0.00	มากที่สุด
ภาพรวมด้านวิทยากร	4.99	0.05	มากที่สุด
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา			
1. ความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อมในการอบรม	4.98	0.12	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ในการจัดอบรม	4.98	0.12	มากที่สุด

หัวข้อประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม	4.99	0.08	มากที่สุด
ภาพรวมด้านสถานที่ / ระยะเวลา	4.98	0.07	มากที่สุด
ด้านความรู้ / ความเข้าใจ			
1. ความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม	2.43	0.62	น้อย
2. ประโยชน์ที่ท่านได้รับหลังการอบรม	4.98	0.12	มากที่สุด
ภาพรวมด้านความรู้ / ความเข้าใจ	3.70	0.30	มาก
ด้านการนำความรู้ไปใช้			
1. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้	4.96	0.17	มากที่สุด
2. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้	4.97	0.15	มากที่สุด
3. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	4.96	0.17	มากที่สุด
ภาพรวมด้านการนำความรู้ไปใช้	4.97	0.15	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความพึงพอใจ ด้านวิทยากร ($\bar{X}=4.99$) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา ($\bar{X}=5.00$) การเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากร ($\bar{X}=4.99$) การถ่ายทอดความรู้และอธิบายเนื้อหาที่มีความชัดเจน ($\bar{X}=4.99$) ใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจง่าย ($\bar{X}=4.99$) เชื่อมโยงเนื้อหาในการอบรม ($\bar{X}=4.99$) และยกตัวอย่างประกอบการบรรยาย ($\bar{X}=4.98$)

ความพึงพอใจด้านสถานที่ / ระยะเวลา ($\bar{X}=4.98$) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม ($\bar{X}=4.99$) ความพึงพอใจต่อสถานที่และสภาพแวดล้อมในการอบรม ($\bar{X}=4.98$) และความเหมาะสมของอุปกรณ์สื่อดัดแปลงในการจัดอบรม ($\bar{X}=4.98$)

ความพึงพอใจด้านความรู้ / ความเข้าใจ ($\bar{X}=3.70$) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ประโยชน์ที่ท่านได้รับหลังการอบรม ($\bar{X}=4.98$) และความเข้าใจในเรื่องนี้ก่อนการอบรม ($\bar{X}=2.43$)

ความพึงพอใจด้านการนำความรู้ไปใช้ ($\bar{X}=4.97$) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ ($\bar{X}=4.97$) สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ($\bar{X}=4.96$) และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ ($\bar{X}=4.96$)

จากผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นต่อการอบรมความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลโดยใช้วิธี Spearman พบว่า คะแนนหลังอบรมมีความสัมพันธ์กับด้านการนำความรู้ไปใช้ โดยมีค่า Sig อยู่ที่ 0.025 ซึ่งมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านวิทยากร และด้านสถานที่ / ระยะเวลา ไม่มีความสัมพันธ์กับ คะแนนหลังอบรม ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลกับความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่นต่อการอบรมความรู้และความเข้าใจผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัล

Spearman's rho		คะแนนหลัง อบรม	ด้านวิทยากร	ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	ด้านการนำ ความรู้ไปใช้
คะแนนหลังอบรม	Correlation Coefficient	1.000	-0.133	-0.169	-0.199*
	Sig. (2-tailed)	.	0.135	0.057	0.025
	n	127	127	127	127
ด้านวิทยากร	Correlation Coefficient	-0.133	1.000	0.561**	0.764**
	Sig. (2-tailed)	0.135	.	0.000	0.000
	n	127	127	127	127
ด้านสถานที่ / ระยะเวลา	Correlation Coefficient	-0.169	0.561**	1.000	0.650**
	Sig. (2-tailed)	0.057	0.000	.	0.000
	n	127	127	127	127
ด้านการนำความรู้ ไปใช้	Correlation Coefficient	-0.199*	0.764**	0.650**	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.025	0.000	0.000	.
	n	127	127	127	127

อภิปรายผลการวิจัย

มีประเด็นที่สำคัญ และประเด็นที่น่าสนใจ ที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. จากผลการศึกษาคะแนนก่อนอบรมและคะแนนหลังอบรม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 นั้นหมายถึงคะแนนหลังการอบรมนั้นสูงกว่าคะแนนก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ เนื่องจากเมื่อพนักงานธนาคารได้รับการอบรมแล้วมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหามากขึ้น แสดงถึงความสำคัญของการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมพร้อมกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ ดิจิทัลใหม่ ๆ ในอนาคต เมื่อเทคโนโลยีได้เข้ามาทุกภาคส่วนของธุรกิจ หนึ่งในบุคคลที่ได้รับผลกระทบ คือ พนักงานธนาคาร จากการที่ธนาคารเริ่มปรับลดสาขา เพิ่มเทคโนโลยีเข้ามาให้บริการลูกค้า พนักงานสถาบันการเงินที่มีโอกาสเสี่ยงสูงในการถูกเลิกจ้างงาน เพราะ AI ได้เข้ามาแทนที่ของเทคโนโลยี และธนาคารได้เข้าสู่ระบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องลดรายจ่ายไม่ว่าจะเป็นการเลิกจ้างพนักงานหากพนักงานไม่มีความพร้อมหรือปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป อาจส่งผลให้การทำงานในยุคดิจิทัลได้ลำบากมากยิ่งขึ้น การเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านดิจิทัลให้แก่พนักงานเป็นสิ่งจำเป็น โดยเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่แล้วในปัจจุบันให้มีทักษะการทำงานที่ดีขึ้น หากต้องการสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หรือก้าวทันเทคโนโลยี เมื่อจัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้เห็นได้ว่าคะแนนหลังการอบรมนั้นสูงกว่าคะแนนก่อนการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจดจันทร์ พลตงนอก (2556 : 385-386) ที่พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการอบรมด้วยระบบการฝึกอบรมออนไลน์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ ก่อนและหลังการอบรม พบว่า คะแนนสอบหลังอบรมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์ สูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัตนา พิษิตปรีชา (2561 : 79-80) ผลการศึกษาพบว่าผลการทดสอบหลังการใช้หลักสูตรฝึกอบรม เรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่าก่อนการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

2. หลังจากผู้อบรมได้ทำการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการเงินสินทรัพย์ดิจิทัลแล้วหลังจากนั้นให้ทำแบบประเมินความพึงพอใจในการอบรม พบว่า ผู้เข้าอบรมได้มีความพึงพอใจในการอบรมครั้งนี้มากที่สุด แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านสถานที่ / ระยะเวลา และด้านการนำความรู้ไปใช้ ส่วนด้านความรู้ / ความเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะในการอบรมได้เชิญวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถสินทรัพย์ดิจิทัลเป็นผู้อบรม มีวิดีโอสำหรับให้ผู้อบรมได้ศึกษา และสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เอกชัย อุตสาหะ และคณะ (2559 : 72-73) พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละด้านดังนี้ 1) ด้านวิทยากร ได้แก่ สามารถอธิบายเนื้อหาได้ชัดเจนและตรงประเด็น 2) ด้านสถานที่ ระยะเวลา ได้แก่ สถานที่สะอาดและมีความเหมาะสม 3) ด้านการนำความรู้ไปใช้ ได้แก่ สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนา พิษิตปรีชา (2561 :

80) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้อบรมต่อหลักสูตรฝึกอบรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านวิทยากร ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือด้านนำความรู้ไปใช้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านวิทยากร ในการอบรมพนักงานแต่ละครั้ง ทางธนาคารจะต้องคัดเลือกวิทยากรที่มีความสามารถในการอธิบายเนื้อหา การใช้ภาษาที่เหมาะสมและเข้าใจได้ง่าย สามารถถ่ายทอดความรู้และอธิบายเนื้อหาได้อย่างชัดเจน รวมไปถึงการเตรียมตัวและความพร้อมของวิทยากรด้วย เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ในเนื้อหานั้นได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น
2. ด้านสถานที่ / ระยะเวลา ควรเลือกสถานที่ ที่ใช้ในการอบรมให้มีความเหมาะสมของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์และสภาพแวดล้อม รวมไปถึงระยะเวลาในการอบรมมีความเหมาะสม
3. ด้านการนำความรู้ไปใช้ ในการอบรม วิทยากรควรสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงานเพื่อสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้ รวมไปถึงการความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ และสามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ ให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการอบรมกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในจังหวัดขอนแก่นในผลิตภัณฑ์สินทรัพย์ดิจิทัล ในการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบข้อมูลความพึงพอใจในการอบรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดขอนแก่น ให้มากยิ่งขึ้น
2. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจ/ความรู้ความเข้าใจ/การนำความรู้ไปใช้ เพื่อให้ทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. (2564). *การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- คิวบิกซ์ ดิจิทัล แอสเสท จำกัด. (2564). เกี่ยวกับเรา. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www.kubix.co/about-us/>
- เจิดจันทร์ พลดงนอก. (2556). การพัฒนาระบบการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์*. 6 (1), 385-398.

- ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (2564). KBTG ตั้งบริษัท Kubix เตรียมรุกธุรกิจสินทรัพย์ดิจิทัล. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: <https://www.kasikornbank.com/th/news/pages/kbtg-kubix.aspx>
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). ตลาดหลักทรัพย์ฯ ลั่นเปิด TDX ศูนย์เทรดสินทรัพย์ดิจิทัลใน Q3 ปีนี้. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www.prachachat.net/finance/news-839586>
- รัตนา พิชิตปรีชา (2561). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับนักศึกษาสถาบันเทคโนโลยีปทุมวัน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาและพัฒนาหลักสูตร. คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2564). รายงานสรุปภาวะตลาดสินทรัพย์ดิจิทัลรายสัปดาห์. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 17 ธันวาคม 2564. แหล่งที่มา: <https://www.sec.or.th/TH/Pages/WEEKLYREPORT.aspx>
- สุมาพร (ศรีสุนทร) มานะสันต์. (2564). Aspen Coin: โทเคนดิจิทัลที่อ้างอิงกับมูลค่าของรีสอร์ท. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2565. แหล่งที่มา: <https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/127395>
- เอกชัย อุตสาหะ, กัสมา กาซ็อน, ปานฉัตร อาการักษ์ และวัฒนา ยืนยง. (2559). กระบวนการจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปทางบัญชี กรณีศึกษา กองทุนหมู่บ้านสันโค้ง อำเภอมือง จังหวัดเชียงราย. *วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย*. 1 (1), 72-81.
- Kud, A.A. (2019). Substantiation of the Term “Digital Asset”: Economic and Legal Aspects. *International Journal of Education and Science*. 2 (1), 41-52.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business*. 8th ed. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.