



การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19

Acceptance of Service Innovation Affecting Bank Employees' Work Efficiency at Bangkok Bank, Pathum Thani Branch, Amidst the COVID-19 Pandemic

ณิชาดา นพรัตน์^{1*} ประสพชัย พสุนนท์¹

Nichada Noppharat¹ Prasopchai Pasunon¹

¹สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹Business Innovation Management, Silpakorn University

E-mail: Pinkdreamroom@gmail.com

Received : 9 ธันวาคม 2565

Revised : 27 มกราคม 2566

Accepted : 28 กุมภาพันธ์ 2566

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ในรูปแบบขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยการทำเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา ตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา เป็นจำนวน 160 ตัวอย่างและตามด้วยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการทำงานธนาคารกรุงเทพมากกว่า 5 ปี และมีการประเมินวัดผลของธนาคารในปี พ.ศ. 2563 ในระดับดีเยี่ยม จำนวน 10 คน ประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขา และรองผู้จัดการจำนวน 5 คนและพนักงานสาขาจำนวน 5 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามและใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปีและมีประสบการณ์ทำงาน 7 - 10 ปี 2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ

* Corresponding Author



การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตามลำดับ และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย

คำสำคัญ: การยอมรับนวัตกรรม, ประสิทธิภาพการทำงาน, ธนาคารกรุงเทพ

Abstract

This article aims to investigate the acceptance level of service innovation that affects performance of personnel at Bangkok Bank, Pathum Thani branch. It also aims to examine the connection between service innovation acceptance and performance of personnel at Bangkok Bank, Pathum Thani branch, during the onset of COVID-19. This study is a mixed methods research in the form of quantitative research using a quota sampling approach at Bangkok Bank branches in Pathum Thani. There are 160 subjects from 26 branches, followed by qualitative analysis, including purposive sampling and criterion sampling. The subjects chosen have more than 5 years of work experience at Bangkok Bank and an exceptional level of assessment result in 2020, including 5 branch managers and assistant managers and 5 branch personnel. The tools adopted in this study include questionnaires and semi-structured interviews. The statistics employed in the data analysis are frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. To evaluate the hypothesis, multiple linear regression analysis statistics is used at a statistically significant level of 0.05.

According to the study's findings, 1) Bangkok Bank personnel in Pathum Thani province are primarily female, aged 25 to 35, with 7 to 10 years of experience. 2) The findings indicate three factors influencing the performance of Bangkok Bank personnel at the Pathum Thani branches during the COVID-19 pandemic. The total level was found to be at the agreed-upon level. When each area was considered, it was discovered that ease of use had the highest mean, followed by perceived advantages and aspects supporting the internal environment, respectively, and 3) An analysis of data on the performance of Bangkok Bank, Pathum Thani branch personnel includes three following aspects: time, work quality and work quantity, from highest to lowest mean.

Keywords: Service Innovation Acceptance, Performance, Bangkok Bank



บทนำ

ธนาคารพาณิชย์นับว่าเป็นสถาบันการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อประชาชน รวมทั้งสร้างการบริการที่มีคุณค่าในการอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านการทำธุรกรรมการเงินและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ปัจจุบันธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันที่สูงมาก เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (จิตรระวี ทองเถา, 2564) ดังนั้น ปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจของธนาคารเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ นั่นคือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (หิรัญญิก ธิลาสา, 2560) โดยธนาคารต้องการพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ รักในงานบริการและมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะถ้าหากพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลทำให้ประสบผลสำเร็จสอดคล้องตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมในปัจจุบัน (สุนิชา คงประดิษฐ์ และ ปรีชา คำมาดี, 2563)

จากข้อมูลขององค์การอนามัยโลก (WHO) เมื่อเดือนเมษายน 2563 พบว่า มีจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด-19 สะสมทั่วโลกกว่า 3.09 ล้านคน เพิ่มขึ้นกว่า 4 เท่าตัวจากเดือนมีนาคม 2563 (World Health Organization, 2020) สำหรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้ ส่งผลทำให้สภาพสังคมและเศรษฐกิจหยุดชะงักอย่างรุนแรง เกิดการงดการปฏิบัติงานหรือปิดทำการชั่วคราวของสถานที่ต่างๆ ส่งผลทำให้เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชนทั้งในแง่ของสภาพการเงินและความเป็นอยู่ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาภัยภัยการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทางรัฐบาลจึงออกมาตรการล็อกดาวน์ประเทศ ทำให้แต่ละบริษัทเกิดการตื่นตัวและเป็นห่วงความปลอดภัยของพนักงาน จึงออกนโยบายให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from Home) โดยการนำอุปกรณ์หรือสิ่งของต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานนำไปปฏิบัติงานที่บ้าน มีการสลับกันเข้ามาทำงานที่บริษัท เพื่อเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานในบริษัท (วรวิทย์ บุญคง, 2563)

สำหรับมาตรการล็อกดาวน์ที่มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มเป้าหมายหลัก 6 จังหวัด คือ กรุงเทพมหานคร และ 5 จังหวัดบริเวณรอบ ได้แก่ นครพนม หนองคาย นครราชสีมา นครปฐม และสมุทรปราการ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการและผู้ทำงานในจังหวัดปทุมธานี ต้องหาวิธีการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจและดำเนินงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งทำให้ทุกกลุ่มธุรกิจ ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานกันอย่างเร่งด่วน มีความพยายามที่จะสร้างความเชื่อมั่นและปรับรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวิกฤตการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ธนาคารในฐานะสถาบันทางการเงินที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ จึงมีแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว แตกต่างกันไป ดังนั้นธนาคารจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง 3 เรื่อง คือ 1) นวัตกรรม ต้องมีการสร้างนวัตกรรมใหม่และพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 2) ศักยภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ ต้องสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้น ธนาคาร จึงสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการเพิ่มยอดขาย การเติบโตและกำไร (Caputo, Garcia-Perez, Cillo & Giacosa, 2019) และ 3) เทคโนโลยีของธนาคาร ทั้งตัวเทคโนโลยีกลาง (Core Banking) โครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย ที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันยุคปัจจุบัน เพื่อตอบโจทย์ทั้งในแง่ความปลอดภัย กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทย อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญคือ ต้องหลีกเลี่ยงการใช้แนวคิดหรือกรอบการทำงานแบบเดิมที่เคยใช้ก่อนเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของ



โรคโควิด-19 แม้การแพร่ระบาดจะสิ้นสุดลง อนาคตควรมุ่งเน้นการทำงานที่ยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสของดิจิทัลที่ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ

ธนาคารกรุงเทพ ได้ใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัล เพราะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ลูกค้ามีความเต็มใจที่จะใช้ระบบปฏิบัติการในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร (McKinsey & Company, 2016) จึงทำให้ธนาคารกรุงเทพนำนวัตกรรมทางการเงินรูปแบบใหม่มาใช้ เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลได้ โดยไม่ต้องไปที่สาขานาคาร รวมทั้งมีการยกระดับทักษะแรงงาน ให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานสามารถปฏิบัติงาน ประสานงานร่วมกัน การสื่อสารภายในธนาคารและหน่วยงานอื่นๆ ผ่านเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมพนักงานผ่านระบบ Microsoft Teams ซึ่งจากเดิมต้องไปอบรมที่สำนักงานใหญ่ สามารถทำงานจากที่พักอาศัยหรือที่ใดก็ได้ ผ่านระบบ Microsoft Power Apps ด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือและแท็บเล็ต เพื่อให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (บุญเลิศ กมลชนกกุล, 2562)

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัย จึงเห็นความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรม การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคาร

การศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคารนั้น ไม่ได้เริ่มต้นขึ้นจากการเกิดปรากฏการณ์ของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ปรากฏการณ์ดังกล่าว นำไปสู่การถอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นจำนวนมาก โดยมีการกล่าวอ้างว่า เพื่อความต้องการในการซื้ออาหารและสิ่งของ ที่ใช้ในการป้องกันเพื่อความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Yusuf & Ichsan, 2021)

Goodell (2020) ได้กล่าวไว้ว่า ในช่วงวิกฤตการณ์จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลทำให้ภาคธนาคารอยู่ในสถานการณ์ของความไม่มั่นคงในการเกิดความเสี่ยงต่อการถดถอยลงอย่างมากของลูกค้าสินเชื่อจากการผัดผ่อนชำระหนี้ การถอนเงินจากบัญชีเงินฝากเป็นจำนวนมาก

การวิเคราะห์ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามทฤษฎีหงส์ดำ (Black Swan) พบว่าไม่สามารถนำทฤษฎีนี้มาวิเคราะห์ได้ เนื่องจาก เป็นปรากฏการณ์ที่อยู่เหนือความคาดหมายอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็น



มุมมองจากด้านการแพทย์ ส่งผลทำให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความแตกต่างจากทฤษฎีหงส์ดำ รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดที่กำลังเผชิญหน้าอยู่ในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจแตกต่างกัน ดังนั้นการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่มีรูปแบบตายตัว (Taleb, 2007)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ปัจจุบัน ธนาคารได้มีการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System) เพื่อนำมาใช้กับองค์กร ด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ เพื่อลดต้นทุน, เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการและเพื่อสร้างความได้เปรียบต่อการแข่งขัน ดังนั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) เพราะถ้าผู้ใช้งานหรือพนักงานไม่ยินดีที่จะยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี องค์กรก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ถ้าหากผู้ใช้งานหรือพนักงานยอมรับนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน ย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำนวัตกรรมมาใช้กับธนาคาร

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A Technology Acceptance Model หรือ TAM) นำเสนอโดย Davis. (1989) ใช้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งานหรือการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ถูกจำกัดความโดย Davis ว่าระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดย Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อมั่นในการใช้งานนั้น ไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป กล่าวคือ การใช้งานง่ายนั่นเอง ปัจจุบันนี้การนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เข้ามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีกันอย่างแพร่หลาย เช่น เกี่ยวกับเกมออนไลน์ (Wu & Liu, 2007), การเรียนออนไลน์, การช้อปปิ้งออนไลน์ (Vijayasathay, 2004) และการแบ่งปันข้อมูลท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ (Fatimah-Salwa, Mohamad-Azahari, & Joni-Tamkin, 2013) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีความนิยมจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ จนนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีออกมา เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่อไป 3) ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (Attitude Toward Use) ความหมายในมุมมองของ Davis (1989) คือ ปัจจัยที่ได้รับผลกระทบจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งนำไปสู่ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นๆ ในขณะที่ Fishbein and Ajzen (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ คือ การประเมินของบุคคลต่อภาพรวมของพฤติกรรมใดๆ ที่ทำให้เกิดความเชื่อเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมที่ตามมา การประเมินผลนั้น อาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น ถ้าการประเมินผลของบุคคลนั้นเป็นไปในทางบวก บุคคลนั้นก็ย่อมจะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นประเมินผลออกมาเป็นไปในทางลบ บุคคลนั้นก็ย่อมจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว และ 4) ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) Davis (1989) มองว่า ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นความเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติของแต่ละบุคคลกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและ



ความตั้งใจในการใช้ เป็นไปในทางบวก แสดงว่าบุคคลนั้น มีความสนใจในเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เพราะตระหนักว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้ จากการได้รับรางวัลในการทำงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (Davis 1989)

ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

Robbins (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของปัจจัยที่สนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กร เป็นภาพรวมทั้งหมด ส่วนองค์กรนั้น ถือว่า เป็นส่วนประกอบที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกอีกที โดยต้องมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Petersen and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานต้องมีคุณภาพที่ดี โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจจากผลของการทำงาน จะต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานรวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น จะต้องปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือวางแผนเป้าหมายตามที่บริษัทตั้งไว้ ควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมา นั้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม 3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมีการกำหนดเวลาอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานนั้นๆ มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จนทำให้ส่งมอบงานเสร็จตรงตามกำหนด และ 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมด จะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ การใช้ทรัพยากรทางด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนการเริ่มงาน เพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

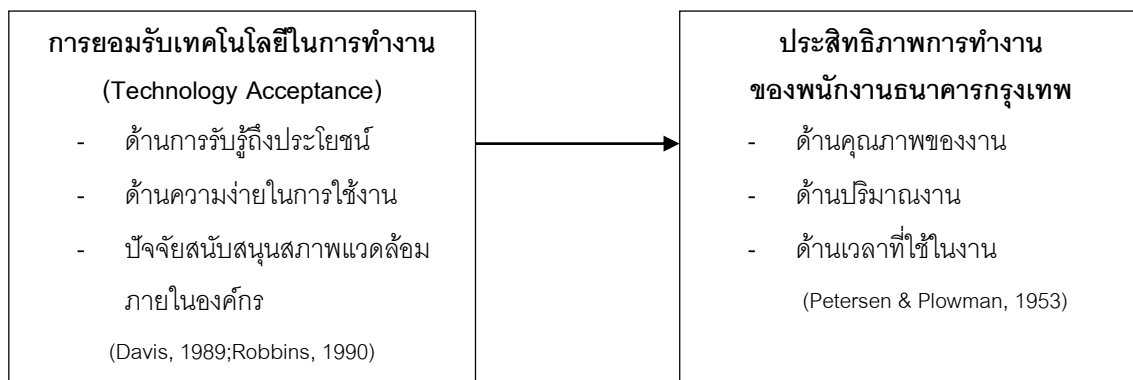
กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989; Robbins, 1990) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (Petersen & Plowman, 1953) ผู้ศึกษาวิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้ มาใช้กำหนดกรอบแนวความคิดในการทำวิจัย ดังภาพที่ 1



ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาครกรุงเท ที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนรวม 246 คน (อ้างอิงข้อมูลจากฐานระบบข้อมูลของธนาครกรุงเท เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 โดยผู้ศึกษาวิจัยทำงานอยู่ที่ธนาครกรุงเทมาเป็นระยะเวลา 7 ปี) ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 ทำให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 152 คน ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ในรูปแบบตามขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยการทำวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 คน ตามสาขาของธนาครกรุงเท ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา คือ สาขาเทสโก้ โลตัส ปทุมธานี, สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต, สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2, สาขาศูนย์การค้าเชียร รังสิต, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต, สาขาถนนลำลูกกา คลอง 2, สาขาอุทยานวิทยาศาสตร์, สาขานวนคร, สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, สาขารังสิต, สาขาปทุมธานี, สาขาคลองหลวง ปทุมธานี, ตลาดสี่มุมเมืองรังสิต, สาขาทลาดไท, สาขาบิ๊กซี ลำลูกกา, สาขาเทสโก้ โลตัส รังสิต คลอง 7, สาขาเทสโก้ โลตัส นวนคร, สาขานพวงศ์-ลาดหลุมแก้ว, สาขาระแหง, สาขาทลาดพูนทรัพย์, สาขาสวนอุตสาหกรรมบางกะดี, สาขาลำลูกกา คลอง 8, สาขาบิ๊กซี ัญบุรี, สาขานนบางชันท์ คลองหลวง, สาขาทลาดไอยรา และ สาขาเอ็มพาร์ค รังสิต คลอง 3 ในรูปแบบออนไลน์ มี URL คือ <https://forms.gle/ZFhxdH31ZMCZz8m36> เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้



ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบไปด้วย เพศ อายุและประสบการณ์ทำงาน จำนวนรวม 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน ลักษณะข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ Likert (Rating Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ตามแนวคิดของ Likert Scale (พิชญาวร พีรพันธุ์ และ ประสพชัย พสุนนท์, 2563)

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาปทุมธานี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้นางาน ลักษณะข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ Likert (Rating Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ (ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ไม่เคยปฏิบัติเลย) ตามแนวคิดของ Likert Scale (วิภาวรรณ เส็งสาย, 2561)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานต้องปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกัน โดยต้องทำงานหลักและอบรมไปพร้อมกันทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้เรื่องการอบรมลดน้อยลง ไม่เหมือนกับการอบรมในรูปแบบดั้งเดิม ในบางครั้งระบบหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้ เกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ 100% ตลอดเวลา ทำให้มีการล่มของระบบหรือมีการปรับปรุงระบบอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้การทำงานต้องหยุดชะงักไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19, การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ, ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี เพื่อกำหนดตัวแปรและกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ
2. ร่างข้อความในแบบสอบถามในแต่ละด้านให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะทุกตัว เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อค้นหาตัวแปรที่ชัดเจนและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมทางการตลาด 2 ท่านและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 1 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Object Congruence: IOC) มีเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC ด้วยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 ซึ่งถือว่า เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ (Criterion Sampling) โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการทำงานธนาคารกรุงเทพมากกว่า 5 ปีและมีการประเมินวัดผล (KPI) ของธนาคารในปี พ.ศ. 2563



ในระดับดีเยี่ยม จำนวน 10 คน (วรรณพร อินทมุสิก, 2559) ประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขาและรองผู้จัดการจำนวน 5 คนและพนักงานสาขาจำนวน 5 คน โดยเริ่มทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 จนถึงวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด (Semi-Structured Interview) เป็นรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เปิดโอกาสให้ผู้สัมภาษณ์สามารถเรียงลำดับการถามคำถามได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ (นิชนันท์ อ่อนรัตน์, 2561) โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้ คือ ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งและสาขาที่ปฏิบัติงาน

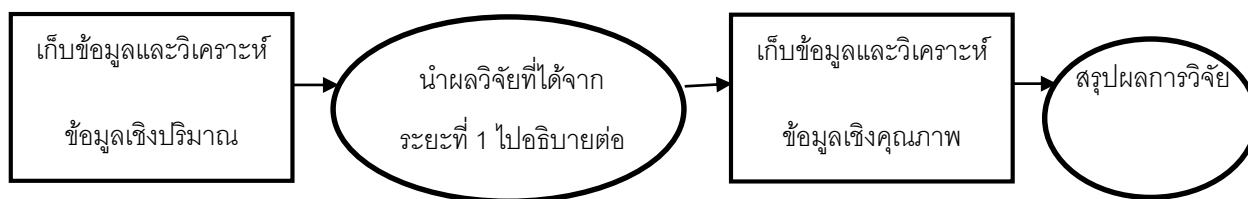
ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างปลายเปิด (Semi-Structured Interview) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดอุบลราชธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกส่วนบุคคล เพื่อทำการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์และถอดข้อความเสียงในการวิเคราะห์หาสาระสำคัญในการสัมภาษณ์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างแบบสัมภาษณ์
2. กำหนดขอบข่ายของข้อมูลที่ต้องการให้ครอบคลุมกรอบการศึกษาค้นคว้า
3. นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จแล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความถูกต้องและให้คำแนะนำ เพื่อแก้ไขปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
4. นำแบบสัมภาษณ์ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยรวมถึงความถูกต้องเหมาะสมและปรับปรุงแก้ไขทางด้านภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ
5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

จากนั้นผู้ศึกษาวิจัย ได้สรุปผลการวิจัยและตีความผลการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลการวิจัยและตีความผลการวิจัยเชิงคุณภาพและอภิปรายถึงผลที่ได้จากวิธีการเชิงคุณภาพที่ไปอธิบายผลของข้อมูลเชิงปริมาณ (กันต์ฤทัย คลังพล, 2563)



ภาพที่ 2 แบบแผนแบบขั้นตอนเชิงอธิบายเพื่อวิเคราะห์ การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค
โควิด-19 (Creswell & Plano Clark, 2018)

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน ร้อยละ 81.9 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 42.5 และมีประสบการณ์ทำงาน
7-10 ปี ร้อยละ 35.6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและปัจจัยสนับสนุน
สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	3.82	0.437	เห็นด้วย
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	3.89	0.433	เห็นด้วย
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.33	0.309	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.68	0.303	เห็นด้วย

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{x}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับเห็นด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.89) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\bar{x}$ = 3.82) และอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x}$ = 3.33) ตามลำดับ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและปัจจัยสนับสนุน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.85	0.457	ปฏิบัติบ่อยครั้ง
2. ด้านปริมาณงาน	3.85	0.498	ปฏิบัติบ่อยครั้ง
3. ด้านเวลา	3.91	0.495	ปฏิบัติบ่อยครั้ง
รวม	3.87	0.382	ปฏิบัติบ่อยครั้ง

จากตารางที่ 2 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติบ่อยครั้ง ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปฏิบัติบ่อยครั้งทุกด้าน ได้แก่ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ($\bar{X} = 3.85$) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regress Analysis)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ได้ข้อมูลดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ตัวแปรพยากรณ์	B	S.E.	T	p-value	VIF
ค่าคงที่	0.45	0.20	2.28	0.02	
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.37	0.05	7.29	0.00	1.64
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.40	0.05	8.85	0.00	1.32
3. ด้านปัจจัยสนับสนุน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.13	0.05	2.47	0.01	1.39
$R^2 = 0.828$, Adjusted $R^2 = 0.679$, Std. Error of the Estimate = 0.22, Durbin-Watson = 1.75					

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลจากการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ โดยวิธี Enter แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่า VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่า ปัจจัยทุกด้านอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน



ไม่มีความสัมพันธ์กัน เมื่อพิจารณาค่าความคาดเคลื่อนของตัวแปรอิสระ ด้วยวิธีการทดสอบ Durbin-Watson เท่ากับ 1.75 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5-2.5 แสดงว่า ค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

ปัจจัยทุกด้านอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัด ปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พบว่า อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ร้อยละ 68 (Adjust R²) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้ $\hat{Y} = 0.45 + 0.37 X_1 + 0.40 X_2 + 0.13 X_3$

เมื่อ $\hat{Y}$ แทนค่าพยากรณ์ของประสิทธิภาพการทำงาน X_1 แทนด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ X_2 แทนด้านความง่าย และ X_3 แทนด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

1.1 ประโยชน์ของการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 โดยผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อมีการนำนวัตกรรมการให้บริการมาใช้ ทำให้สามารถทำงานที่บ้านได้ เป็นการช่วยธนาคารลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนในการจัดประชุมได้มากและในเรื่องของการประชุมจะจัดได้บ่อยขึ้น เพราะว่า ไม่ต้องเดินทาง ไม่เสียเวลาในการเดินทางและไม่มีค่าใช้จ่าย โดยในการอบรมผ่านโปรแกรม Teams ช่วยลดการพบปะผู้คน ทำให้พนักงานติดโควิด-19 น้อยลง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเนื่องจากอบรมได้ตลอดเวลา สามารถเลือกเวลาอบรมด้วยตนเองได้ อีกทั้งยังเป็นช่องทางสร้างความปลอดภัยจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 เนื่องจากไม่ต้องเดินทางมาทำงาน ทำให้ลดความเสี่ยงจากการติดโควิด-19 ได้เป็นอย่างดี

“...สะดวก อบรมได้ตลอดเวลาที่อยากอบรม สะดวกในเรื่องของเวลา สามารถเลือกเวลาอบรมได้...” (จุฑามาศ, 2565)

“...พนักงานไม่ต้องไปรวมกลุ่มกันตอนประชุม เมื่อประชุมด้วยช่องทาง TEAMS ทำให้ไม่เกิดการแพร่กระจายของโรคโควิด-19...” (สุวรรณี, 2565)

“...มีประโยชน์มากๆ ค่ะ ทั้งในด้านอำนวยความสะดวกในช่วงโควิด แล้วก็ทำให้ทุกคนที่อยู่ในจังหวัดต่างๆ ได้มีการประชุมร่วมกันได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ประหยัดงบประมาณในการจัดประชุมหรือสัมมนาในแต่ละครั้งค่ะ...” (กานติธิดา, 2565)

1.2 ความง่ายในการใช้งานของการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 จากการรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรม Teams หรือโปรแกรมอื่นๆ นั้น มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อนจนเกินไป

“...ใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว...” (ณัชชา, 2565)

“...โปรแกรม Teams ก็เป็นอะไรที่ไม่ยาก สามารถใช้งานได้ตามปกติ...” (กัญญภาภัก, 2565)

ธนาคารได้จัดทำคู่มือการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในการใช้งาน ซึ่งนวัตกรรมต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่าย ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งมือถือ แท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก



“...เข้าสู่ระบบได้ง่ายด้วย account ธนาคารของตนเอง...” (ธีรศักดิ์, 2565)

“...ใช้งานได้ไม่ยากค่ะ เพราะว่าทางธนาคารได้จัดทำคู่มือการใช้งานไว้ให้...” (กานติธิดา, 2565)

1.3 ลักษณะสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงาน

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เนื่องจากในการทำงานหรือการติดต่อสื่อสารต่างๆระหว่างการปฏิบัติงาน ต้องมีการเว้นระยะห่าง รวมถึงมีการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนมากเกินไป ไม่เหมาะสมกับพื้นที่ จึงส่งผลกระทบมาก ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะพนักงานต่างมีความต้องการที่จะมีระยะห่างในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากสถานที่ทำงาน เป็นแหล่งที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีการใช้เครื่องมือร่วมกันในพนักงาน จึงทำให้สถานที่ทำงานเป็นสถานที่เสี่ยงในการทำงานและในบางครั้งเกิดความยากลำบากในการปฏิบัติงาน เช่น อุปสรรคในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่มาทำธุรกรรมเนื่องจากพนักงานมีความคุ้นเคยกันเป็นต้น

“...สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ไม่เอื้ออำนวย เพราะเป็นแหล่งที่มีลูกค้ามาเยอะ รู้สึกเสี่ยงในการทำงาน...” (ดารณี, 2565)

“...สภาพแวดล้อมไม่ได้เอื้ออำนวยในการทำงาน เพราะก็ยังมีสัมผัส จับอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานร่วมกัน...” (สุวรรณี, 2565)

“...ตอนนี้ทุกคนยังต้องใส่หน้ากากอนามัย ยากต่อการตรวจสอบใบหน้าของลูกค้าเพื่อเทียบกับบัตรประชาชน” (กานติธิดา, 2565)

“...รู้สึกว่า แผะกันไม่ได้ช่วยให้ไม่ติดโควิด-19 แต่เป็นอุปสรรคต่อการมองเห็นลูกค้า เพราะแผะกันขุ่นมาก...” (สุวรรณี, 2565)

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานจากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ทำให้คุณภาพงานดีขึ้น เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพงานดีขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน เนื่องจาก นวัตกรรมเข้ามาช่วยในการตรวจสอบในการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานลดลง

“...คุณภาพงานดีขึ้น มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในงานลดลง...” (กานติธิดา, 2565)

การนำเทคโนโลยีบางอย่างมาใช้กับธนาคาร เช่น โปรแกรม Teams, Power Apps ส่งผลทำให้งานมีคุณภาพ เพราะว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่นำใช้กับทางธนาคาร ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการทำงานมากยิ่งขึ้น

“...มุมมองผม มองว่าการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการทำงาน มันดีนะ ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมันรวดเร็วมากขึ้นและการรับรู้ข่าวสารภายในธนาคารรวดเร็วขึ้น...” (ชัยพล, 2565)



“...คุณภาพงานเพิ่มมากขึ้นกว่าตอนที่ยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน...”
(ธีรศักดิ์, 2565)

“...ตั้งแต่ใช้งาน Power apps รู้สึกสะดวกสบายมากค่ะในการทำงาน...” (กานต์ธิดา, 2565)

2.2 การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยให้ปริมาณการทำงานลดลง เนื่องจากเมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลูกค้า ผู้ใช้บริการได้มีความสนใจและเริ่มหันมาทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น โดยการมาสมัครใช้บริการแอป M-Banking มากขึ้น เพราะสะดวกต่อการใช้งาน สามารถชำระบิลสแกนจ่ายบัตรเครดิตหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา จากแต่เดิมที่จะต้องมาจ่ายผ่านช่องทางธนาคารเท่านั้น จึงทำให้ปริมาณงานในสาขาลดลง

“...ปริมาณงานลดลง เพราะมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน...” (ชัยพล, 2565)

“...ทำงานน้อยลง เพราะลูกค้าเริ่มมาใช้แอป M-Banking มากขึ้น...” (ณัฐพล, 2565)

“...ปริมาณงานลดลง งานเอกสารลดลงอย่างเห็นได้ชัด ช่วงโควิด-19...” (ณัฏฐา, 2565)

2.3 การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาที่ใช้นางาน จากการรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เวลาในการทำงานลดลง เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้ในบางขั้นตอน

“...ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง...” (ณัฏฐา, 2565)

“...เวลาที่ใช้ในการทำงาน ถ้าเป็นในส่วนที่นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย แน่นอนว่า เวลามันต้องลดลง...” (ชัยพล, 2565)

ลูกค้าให้ความสนใจกับการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น ย่อมส่งผลทำให้ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาลดลง ส่งผลทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น

“...เวลาในการทำงานลดลง เพราะธนาคารปิดไว้นาน จากเดิมที่เคยปิดสี่โมงเย็น ก็ขยับเวลามาเป็นบ่ายสามโมงครึ่ง...” (กัญญภาภัก, 2565)

“...ปริมาณลูกค้าก็ลดลง ลูกค้าเริ่มไปใช้แอปพลิเคชันมากขึ้น เวลาทำงานเลยลดลง...” (ณัฐพล, 2565)

“...เทคโนโลยีช่วยให้เวลาในการทำงานลดลงค่ะ เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนได้บางขั้นตอนแล้วก็ช่วยลดเวลาในการเดินทาง การสื่อสารภายในองค์กรง่ายขึ้นและสะดวกขึ้นค่ะ...” (กานต์ธิดา, 2565)

สรุปผลรวมการเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ประสิทธิภาพการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น จากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ ตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร สามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้และสามารถทำการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลา



2. การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 โดยระบบสารสนเทศที่ใช้ มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้

อภิปรายผล

1. ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมในองค์กร จากการวิจัยพบว่า โดยรวมมีผลเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี เห็นว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 จะช่วยให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 โดยระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ทำความเข้าใจได้ มีอุปกรณ์และเครื่องมือ เหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน มีขนาดพื้นที่ในการทำงานที่กว้างขวาง สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบัณฑิต ชวนขุนทด (2561) ได้ทำการศึกษายอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในชีวิตประจำวันมีความสะดวก รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติบ่อยครั้ง โดยในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น จากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ สามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้องตรงตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับของธนาคาร สามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงาน มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีการกำหนดเวลาการทำงานอย่างชัดเจน สามารถทำงานได้ตรงต่อเวลา และรักษาเวลาในการทำงาน สามารถนำประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน เข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงาน ให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของอุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะ



สัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและ
ช่วยวิชาการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องของ
หลักการใช้งานระบบนวัตกรรมการให้บริการในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน พัฒนาสมรรถนะ
ของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่สามารถ
ประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา
เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความง่ายในการใช้งาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเลือกระบบสารสนเทศที่ใช้ในการ
ปฏิบัติงาน ที่มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งาน ไม่ซับซ้อน เพื่อให้พนักงานทุกช่วงวัย ทุกตำแหน่ง สามารถเรียนรู้
ทำความเข้าใจได้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ได้เข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงาน ผ่านระบบสารสนเทศ
ให้เกิดความเชี่ยวชาญ โดยมุ่งเน้นใช้ระบบสารสนเทศที่สามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ
ที่ต้องการใช้งาน ไปได้ทุกที่ทุกเวลา

3. ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และ
เครื่องมือ ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัย
ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานให้เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน มีความสะอาด
ปลอดภัย มีความสว่างเพียงพอและมีขนาดพื้นที่ในการทำงานกว้างขวางเหมาะสม สะดวกต่อการปฏิบัติงาน
มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้จริง ในช่วงสถานการณ์การ
แพร่ระบาดของโรคโควิด-19

4. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดทีมงานหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในด้านเทคโนโลยี
เข้ามาดูแลระบบนวัตกรรมการให้บริการในองค์กร เพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตงานวิจัย ดำเนินการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้มีความ
ครอบคลุมของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงความรู้ ทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การ
แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแผนพัฒนาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม
นอกเหนือจากที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวาง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อนำผลของการวิจัย
ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและส่งเสริมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
โรคโควิด-19 ว่ามีการปรับตัวในการทำงานอย่างไร ได้รับผลกระทบหรือมีปัจจัยใดที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน



เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

รายการอ้างอิง

- กันต์ฤทัย คลังพล. (2563). การวิจัยแบบผสมวิธี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(1), 235-256.
- จิตรระวี ทองเถา. (2564). นวัตกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคการระบาดของไวรัส COVID-19. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 214-224.
- ฐนิชา คงประดิษฐ์ และ ปรีชา คำมาดี. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 7(3), 45-60.
- นิชนันท์ อ่อนรัตน์. (2561). นโยบายการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 4(2), 228-241.
- บัณฑิต ขวนขุนทด. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2564, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-6/sec1/6014154025.pdf>
- บุญเลิศ กมลชนกกุล. (2562). เปลี่ยนองค์กรสู่ดิจิทัลเริ่มต้นที่ “คน”. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2564, จาก <https://www.efinancethai.com/MoneyStrategist/MoneyStrategistMain.aspx?id=cWR3SFpjOUF3a009>
- พิชญาวร พันธ์พันธุ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2563). การวิเคราะห์การจัดกลุ่มพฤติกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง. *วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 7(2), 75-86.
- วรรณพร อินทมูลิก. (2559). การศึกษาพฤติกรรมการใช้และผลที่ได้รับต่อชีวิตและจิตใจจากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุสมาคมบ้านปันรัก. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะนิเทศศาสตร์.
- วรวิทย์ บุญคง. (2563). การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง. (บทความวิชาการค้นคว้าอิสระ โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะบริหารธุรกิจ.
- วิภาวรรณ เล็งสาย. (2561). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยบางประการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องดื่มแห่งหนึ่งในพื้นที่จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ.
- หิรัญญิก ลาสา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, คณะบริหารศาสตร์.



- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย.
- Caputo, F., Garcia-Perez, A., Cillo, V., & Giacosa, E. (2019). A knowledge-based view of people and technology: Directions for a value co-creation-based learning organization. *Journal of Knowledge Management*, 23(7), 1314-1334.
- Creswel, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research* (3rd ed.). Los Angeles: SAGE Publications, Inc.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Fatimah-Salwa, A. H., Mohamad-Azahari, A., & Joni-Tamkin, B. (2013). Success factors of successful microcredit entrepreneurs: Empirical evidence from Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 4(5), 153-159.
- Fishbein, M. A., & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Boston: Addison-Wesley, Reading, MA.
- Goodell, J. W. (2020). COVID-19 and finance: Agenda for future research. *Finance Research Letters*, 35. DOI: 10.1016/j.frl.2020.101512
- Mckinsey & Company. (2016). *Cutting through the FinTech noise: Markers of success, Imperatives for Banks*. Retrieved October 21, 2021, from <https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/cutting%20through%20the%20noise%20around%20financial%20technology/cutting-through-the-fintech-noise-full-report.ashx>
- Peterson, E., & Plowman, E. (1953). *Business Organization and Management*. Homewood: Richard D. Irwin, Inc.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization Theory: Structure Design and Application*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.
- Taleb, N., N. (2007). *The Black Swan: The Impact of the Highly Improbable*. New York: Random House.
- Vijayasathya, L. R. (2004). Predicting consumer intentions to use online shopping: The case for an augmented technology acceptance model. *Information and Management*, 41(6), 747-762.
- World Health Organization. (2020). *Laboratory testing for coronavirus disease 2019 (COVID-19) in suspected human cases: Interim guidance*. Retrieved October 21, 2021, from <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331329/WHO-COVID-19-laboratory-2020.4-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Wu, J. N., & Liu, J. (2007). Construction on performance evaluation system of financial expenditure based on logic model: Taking the agricultural expenditure as an example. *Journal of Zhongnan University of Economics and Law*, 2, 69-74.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed.), New York: Harper and Row.
- Yusuf M., & Ichsan R. N. (2021). Analysis of banking performance in the aftermath of the merger of bank Syariah Indonesia in COVID 19. *International Journal of Science, Technology & Management*, 2(2), 472-478.