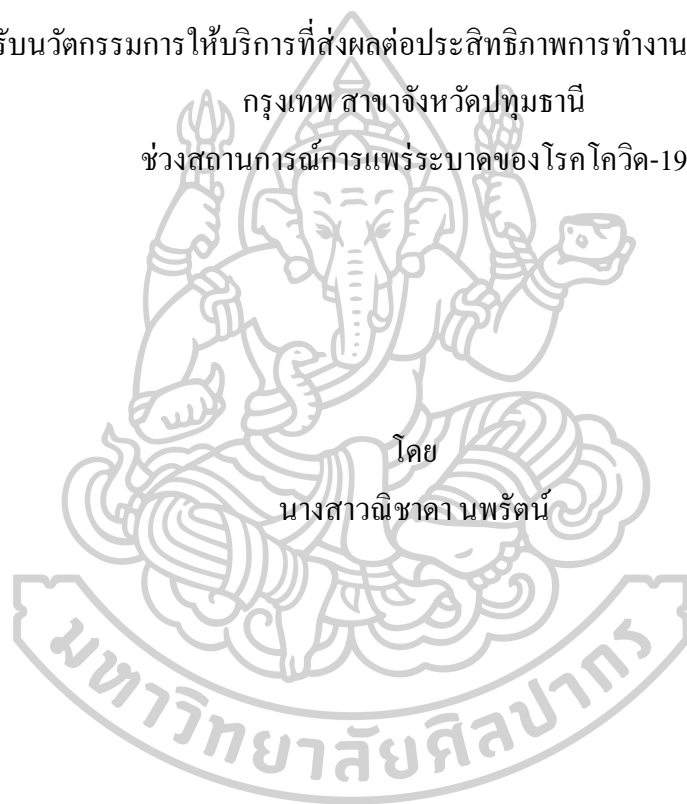




การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร

กรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี  
ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19



โดย  
นางสาวณิชาดานพรัตน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมการบริหารธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
ธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี  
ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ACCEPTANCE OF SERVICE INNOVATION INFLUENCING BANK  
EMPLOYEES' WORK EFFICIENCY AT BANGKOK BANK, PATHUM THANI  
BRANCH, AMIDST THE COVID-19 PANDEMIC



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT

Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
โดย	นางสาวณิชดา นพรัตน์
สาขาวิชา	การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญา มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร. ประสพชัย พสุนนท์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิริชัย ดีเลิศ)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ประสพชัย พสุนนท์)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(รองศาสตราจารย์ ดร. อาฟีฟิ ลาเต๊ะ)

631220014 : การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ แผน ก แบบ ก 2 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ

คำสำคัญ : การยอมรับนวัตกรรมบริการ, ประสิทธิภาพการทำงาน, ธนาคารกรุงเทพ

นางสาว ณิชาดา นพรัตน์: การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร. ประสพชัย พสุนนท์

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ในรูปแบบขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยการทำให้เชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา ตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา เป็นจำนวน 160 ตัวอย่างและตามด้วยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์ในการทำงานธนาคารกรุงเทพมากกว่า 5 ปีและมีการประเมินวัดผลของธนาคารในปี พ.ศ. 2563 ในระดับดีเยี่ยม จำนวน 10 คน ประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขาและรองผู้จัดการจำนวน 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) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี 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 ด้านคุณภาพ  
ของงานและด้านปริมาณงาน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย



631220014 : Major BUSINESS INNOVATION MANAGEMENT

Keyword : Service innovation Acceptance, Work efficiency, Bangkok Bank

MISS Nichada NOPPHARAT : Acceptance of Service Innovation Influencing Bank Employees' Work Efficiency at Bangkok Bank, Pathum Thani Branch, amidst the COVID-19 Pandemic Thesis advisor : Associate Professor PRASOPCHAI PASUNON, Ph.D.

The study Acceptance of Service Innovation Affecting Bank Employees' Work Efficiency at Bangkok Bank, Pathum Thani Branch, Amidst the COVID-19 Pandemic aims to investigate the acceptance level of service innovation that affects the performance of personnel at Bangkok Bank, Pathum Thani branches, as well as examine the connection between service innovation acceptance and the performance of personnel at Bangkok Bank, Pathum Thani branches, during the onset of COVID-19. This study is a mixed methods research project 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 are 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. 3) An analysis of data on the performance of Bangkok Bank, Pathum Thani branch personnel includes the three following aspects: time, work quality and work quantity, from highest to lowest mean.





## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จ เพราะได้รับความกรุณาอย่างดี จาก รองศาสตราจารย์ ดร. ประสพชัย พสุนนท์ ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ตลอดจนแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ส่งผลทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความ สมบูรณ์ ผู้ศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ ที่ให้ความรู้ และประสบการณ์อันมีค่ายิ่งกับผู้ศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือในการ ให้ข้อมูลที่นำมาใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณ นายภควัต สงวนจินและนางสาวพัฒนิตา เหมือนบุญ ตลอดจนเพื่อนร่วมรุ่นทุกคน ที่อยู่เคียงข้างให้ความช่วยเหลือและกำลังใจมาโดยตลอด ในการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณสมาชิกในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณลุงศรีสุนทร เอกทองบัว และคุณป้าปัทมพร เอกทองบัว ที่ได้ให้ความสนับสนุน ไม่ว่าจะ เป็น กำลังกาย กำลังใจ กำลังสติปัญญา การสนับสนุนด้านทุนทรัพย์และเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ผลงาน วิทยานิพนธ์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาวิจัยหวังว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับ เรื่องนี้ หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้และต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

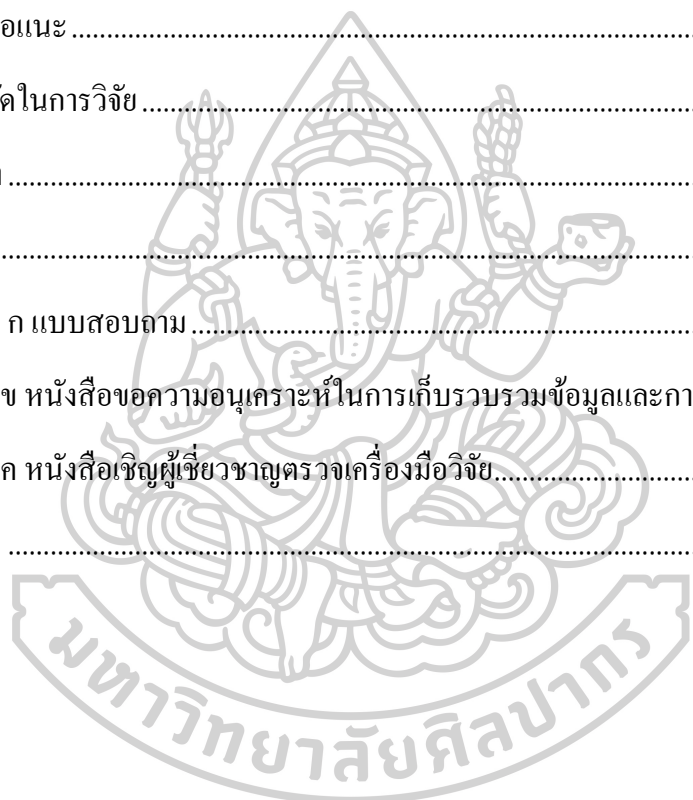
นางสาว ณิชดา นพรัตน์

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพ .....	๗
บทที่ 1 บทนำ .....	15
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	15
1.2 วัตถุประสงค์.....	18
1.3 ขอบเขตของการวิจัย .....	18
1.4 สมมติฐานการวิจัย .....	19
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	19
1.6 นิยามศัพท์.....	19
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	20
2.1 แนวคิดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคาร .....	20
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี .....	24
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน .....	34
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	40
2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	42
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา.....	43
3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) .....	44

3.1.1 รูปแบบการวิจัย.....	44
3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	44
3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
3.1.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	47
3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach).....	49
3.2.1 รูปแบบการวิจัย.....	49
3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	49
3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.2.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	50
3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
3.2.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	51
3.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย.....	53
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ .....	53
4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	54
4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมทำให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการ ทำงาน.....	55
4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน .....	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	77
4.2.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการนำนวัตกรรมทำให้บริการมาปรับใช้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19.....	77

4.2.2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาให้บริการมาใช้ในช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน .....	79
4.3 การเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	81
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	82
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	83
5.2 อภิปรายผล.....	88
5.3 ข้อเสนอแนะ .....	91
5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	92
รายการอ้างอิง .....	93
ภาคผนวก .....	72
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	73
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการขอสัมภาษณ์ .....	82
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย.....	85
ประวัติผู้เขียน .....	89



สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา .....45

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....54

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....54

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
ประสบการณ์ทำงาน .....55

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน .....56

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ .....57

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน .....59

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ  
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร .....61

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน .....64

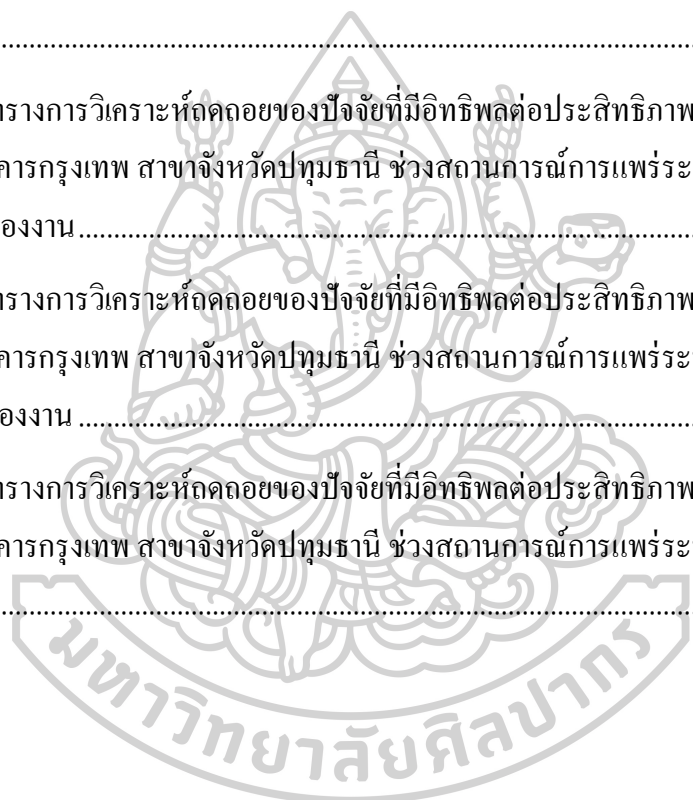
ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านคุณภาพของงาน .....65

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านปริมาณงาน .....67

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านเวลา .....69

ตารางที่ 13 ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา  
จังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามเพศ ..... 70

ตารางที่ 14 ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา จังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 จำแนกตามอายุ .....	71
ตารางที่ 15 ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา จังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน .....	72
ตารางที่ 16 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรค โควิด-19 .....	73
ตารางที่ 17 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน .....	74
ตารางที่ 18 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรค โควิด-19 ด้านปริมาณของงาน .....	75
ตารางที่ 19 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ โรค โควิด-19 ด้านเวลา .....	76



## สารบัญภาพ

### หน้า

ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) .....	27
ภาพที่ 2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT .....	28
ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 .....	42
ภาพที่ 4 แบบแผนแบบขั้นตอนเชิงอธิบายเพื่อวิเคราะห์ การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Creswell & Plano Clark, 2018) .....	52



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์นับว่าเป็นสถาบันการเงินที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อประชาชน รวมทั้งสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม (ธนาภา หิมารัตน์, 2559) ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างยั่งยืนแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก ในการอำนวยความสะดวกทั้งทางด้านการทำธุรกรรมทางการเงินและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ เช่น การบริการฝากเงิน การถอนเงิน การโอนเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ การชำระค่าสาธารณูปโภคในเรื่องของการชำระค่าน้ำประปา ชำระค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ค่าเบี้ยประกัน ชำระค่าสินค้า เป็นต้น ตลอดจนเป็นแหล่งเงินทุนในการประกอบธุรกิจหรือการบริโภคส่วนบุคคล การบริการที่หลากหลายเหล่านี้ ล้วนเป็นสิ่งที่จำเป็นในชีวิตประจำวันหลายๆ ด้าน คือ ช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้อง ตรงเวลา ความปลอดภัย ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการติดต่อทำธุรกรรมทางการเงินด้วยตนเอง

สถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบัน ธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันในด้านธุรกิจต่างๆ ที่สูงมากขึ้น เพื่อการให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า (จิตรระวี ทองเถา, 2564) ซึ่งปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อให้การดำเนินงานของตนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ (ศวัส ปฐมกุลนิธิ, 2560) โดยองค์กรที่ดีย่อมต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ รักในงานบริการและมีประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะถ้าหากพนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน ย่อมส่งผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างประสบผลสำเร็จ สอดคล้องตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมในปัจจุบันต่อไปได้ (ฐนิชา คงประดิษฐ์และปรีชา 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 เกิดการงดการปฏิบัติงานตามสถานที่ต่างๆ การปิดทำการชั่วคราวของสถานที่ต่างๆ เช่น ห้างสรรพสินค้า บริษัท โรงงาน โรงเรียนและสถานที่อื่นๆ ที่มีบทบาทสำคัญ ส่งผลทำให้ เกิดความเดือดร้อนต่อประชาชน ทั้งในแง่ของสภาพการเงิน



และความเป็นอยู่ เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่ยังการระบาดของโรคโควิด-19 ทางรัฐบาลจึงออกมาตรการล็อกดาวน์ประเทศ เพื่อไม่ให้นักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเข้ามาภายในประเทศ จึงมีการประกาศเคอร์ฟิวในช่วงระยะเวลาที่กำหนด เพื่อลดการติดต่อสื่อสารของประชาชน ทำให้บริษัทเอกชน รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานราชการในประเทศไทย เกิดการตื่นตัวและเป็นห่วงความปลอดภัยของพนักงานในองค์กรเป็นหลัก แต่ละบริษัทจึงออกนโยบายให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านหรือ Work from home เป็นการชั่วคราว โดยการนำอุปกรณ์หรือสิ่งของต่างๆ ที่มีความจำเป็นในการทำงานนำไปปฏิบัติงานที่บ้านโดยมีการสลับกันเข้ามาทำงานที่สำนักงาน มีจุดประสงค์หลักเพื่อลดอัตราการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยงดหรือละเว้นกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร การเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) และปัจจัยเสี่ยงอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้นกับบุคลากรภายในองค์กร (วรวิรี บุญคง, ม.ป.ป.)

สำหรับมาตรการล็อกดาวน์ที่มุ่งเน้นเฉพาะกลุ่มเป้าหมายหลัก 6 จังหวัด คือ กรุงเทพฯและ 5 จังหวัดปริมณฑล ได้แก่ นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรสาคร นครปฐมและสมุทรปราการ เพื่อควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการและผู้ทำงานในจังหวัดปทุมธานี ต้องหาวิธีการปรับตัวในการดำเนินธุรกิจและดำเนินงานทั้งในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ซึ่งทำให้ทุกกลุ่มธุรกิจต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานกันอย่างเร่งด่วน มีความพยายามที่จะสร้างความเชื่อมั่นและปรับรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน โดยวางแผนกลยุทธ์ให้มีความสมดุลระหว่างการสร้างความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจปัจจุบันและมองถึงการปรับให้องค์กรมีความคล่องตัวในระยะยาว เช่น การส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานจากภายนอกได้และสามารถเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ที่ต้องการใช้งานไปได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อตอบโจทย์ความต้องการของทั้งพนักงานและลูกค้า อีกหนึ่งประเด็นที่สำคัญคือ ต้องหลีกเลี่ยงการใช้แนวคิดหรือกรอบการทำงานแบบเดิมที่เคยใช้ก่อนเกิดวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แม้การแพร่ระบาดจะสิ้นสุดลง องค์กรควรมุ่งเน้นการทำงานที่ยืดหยุ่นและพร้อมที่จะปรับตัวอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสของดิจิทัลที่ได้อเข้ามามีบทบาทสำคัญ องค์กรจึงมีการปรับวิธีคิดใหม่เพื่อปรับตัวให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับวิกฤตการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

ในกลุ่มธุรกิจธนาคารเอง ได้ใช้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคดิจิทัลเช่นกัน รวมทั้งมีการยกระดับทักษะแรงงานที่ต้องทำควบคู่กันไปด้วย เพราะในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ธนาคารมีความจำเป็นจะต้องมีแรงงานที่มีทักษะ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่ในการปฏิบัติงานพนักงานยังคงได้รับผลกระทบทั้งทางด้านการทำงาน การประสานงานร่วมกัน การสื่อสารภายในธนาคารและหน่วยงานอื่นๆ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงจำเป็นต้องมีการปฏิบัติงานที่พักอาศัย (Work from home) โดยการทำงานแบบ Work from home เป็นแนวคิดการทำงานที่ต้องมีการบริหารจัดการว่า จะต้องทำการแจกจ่ายงานอย่างไร ให้สามารถบริหารจัดการทุกอย่างได้ดีที่สุด ลดความเสี่ยงของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงมีแพลตฟอร์มต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น Microsoft Power Apps, Microsoft Teams เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธนาคารสามารถทำงานจากที่พักอาศัยหรือที่ใดก็ได้ด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น (บุญเลิศ กมลชนกกุล, 2563)

ธนาคารกรุงเทพในฐานะสถาบันทางการเงินที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และต้องเผชิญการเปลี่ยนแปลง ในมุมมองของธนาคารกรุงเทพ จึงมีแนวคิดการเปลี่ยนแปลงทั้งระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว แตกต่างกันไป ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง 3 เรื่อง คือ 1) นวัตกรรม ต้องมีการสร้างนวัตกรรมใหม่และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า 2) ศักยภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพทางธุรกิจ ต้องสามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าได้ ดังนั้น ธนาคารกรุงเทพจึงสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการเพิ่มยอดขาย การเติบโตและกำไร (Caputo, F., Garcia-Perez, A., Cillo, V., & Giaosa, E. 2019; Iyer, K.V., Piscitello-Gomez, R., Paijmans, J., Julicer, F., Eaton, S. 2019) และ 3) เทคโนโลยีของธนาคาร ทั้งตัวเทคโนโลยีกลาง (Core Banking) โครงสร้างพื้นฐานและความปลอดภัย ที่ต้องปรับเปลี่ยนให้ทันยุคปัจจุบัน เพื่อตอบโจทย์ทั้งในแง่ความปลอดภัย กฎระเบียบของธนาคารแห่งประเทศไทยและมาตรฐานระดับนานาชาติ ซึ่งประเด็นนี้มีความท้าทายมากที่สุดในการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากลูกค้ามีความเต็มใจที่จะใช้ระบบปฏิบัติการในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร (McKinsey & Company, 2016) จึงทำให้ธนาคารกรุงเทพนำเทคโนโลยีทางการเงินรูปแบบใหม่ ไม่ว่าจะเป็น การเปิดบัญชีออนไลน์ได้ โดยไม่ต้องไปที่สาขาธนาคาร, การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการอบรมของพนักงาน ซึ่งจากเดิม ต้องไปอบรมที่สำนักงานใหญ่ แต่พอเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ไม่สามารถไปอบรมแบบเดิมได้ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่ มาเป็นอบรมผ่านออนไลน์ด้วยระบบ Microsoft Teams สื่อสารงานหรือสั่งงานผ่านทางเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

จากสาเหตุดังกล่าว ผู้ศึกษาวิจัย จึงเห็นความสำคัญและสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อนำ

ผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพการทำงานได้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989) (Robbins, 1990) ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (Petersen & Plowman, 1953) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาที่ใช้ในงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวม 246 คน

### ขอบเขตด้านพื้นที่

ธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา คือ สาขาอุตสาหกรรมนวนคร, สาขามหาวิทยาลัยรังสิต 2, สาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2, สาขาศูนย์การค้า เซียร์รังสิต, สาขาบึงกิ้งลำลูกกา, สาขาบึงกิ้งลำลูกกา 2, สาขาถนนลำลูกกา คลอง 2, สาขาอุทยานวิทยาศาสตร์, สาขานวนคร, สาขามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต, สาขารังสิต, สาขาปทุมธานี, สาขาลองหลวง ปทุมธานี, สาขาทลาดสี่มุมเมืองรังสิต, สาขาทลาดไท, สาขาบึงกิ้งรังสิต คลอง 3, สาขาเทสโก้โลตัส นวนคร,

สาขานพวงศ์-ลาดหลุมแก้ว, สาขาระแหง, สาขาตลาดพุนทรัพย์, สาขาสวนอุตสาหกรรมบางกะดี, สาขาลำลูกกา คลอง 8, สาขาบึงกิ้ง ชัยบุรี, สาขานนบางชั้น คลองหลวง, สาขาตลาดไอยราและสาขาเอ็มพาร์ค รังสิต คลอง 3

#### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 1 สมมติฐาน ดังนี้

1.4.1 การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

#### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ข้อมูลที่ได้สามารถเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ ในการคิดกลยุทธ์สร้างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน เพื่อให้สามารถรับมือกับผลกระทบช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในปัจจุบันได้

1.5.2 เพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานธนาคาร ปรับตัวใช้เทคโนโลยีในการทำงานและยอมรับเทคโนโลยีตามความคาดหวังของธนาคารกรุงเทพ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อันนำไปสู่ความตั้งใจในการสร้างคุณค่าร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานและธนาคาร

#### 1.6 นิยามศัพท์

การยอมรับนวัตกรรมการบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและมีการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างดีเยี่ยม

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การกระทำหรือความสามารถของแต่ละบุคคล ที่ทำให้เกิดผลของความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

ธนาคารกรุงเทพ หมายถึง ธนาคารพาณิชย์ ที่จัดขึ้นมาในรูปแบบบริษัท มหาชน จำกัด ที่ได้รับอนุญาต ให้ประกอบธุรกิจธนาคาร ซึ่งเป็นธุรกิจที่แสวงหาผลกำไร จะแตกต่างจากธุรกิจทั่วไป คือ ไม่มี การผลิตสินค้า แต่จะหากำไรโดยการนำเสนอหรือการให้สินเชื่อ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคาร
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคาร

##### สภาพแวดล้อมทั่วไปทางธุรกิจ (PEST Analysis)

สภาพแวดล้อมทั่วไปทางธุรกิจเป็นปัจจัยภายนอกในระดับกว้าง จะไม่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานขององค์กร แต่สามารถมีอิทธิพลหรือผลกระทบทางอ้อมต่อการปฏิบัติการขององค์กร ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านการเมือง กฎหมาย เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม เทคโนโลยี ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียด ได้ดังนี้

##### 1. ปัจจัยด้านการเมืองและกฎหมาย (Political and Legal Factors)

1.1 ปัจจัยด้านการเมือง คือ องค์กรจะต้องติดตามการดำเนินงานทางการเมือง เพื่อนำมาวิเคราะห์และกำหนดกลยุทธ์ เพราะปัจจัยเหล่านี้ มีส่วนที่จะส่งผลกระทบต่อองค์กรได้ ทั้งทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับว่าผลกระทบดังกล่าว เป็นโอกาสหรืออุปสรรคต่อองค์กร เช่น นโยบายของรัฐบาล เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านกฎหมาย คือ การแก้ไขกฎหมายและการปรับปรุงระเบียบต่างๆ ที่มีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทางการบริหาร โดยกฎหมายบางอย่างนั้นจะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินกลยุทธ์ขององค์กร แต่กฎหมายบางอย่างก็ขัดต่อการดำเนินกลยุทธ์ ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องพิจารณาว่า ข้อกฎหมายนั้นจะเอื้อประโยชน์หรือเป็นอุปสรรคต่อองค์กร

ปัจจัยภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ แต่การเข้าใจและรู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยเหล่านี้ จะช่วยให้สามารถขจัดความเสี่ยงจากความเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยปัจจัยภายนอก

ทางด้านการเมืองและกฎหมายนั้น องค์กรจำเป็นจะต้องมีการศึกษาและให้ความสำคัญในการเข้าใจถึงสภาวะทางการเมือง ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ รวมทั้งการมีที่ปรึกษาที่เชี่ยวชาญทางด้านกฎหมาย เพื่อหลีกเลี่ยงการทำผิดระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายและมีการติดตามถึงการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ดำเนินการตามกลยุทธ์ของธุรกิจที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทันในทุกสถานการณ์

## 2. ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ (Economic Factors)

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญที่สุด เพราะเป็นปัจจัยที่บ่งชี้ให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรทางการบริหารและมีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กรเป็นอย่างมาก เช่น อัตราเงินเฟ้อ, อัตราดอกเบี้ย, อัตราภาษีและอัตราการว่างงาน เป็นต้น

ประเด็นที่สำคัญที่สุดในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ คือ การวิเคราะห์ การพยากรณ์ภาวะเศรษฐกิจในอนาคต เพื่อที่องค์กรจะสามารถวางแผนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง

## 3. ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม (Social-Culture Factors)

ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะสภาพแวดล้อมทางสังคมมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตประจำวัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของผู้บริโภค ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องพิจารณาถึงปัจจัยเหล่านี้ โดยพิจารณาจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อมองหาโอกาสหรืออุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานทางธุรกิจขององค์กร สามารถนำไปใช้เพื่อประกอบในการพิจารณากำหนดกลยุทธ์ได้อย่างเหมาะสม เช่น เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ทักษะ, ค่านิยมและความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ

## 4. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Factors)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี คือ การเข้ามาของเทคโนโลยีใหม่ๆ นั้น ย่อมส่งผลกระทบต่อองค์กรในแง่ของระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น การให้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

เทคโนโลยีใหม่ๆ จะเข้ามาช่วยกระบวนการในการให้บริการ เช่น การทำธุรกรรมทางการเงิน, การติดต่อสื่อสาร รวมถึงการบริการจัดการต่างๆ ภายในธนาคาร เป็นต้น เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว มีความแม่นยำและช่วยในการรักษาคุณภาพในการบริการ ดังนั้น ธนาคารจึงมีความจำเป็นในการติดตามเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อนำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและสร้างความได้เปรียบต่อการแข่งขันสำหรับการเปลี่ยนแปลงที่มีอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

### ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคาร

การศึกษาผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคารนั้น ไม่ได้เริ่มต้นขึ้น จากการเกิดปรากฏการณ์ของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่ปรากฏการณ์ดังกล่าว นำไปสู่การถอนเงินจากบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นจำนวนมหาศาล โดยมีการกล่าวอ้างว่า เพื่อความต้องการในการซื้อยา อาหารและสิ่งของที่ใช้ในการป้องกัน เพื่อความปลอดภัยจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Yusuf & Ichsan, 2020)

Goodell (2020) ได้กล่าวไว้ว่า ในช่วงวิกฤตการณ์จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลทำให้ภาคธนาคารอยู่ในสถานการณ์ของความไม่มั่นคงในการเกิดความเสี่ยงต่อการถดถอยลงอย่างมากของลูกค้านำมาซึ่งการผิมนัดชำระหนี้ การถอนเงินจากบัญชีเงินฝากเป็นจำนวนมาก

การวิเคราะห์ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ตามทฤษฎีหงส์ดำ (Black Swan) พบว่า ไม่สามารถนำทฤษฎีนี้มาวิเคราะห์ได้ เนื่องจาก เป็นปรากฏการณ์ที่อยู่เหนือความคาดหมายอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นมุมมองจากด้านการแพทย์ ส่งผลทำให้การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีความแตกต่างจากทฤษฎีหงส์ดำ รวมถึงสถานการณ์การแพร่ระบาดที่กำลังเผชิญหน้าอยู่ในปัจจุบันส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจแตกต่างกัน ดังนั้นการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่มีรูปแบบตายตัว (Taleb, 2007)

ในขณะที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (2563) กล่าวว่า วิกฤตจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถาบันการเงินซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนระบบเศรษฐกิจการเงินให้มีเสถียรภาพนั้น จำเป็นต้องปรับโครงสร้างทางการเงิน มีการให้สินเชื่อดอกเบี้ยต่ำและการเลื่อนกำหนดชำระหนี้ เพื่อบรรเทาผลกระทบที่เกิดขึ้นและเสริมสร้างสภาพคล่องให้แก่ผู้ประกอบการ SME อีกทั้งต้องมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้แก่ภาคธุรกิจและประชาชน เพื่อช่วยเหลือกลุ่มลูกหนี้ในการกลับมาดำเนินธุรกิจต่อไปได้เมื่อสถานการณ์คลี่คลายลง

### ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ

การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน จากระยะเวลาการแพร่ระบาดที่ไม่แน่นอน รวมถึงรูปแบบการแพร่ระบาดที่ไม่สามารถคาดเดาได้ จึงทำให้นักวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ส่งผลต่อภาคธนาคารมีอยู่ค่อนข้างน้อย (Yusuf & Ichsan, 2020)

งานวิจัยของ Aldasoro et al. (2020) ได้อ้างอิงข้อมูลจากธนาคาร 118 แห่ง ที่ลงทะเบียนในประเทศ 28 ประเทศ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในช่วงระยะเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ธนาคารทั้งหมด 118 แห่ง ได้รับผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดเป็นอย่างมาก

Bryan et al. (2020) ได้กล่าวไว้ว่า ธนาคารเริ่มมาให้ความสำคัญกับบทบาทของธนาคาร เพื่อธุรกิจรายย่อย (Retail Bank) มากขึ้น เพื่อให้สามารถเผชิญหน้าจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ โดยรูปแบบของการดำเนินการขั้นพื้นฐาน ประกอบไปด้วย 1) การเพิ่มกระบวนการทางด้านดิจิทัลของการบริการทางธนาคาร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่ง 2) ธนาคารมีส่วนร่วมมากขึ้นในโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Corporate Social Responsibility) เช่น การสนับสนุนทุนการศึกษา, การบริจาคสมทบทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์การแพทย์ เพื่อใช้ในการรักษาผู้ป่วยติดเชื้อจากโรคโควิด-19 เป็นต้น ถึงแม้ว่าจะเป็นโครงการที่ไม่เข้ากับกิจกรรมของธนาคารก็ตาม แต่เป็นกลยุทธ์ในการสร้างฐานความมั่นคงในระยะยาวสำหรับองค์กรธนาคารที่มุ่งหวังความยั่งยืนและเพื่อเปลี่ยนมุมมองของธนาคารในฐานะที่มีบทบาทสำคัญต่อสังคม และ 3) ธนาคารได้มีนโยบายให้กู้ยืม โดยออกแบบกระบวนการในการกู้ยืมให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19

#### ผลกระทบทางด้านสังคม

จากแนวคิดของ Haber (2003) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดผลกระทบทางด้านสังคมมาปรับใช้ โดยผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ส่งผลทำให้กิจกรรม สันทนาการต่างๆ ที่ช่วยผ่อนคลายการทำงานในองค์กรหายไป ทำให้พนักงานเกิดความเครียด เกิดการแบ่งกลุ่มกันในองค์กรและทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรลดน้อยลง มักจะเกิดความขัดแย้งภายในองค์กร ดังนั้นผลกระทบทางด้านสังคม ส่งผลต่อการทำงานในองค์กรของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ

#### ผลกระทบทางด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

ผลกระทบทางด้านสภาพแวดล้อมในที่ทำงานจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงานของ Moos (1974) มาปรับใช้ พบว่า ไม่มีความปลอดภัยจากสถานที่ทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เนื่องจาก เครื่องมือ เครื่องใช้ในการทำงานบางประเภทจะต้องมีการใช้งานร่วมกัน เมื่อมีการสัมผัสของแต่ละบุคคล ย่อมส่งทำให้สามารถติดเชื้อโรคระบาดได้ (สุพิชญาวงศ์วาสนา, 2564) ทำให้ความสะดวกสบายในการทำงานลดน้อยลงและเมื่อพนักงานที่ทำงานร่วมกัน มีการทำงานแบบ Work from home ส่งผลทำให้การประสานงาน การทำงานร่วมกันเกิดความล่าช้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จึงเป็นตัวฉนวนที่สำคัญ ที่ทำให้ธนาคารปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานใหม่ มีความพยายามพัฒนาช่องทางการธนาคาร



และเทคโนโลยี ด้วยวิธีการนำดิจิทัล เทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดนวัตกรรมการให้บริการและเทคโนโลยีทางการเงินในรูปแบบใหม่ (Hassan & wood, 2000)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

### ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

เกวรินทร์ ละเอียดดินันท์ และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมของผู้ใช้งาน ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยี คือการยอมรับเทคโนโลยี มีจุดมุ่งหมายเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้งาน

อัครเดช ปิ่นสุข และ นิตนา ฐานิตชนกร (2559) ได้กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นการวางแผนการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยผู้ใช้งานจะมีการวิเคราะห์ วางแผนที่จะเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการทดลองใช้แล้ว เกิดความพึงพอใจ ย่อมเกิดการยอมรับเทคโนโลยีใหม่นั้นขึ้นมา ซึ่งเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ของบุคคล โดยเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ยอมรับแล้วมาใช้งาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ของตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ทักษะและการใช้งานของเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ทำให้แต่ละบุคคลได้รับประสบการณ์ ความรู้และทักษะในการใช้งานของเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น

### ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภาณุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557) ได้อธิบายลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีว่า เป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นจากจิตใจภายในของบุคคล โดยเริ่มจากการได้ยินเรื่องวิทยากรนั้นๆ จนนำไปสู่การยอมรับและนำไปใช้ในที่ที่สุด ซึ่งกระบวนการนี้ มีลักษณะคล้ายกันกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี ได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ขั้นตระหนักรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรก
- 2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มให้ความสนใจรายละเอียด
- 3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่เริ่มคิดไตร่ตรอง ทดลองหาวิธีการใหม่ๆ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อย เพื่อตรวจสอบผลลัพธ์

5) ขั้นยอมรับปฏิบัติ (Adoption Stage) เป็นขั้นตอนที่จะนำไปปฏิบัติจริง

สรุปได้ว่า ลักษณะการยอมรับเทคโนโลยี เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคล เริ่มจากการได้ยินในเรื่องนั้นๆ จนยอมรับและนำไปใช้ โดยผ่านกระบวนการยอมรับออกมาเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตระหนักรู้หรือตื่นตน 2) ขั้นสนใจ 3) ขั้นประเมินผล 4) ขั้นทดลอง และ 5) ขั้นยอมรับปฏิบัติ

ในปัจจุบัน ธนาคารได้มีการลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Information System) เพื่อนำมาใช้กับองค์กร ด้วยเหตุผลหลายประการ ได้แก่ เพื่อลดต้นทุน เพื่อเพิ่มความสามารถในการให้บริการ เพื่อสร้างรายได้เปรียบต่อการแข่งขัน ดังนั้น จะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากทัศนคติและการยอมรับของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จจากการยอมรับเทคโนโลยี (Davis, 1989) ถ้าผู้ใช้งานหรือพนักงานไม่ยินดีที่จะยอมรับนวัตกรรม องค์กรก็ย่อมจะไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ถ้าหากผู้ใช้งานหรือพนักงานยอมรับนวัตกรรมมาใช้ในการทำงาน ย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการนำนวัตกรรมมาใช้กับธนาคาร

แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (A technology acceptance model หรือ TAM) นำเสนอโดย Davis, F.D. (1989) ใช้วัดความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยี

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) (Davis, 1989) ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) ของ Fishbein และ Ajzen (1975) เป็นแบบจำลองที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเสนอว่า เมื่อผู้ใช้งานได้รับเสนอข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานและระยะเวลาของการใช้งานหรือการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ถูกจำกัดความโดย Fred Davis ว่า ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดย Fred Davis ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ระดับความเชื่อมั่นในการใช้งานนั้น ไม่ต้องการความพยายามในการใช้งานมากเกินไป กล่าวคือ การใช้งานง่ายนั่นเอง ปัจจุบันนี้การนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เข้ามาใช้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีกันอย่างแพร่หลาย เช่น เกี่ยวกับเกมออนไลน์ (Wu & Liu, 2007), การเรียนออนไลน์, การช้อปปิ้งออนไลน์ (Vijayasathy, 2004) และการแบ่งปันข้อมูลท่องเที่ยวผ่านเว็บไซต์ (Salwa, A. H. F, Azahari, A.

M, & Tamkin, B. J., 2005) เป็นต้น แสดงให้เห็นว่า แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเป็นแนวคิดหนึ่งที่ได้รับคามนิยามจากนักวิจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งเป็นข้อมูลที่สำคัญ จนนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมหรือเทคโนโลยีออกมา เพื่อให้ผู้บริโภคได้ใช้งานและพัฒนาต่อยอดเทคโนโลยีต่อไป

3) ทักษะคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ (Attitude toward use) ความหมายในมุมมองของ Davis (1989) คือ เป็นสิ่งที่เกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการได้รับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยี ทำให้เกิดเป็นความตั้งใจใช้เทคโนโลยีนั้น ในขณะที่ Fishbein และ Ajzen (1975) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ทักษะคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ คือ การประเมินของบุคคลต่อภาพรวมของพฤติกรรมใดๆ ที่ทำให้เกิดความเชื่อเกี่ยวกับผลของพฤติกรรมที่ตามมา การประเมินผลนั้น อาจจะเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ดังนั้น ถ้าการประเมินผลของบุคคลนั้นเป็นไปในทางบวก บุคคลนั้นก็ย่อมจะมีทักษะคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลนั้นประเมินผลออกมาไปในทางลบ บุคคลนั้นก็ย่อมจะมีทักษะคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว

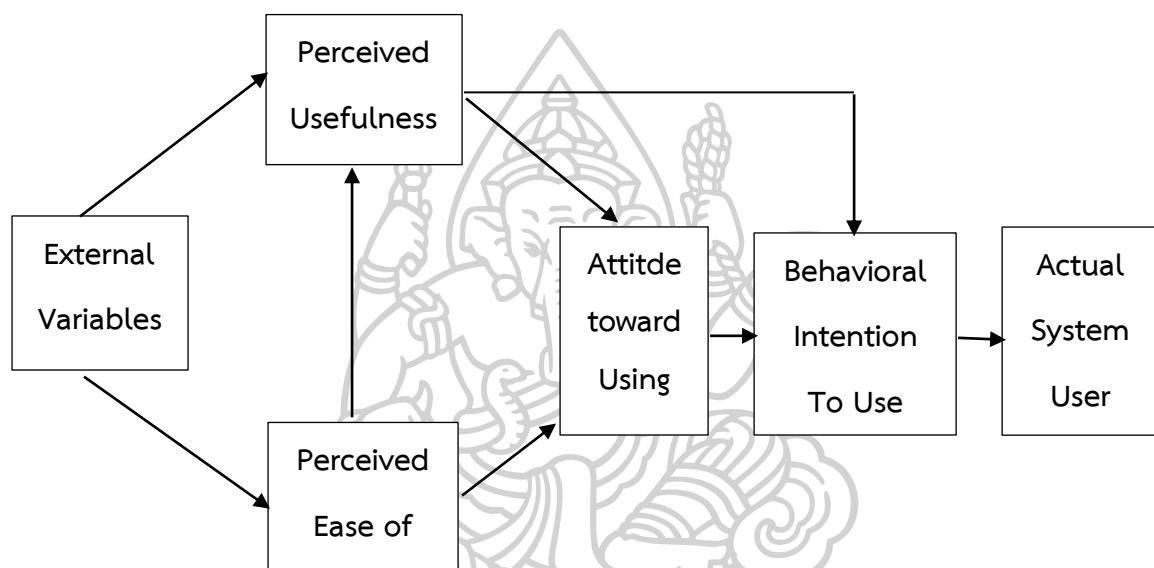
#### 4) ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี (Behavioral intention to use)

Fishbein & Jzen (1975) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เป็นการวัดความสนใจของบุคคลซึ่งนำไปสู่พฤติกรรม

Davis (1989) มองว่า ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นความเชื่อมโยงระหว่างทักษะคติของแต่ละบุคคลกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติและความตั้งใจในการใช้ เป็นไปในทางบวก แสดงว่าบุคคลนั้น มีความสนใจในเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรม ส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์และความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี เพราะตระหนักว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานได้ จากการได้รับรางวัลในการทำงาน เช่น การขึ้นเงินเดือน การได้เลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น (Davis, 1989)

ขณะที่ Venkatesh (2003) ได้พัฒนาและคิดค้นทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (The unified theory of acceptance and use of technology: UTAUT) โดย UTAUT เป็นรูปแบบของการยอมรับเทคโนโลยีผ่านการผสมผสานทฤษฎีและงานวิจัยที่กระจุกกระจายให้กลายเป็นทฤษฎีเอกภาพเพื่อลดข้อจำกัดในแต่ละทฤษฎีและเพิ่มประสิทธิภาพในการศึกษาวิจัย ทั้งนี้ UTAUT มุ่งเน้นการพิจารณาใน 4 ประเด็น ได้แก่ ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ศึกษาในเรื่องของความมีประโยชน์และผลลัพธ์ ข้อได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ เป็นต้น ความคาดหวังด้านการสนับสนุนการใช้งาน (Effort Expectancy) ศึกษาในเรื่องของความยากง่ายในการใช้งาน เป็นต้น อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ศึกษาในเรื่องของภาพลักษณ์และปัจจัยต่างๆทางสังคม เป็นต้น และเงื่อนไขในการอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ศึกษาในเรื่องของความสอดคล้องในการใช้งานและความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นต้น

สิงหะ ฉวีสุข และ สุภันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า หลักการยอมรับเทคโนโลยีของ TAM เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะแสดงถึงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) ตัวแปรภายนอก (External Variables) 2) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี (Perceived usefulness หรือ PU) 3) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) และ 4) ทศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) โดยความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TBU ข้างต้น แสดงในรูปแบบของแบบจำลอง ดังรูปที่ 1



ภาพที่ 1 แบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

(A technology acceptance model หรือ TAM)

ที่มา: (Davis, F.D. 1989)

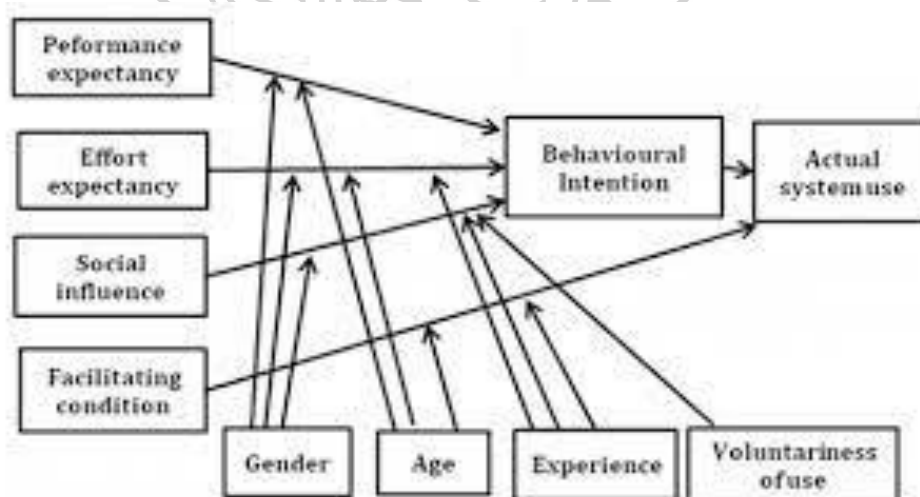
จากรูปที่ 1 ตัวแปรภายนอก เช่น ข้อมูลประชากรศาสตร์ (Demographic) และประสบการณ์ (Previous Experience) เป็นต้น มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีและการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน ดังนั้น การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี คือ ปัจจัยที่กำหนดการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้น เทคโนโลยีมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานและเป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีด้วย ซึ่ง Davis และ Arber (1989) อธิบายถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี คือ ระดับความเชื่อมั่นเฉพาะบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีนั้นๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของตนเองได้ ซึ่งบุคคลที่

จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีหรือไม่ใช้นั้น ขึ้นอยู่กับว่า นวัตกรรมนั้นช่วยให้การทำงานดีขึ้นหรือไม่ รวมไปถึงความรวดเร็ว ความถูกต้องที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ (Davis, 1989)

นอกจากนี้ ปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ต้องคู่กับการรับรู้ความง่ายในการใช้งานของแต่ละบุคคล เพราะถ้าหากเทคโนโลยีที่มีการใช้งานยากเกินไป จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประโยชน์ต่องานไปด้วย ดังนั้น การที่ผู้ใช้งานหรือพนักงาน รับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานย่อมเป็นปัจจัยที่กำหนดในแง่ปริมาณงานหรือความสำเร็จที่ได้รับว่าตรงต่อความต้องการหรือความคาดหวังขององค์กรหรือไม่ ซึ่งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี

แบบจำลองทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

นำเสนอโดย Venkatesh และคณะกล่าวว่าเมื่อใช้ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้นพื้นฐานในงานวิจัยอาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียง หรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลอง เพื่ออธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวมที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่าง ๆ และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในหน่วยงาน โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี UTAUT

จากภาพที่ 2 UTAUT เป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม หรือพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ยกเว้นสภาพสิ่งแวดล้อม สะดวกในการใช้งานที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ สำหรับตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปร Effort Expectancy ความคาดหวัง Social Influence อิทธิพลทางสังคม Facilitating Conditions อำนวยความสะดวก สะดวก Use Behavior พฤติกรรมการใช้งาน Performance Expectancy ผลการดำเนินงาน Age อายุ Gender เพศ Experience ประสบการณ์ Voluntariness of Use ความสมัครใจในการใช้งาน Behavioral Intention เจตนาเชิงพฤติกรรม ที่เป็นส่วนขยายแบบจำลองและทำหน้าที่ในการขยายปัจจัยหลัก 4 ตัว ข้างต้น จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม หรือการใช้งาน ปัจจัยหลัก 4 ด้าน แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่า UTAUT สามารถใช้พยากรณ์การยอมรับ การใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเป็นส่วนขยายแบบจำลอง เพื่อเพิ่มค่าความถูกต้องการพยากรณ์ได้มากยิ่งขึ้น แต่งานวิจัยที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่า มีเพียงการใช้ปัจจัยย่อยที่อยู่ภายใต้ปัจจัยหลักเท่านั้น ไม่มีการนำตัวแปรเสริมหรือตัวผันแปรเข้ามาใช้งานวิจัย

ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาขยายขอบเขตทฤษฎี เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญ เพื่อสามารถปรับใช้ ให้ครอบคลุมถึงการศึกษาในบริบทการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเน้นที่ผู้บริโภค ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีการลงทุนในกลุ่มบุคคลเหล่านี้ ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ แอปพลิเคชัน และเป็นกลุ่มเป้าหมายของการให้บริการที่มีความแตกต่างระหว่างสภาวะการใช้งานเทคโนโลยี ภายในองค์กรและสภาวะการใช้งานเทคโนโลยีของผู้บริโภค จึงนำไปสู่การพัฒนาแบบจำลองเพิ่มเติมต่อไป

จากการที่ได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ศึกษาวิจัย เห็นว่าการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ (The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยดังกล่าวถูกพัฒนาจากทฤษฎีของ The Theory of Reasoned Action: TRA (Davis, 1989) ซึ่งเป็นทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล โดยทฤษฎีดังกล่าวได้อธิบายไว้ว่า มนุษย์เป็นผู้มีเหตุและผล มักจะพิจารณาผลที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ก่อนตัดสินใจว่าจะลงมือทำหรือไม่ทำ ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัย จึงเลือกศึกษาสองปัจจัยดังกล่าว มาทำการศึกษาวิจัย

### ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

Robbins (1990) ได้กล่าวไว้ว่า ความหมายของปัจจัยที่สนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายนอกองค์กร เป็นภาพรวมทั้งหมด ส่วนองค์กรนั้น ถือว่าเป็นส่วนประกอบที่อยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายนอกอีกที โดยต้องมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก

สุกริน ทวีสุต (2561) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่สนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรา ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่ส่งผลกระทบต่อบุคลากรในองค์กร ทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจและสังคม โดยแบ่งลักษณะของปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่า เป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ศิริอนันต์ จูฑะเดมิย์ (2559) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ล้อมรอบตัวเรา ไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมและวัฒนธรรม ที่ส่งผลกระทบต่ออิทธิพลและความรู้สึกของพนักงาน ดังนั้น ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวของผู้ที่ทำงานภายในองค์กรนั้นๆ ล้วนเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของคนทำงานที่มีต่อการทำงานร่วมกัน โดยมีความรู้สึกที่เต็มใจทำงานด้วยความทุ่มเท ช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน โดยการทำงานจะมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้นั้น สภาพแวดล้อมของการทำงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี ย่อมเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดภาวะความกดดันและความเหนื่อยล้าในการทำงาน

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557) ได้กล่าวว่า ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง ปัจจัยที่อยู่ล้อมรอบองค์กร สามารถส่งผลกระทบต่อการทำงานและการเข้าถึงทรัพยากรที่หายากได้ เช่น ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปรับปรุงเทคโนโลยีอุปกรณ์, คนงานที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นต้น

นารีรัตน์ นิลประคับ (2557) ได้ให้ความหมายของปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ไว้ว่า สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตล้วนส่งผลต่อการทำงาน กล่าวคือ ความหมายของการรับรู้ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรนั้น คือ การที่บุคคลในองค์กรเห็นหรือได้ยินสิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัว จนก่อให้เกิดความเข้าใจบางอย่างขึ้นมา ซึ่งส่งผลต่อการทำงาน

สรุปได้ว่า ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร หมายถึง สิ่งต่างๆ รอบตัวในองค์กร ทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิตที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

Robbins (1990) ได้แบ่งประเภทสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ไว้ดังนี้

1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) หมายถึง อุณหภูมิ พื้นที่ ภูมิประเทศและภูมิอากาศ เป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญ เพราะเป็นสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความร้อน แสงสว่าง ความกดดัน บรรยากาศในการทำงาน ตลอดจนอุปกรณ์ในการทำงาน เครื่องมือ เครื่องจักร เป็นต้น

2) สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment) หมายถึง ผู้คนที่อยู่โดยรอบทั่วไปในที่ทำงานและมีอิทธิพลส่งผลกระทบต่อบุคคลนั้นๆ โดยอาจจะมีการทำงานร่วมกันหรือไม่ก็ได้

3) สภาพแวดล้อมทางวัฒนธรรม (Cultural Environment) สำคัญมากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นมาทั้งหมด เช่น ที่อยู่อาศัย เครื่องมือ เครื่องจักร กฎหมาย ประเพณี ความเชื่อและกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นต้น

Gilmer (1973) ได้แบ่งลักษณะของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่จะเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้าน ดังนี้

1) ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน เช่น การได้รับความยุติธรรมจากหัวหน้างาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความอุ่นใจและปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น จากงานวิจัยพบว่า คนที่ขาดความรู้หรือมีพื้นฐานความรู้น้อย มักมองว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญมาก แต่คนที่มีการศึกษาสูง มักจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากนัก

2) โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) หมายถึง การได้รับโอกาสเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น องค์กรสนับสนุนให้คนในองค์กรมีความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี ด้วยวิธีการยอมรับและยกย่องชมเชยคนทำงานได้ดี พร้อมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนพนักงานให้มีการศึกษาต่อ มีการฝึกอบรมให้เรียนรู้งานเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงาน

3) องค์กรและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ลักษณะการสร้างโครงสร้างขององค์กร การวางแผน นโยบาย แนวทางวิธีปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อให้ดำเนินงานตามกลยุทธ์ที่ได้วางแผนมา เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร

4) ค่าจ้าง (Wages) หมายถึง เงินเดือน ซึ่งเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน โดยพิจารณาจากเรื่องของจำนวนค่าจ้างที่เหมาะสมกับปริมาณงาน

5) คุณลักษณะเฉพาะของงาน (Intrinsic Aspects of the Jobs) เป็นลักษณะของงานที่ทำอยู่ว่าจะต้องทำอะไรก็ได้ ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่มีคุณค่า มีความภูมิใจในงานที่ทำ เป็นที่



ยอมรับ เป็นงานที่ตรงตามคุณภาพของพนักงาน เป็นงานที่ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และ เป็นงานที่ทำทลายศักยภาพของพนักงาน

6) การนิเทศงาน (Supervision) คือ การได้รับความเอาใจใส่จากองค์กร โดยได้รับการตรวจ งาน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน ได้อย่างใกล้ชิดและได้รับทราบการทำงานที่ถูกต้องจากหัวหน้างาน

ดังนั้นการนิเทศงาน จึงมีความสำคัญที่จะทำให้คนทำงานเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ต่องานที่ทำได้ การนิเทศงานไม่ได้อาจเป็นอีกสาเหตุที่ทำให้บุคคลในองค์กรตัดสินใจเปลี่ยนงาน หรือลาออกจากงานได้

7) คุณลักษณะทางสังคมของงาน (Social Aspects of the Jobs) คือ การได้ทำงานอยู่ในกลุ่ม ที่มีลักษณะเหมือนกับตนเอง ได้รับการยอมรับและเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทำงาน มีความสามัคคี รู้จักหน้าที่ของตนและมีการทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน

8) การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข่าวสารในองค์กร ได้แก่ ข่าวสาร เกี่ยวกับการพัฒนาและความก้าวหน้าขององค์กร ข่าวข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานที่องค์กรทำอยู่ รวมถึง แผนงานที่กำลังจะดำเนินการในอนาคต การรับรู้ข่าวสารด้านนโยบายและขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งข่าวสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานขององค์กรและบุคคลต่างๆ ในองค์กร

9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สถานที่ทำงานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความปลอดภัย เครื่องมือถูกจัดวางไว้อย่างเหมาะสมและเตรียมพร้อมที่จะหยิบใช้งาน มีอากาศถ่ายเทที่ดี ไม่มีเสียงรบกวนและมีแสงสว่างที่เพียงพอต่อการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ในแต่ละวันมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

10) สวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับ (Benefits) คือ มีสิทธิประโยชน์และ สวัสดิการอื่นๆ นอกเหนือไปจากค่าจ้างที่พนักงานพึงได้รับ เช่น วันหยุดพักผ่อนประจำปี, การลาป่วย, ค่ารักษาพยาบาล, เบี้ยบำนาญและบำนาญ เป็นต้น

Moos (1986) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของมนุษย์ มาตั้งแต่ ปี ค.ศ. 1976 โดยได้แบ่งมิติสภาพแวดล้อมภายในองค์กรออกเป็น 3 มิติ ได้แก่

1) มิติสัมพันธภาพ (Relationship Dimension) หมายถึง การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความรักใคร่กัน มีความเป็นมิตร มีการสนับสนุนกัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานให้การสนับสนุนบุคลากรโดยมิตินี้ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านการมีความเกี่ยวข้องในงาน ด้านความผูกพัน ระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านการสนับสนุน จากหน่วยงาน

2) มิติความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Personal Growth Dimension) หมายถึง การรับรู้ในการจัดการให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ การสนับสนุนให้มีความอิสระในการทำงาน การมุ่งมั่นในการทำงานและความกดดันในการทำงาน

3) มิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน (System Maintenance and Change Dimensions) หมายถึง การรับรู้โครงสร้างของหน่วยงาน โดยมิติการคงไว้และการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความชัดเจนของงาน ด้านการควบคุมงาน ด้านการนำนวัตกรรมมาใช้และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

### องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. ด้านกายภาพ การบริหารงานทุกประเภทจำเป็นต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐาน กล่าวคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการจัดสภาพแวดล้อมขององค์กร การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สภาพแวดล้อมภายในองค์กรด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เป็นวัตถุ ได้แก่ บริเวณสำนักงาน อาคาร ห้องทำงาน โดยเป็นสิ่งที่มีวัดถึงลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสภาพแวดล้อมด้านกายภาพที่ดี คือ การรักษาความสะอาด ความปลอดภัย ความสวยงาม เป็นระเบียบ สะดวกในการเดินทางและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า สภาพแวดล้อมทางกายภาพ นับเป็นอีกปัจจัยที่จะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ดังนั้น ผู้บริหารจำเป็นต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัจจัยนี้

### 2. ด้านสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

สวัสดิการ (Welfare) ในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อาจจะเรียกกันได้หลายอย่าง เช่น ผลประโยชน์เกื้อกูล ผลประโยชน์พิเศษ เป็นต้น โดยสวัสดิการหรือผลประโยชน์เกื้อกูลที่หน่วยงานจัดขึ้น ได้ถูกแบ่งเป็น 2 ปัจจัย คือ 1) ปัจจัยที่เป็นตัวเงิน ได้แก่ ค่าเช่าบ้าน, ค่ารักษาพยาบาล, ค่าเล่าเรียนบุตร, ค่าอาหารกลางวัน, ค่าทำงานล่วงเวลาและค่าบำเหน็จบำนาญ เป็นต้น 2) ปัจจัยที่ไม่เป็นตัวเงิน ได้แก่ สิทธิในการลากรณีต่างๆ

### 3. ด้านเพื่อนร่วมงาน

การทำงานในองค์กร บุคลากรจะต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้น ถ้าหากผู้ใดผู้หนึ่งไม่ยอมให้ความร่วมมือในการทำงาน อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนให้กับผู้อื่นที่ทำงานร่วมกันในทีมด้วยได้หรือผู้หนึ่งผู้ใดทำงานดีกว่าผู้อื่น ก็จะสร้างแรงกดดันให้ผู้อื่นทำงานได้ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้

เนื่องจาก บุคคลมีความรู้สึกต้องการแข่งขัน ในองค์กรทั่วไปก็เช่นเดียวกัน จะมีการแข่งขันและคอยจับตาดูว่า คนอื่นทำงานอย่างไร มีความรู้สึกและสนใจต่องานอย่างไรบ้าง

#### 4. ด้านผู้บริหาร

ในการบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น มิใช่เกิดจากความสามารถของผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียว แต่เป็นผลมาจากความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานภายใต้การนำของผู้บังคับบัญชาที่ดี โดยผู้บังคับบัญชาที่ดีนั้น จะต้องใช้อำนาจหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม สร้างความเชื่อมั่นและความศรัทธาที่ดีให้กับผู้ใต้บังคับบัญชามากกว่าการกำหนดภาระหน้าที่โดยปราศจากการแสดงความคิดเห็น สำหรับการบังคับบัญชาที่ดี ควรเป็นไปในทางสร้างสรรค์ ผู้บังคับบัญชาที่ดีควรมีหน้าที่ดูแลทุกข์สุขของผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์กรเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ปัจจัยด้านสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรม ปัจจัยด้านสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ตามแนวคิดของ Robbins (1990) ที่ใช้ในการวิจัยศึกษาในครั้งนี้ เป็นปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพภายใต้การปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนในการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น เครื่องมือในการปฏิบัติงาน การจัดอบรมให้ความรู้กับพนักงานเพื่อพัฒนา การใช้นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงาน ในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ความพยายาม, ความพร้อม, ความสามารถและความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากการเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน คือ ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการหรือการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สวีส ปฐมกุลนิธิ (2560) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความพร้อม ความพยายาม รวมไปถึงความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานนั้น ขึ้นอยู่กับผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานนั้น ว่าได้ตรงตามเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้หรือไม่

พฤษิทธิ์ อุทุม (2559) นิยามว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับวิธีการ กฎเกณฑ์ของการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้แน่ชัด ว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานให้เป็นที่ไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยจะมีการวัดผลลัพธ์ของงานตามหลักเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนด เพื่อวัดว่าพนักงานมีประสิทธิภาพของการทำงานมากน้อยเพียงใด

Katz and Kahn (1978) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open system) ได้ทำการศึกษาเรื่องราวของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal attainment) ขององค์กร ซึ่งในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จะประกอบไปด้วย ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์และความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นส่วนสำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กรอีกด้วย

### องค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน

Vroom and Deci (1997) ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าในการปฏิบัติงานของบุคคลที่จะก่อให้เกิดผลดีมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความสามารถ ความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานและการจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงมีความจำเป็น จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กรเสียก่อน

Schmitt and Klimoski (1991) กล่าวถึง การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน เพื่อวัดประสิทธิภาพการทำงาน โดยทั่วไปแล้ว องค์กรอาจใช้เกณฑ์อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

1. ผลงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานของบุคลากร โดยประเมินทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพของผลงานจากการปฏิบัติงานจริงของบุคลากร (Objective data) ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1.1 ปริมาณของผลงาน (Quantity of work)

1.2 คุณภาพของผลงาน (Quality of work)

2. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง

2.1 ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานในหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเข้าใจ วิธีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จนสามารถปฏิบัติงานออกมาได้เป็นผลสำเร็จ

2.2 ความชำนาญในการใช้วัสดุอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ตลอดจนรู้จักระมัดระวังและคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้งาน

2.3 ความสามารถ ความปรารถนาที่จะเรียนรู้งาน เข้าใจในงานหรือนำวิธีการใหม่ๆ มาใช้เกี่ยวกับงานเพื่อให้งานออกมาสำเร็จ

2.4 ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน มีผลงานเป็นที่เชื่อถือได้ โดยผู้บังคับบัญชา ไม่ต้องคอยควบคุม ดูแลอย่างใกล้ชิด

2.5 ความสามารถในการติดต่อถ่ายทอดความคิดข่าวสารให้กับผู้อื่นรับทราบ และสามารถชี้แจงหรืออภิปรายเรื่องต่าง ๆ ใ้บุคคลทั่วไปเกิดความเข้าใจได้ง่ายและตรงกัน

2.6 ความสามารถในการคิดริเริ่ม ปรับปรุงงานให้สำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่เดิม ออกความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่องาน

3. พฤติกรรมการทำงาน เกณฑ์การประเมินข้อนี้ พิจารณาจากวิธีการทำงาน การปฏิบัติตน และบุคลิกภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ตัวอย่างเช่น

3.1 การปฏิบัติตามระเบียบวิธีการทำงาน

3.2 การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

3.4 การให้ความร่วมมือกับกลุ่ม

3.5 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3.6 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

3.7 การปฏิบัติต่อลูกค้า

3.8 ความตรงต่อเวลาในการทำงาน

3.9 ความรับผิดชอบ

3.10 การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

Weber (1980) ได้กล่าวไว้ในแนวคิด Ideal type bureaucracy ว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนา การแบ่งงาน และการฝึกงานนั้น จะก่อให้เกิดการประหยัดทั้งทางด้านทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน รวมทั้งระเบียบวินัยและข้อบังคับของงาน

Woodcock (1989) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การทำงานร่วมกัน ซึ่งบุคลากรจะต้องมีพฤติกรรม ในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building blocks” โดยคุณลักษณะดังกล่าวประกอบไปด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear objective and agreed goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้บรรลุผลสำเร็จตามที่องค์กรคาดหวัง โดยการที่บุคลากร มีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายขององค์กร จะทำให้ผลเป็นไปตามนโยบายที่องค์กรได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากร เป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานให้มีประสิทธิภาพได้นั้น บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา กล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยความเข้าใจซึ่งกันและกันของบุคคลในทีม เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and trust) การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน โดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าหากปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว จะไม่สามารถบรรลุถึงความสำเร็จได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานนั้นก็ขาดประสิทธิภาพ

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and conflict) ความร่วมมือ คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะทำงานร่วมกัน เมื่อได้รับมอบหมายงาน ก็พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมา

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจน เพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด สามารถป้องกันการโต้เถียงกัน บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง โดยการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม เป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้ว ไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้ไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้น จะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ดังนั้น ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะ ประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงาน ได้ออกมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานนั้น ไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับการคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากร หรือเกิดจากความกลัว ผลที่จะตามมาจากการมอบหมายงาน

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการตรวจสอบทบทวนผลงาน จะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทราฐักคิด ปรับปรุงวิธีการในการทำงาน โดยการตรวจสอบทบทวนผลงานนั้นมีหลายวิธี ซึ่งทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละบุคคลหรือของทีมงาน โดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual development) การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ย่อมเกิดจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งการกระทำดังกล่าวจะได้ผลดีขึ้น ถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของพนักงานหรือทีมงาน ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องการพัฒนาทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วทำการฝึกอบรม เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติ จำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวแปร ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานนั้น ก็จะมีอุปสรรค ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่น ๆ พร้อมยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกันอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง คือรับ

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์

สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balance roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่า ใครมีทำหน้าที่ ทำอะไร เพื่อกำหนดตำแหน่งตามความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม โดยการกำหนดบทบาทของสมาชิก สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของ นาย ก. จึงเป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจและควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความเกี่ยวข้องของบุคคล เช่น การให้ความเคารพนับถือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าหรือผู้สูงวัยกว่า เป็นต้น

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงาน ให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีถ่ายทอดความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษา ซึ่งการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน นำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุล คือ ประหยัดเงิน ประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่า ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

Petersen and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง งานต้องมีคุณภาพที่ดี โดยผู้ผลิตและผู้ใช้จะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจจากผลของการทำงาน จะต้องมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น จะต้องมปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือวางเป้าหมายตามที่บริษัทตั้งไว้ ควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมา นั้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) หมายถึง เวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมีการกำหนดเวลาอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงานนั้นๆ มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จนทำให้ส่งมอบงานเสร็จตรงตามกำหนด



4) ค่าใช้จ่าย (Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายของส่วนดำเนินงานทั้งหมด จะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยจะต้องลงทุนให้น้อยที่สุดและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในด้านค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน คือ การใช้ทรัพยากรทางด้านบุคคล วัสดุ เทคโนโลยี และการเงิน ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด มีการวางแผนก่อนการเริ่มงาน เพื่อขจัดความซ้ำซ้อนในการลดต้นทุนของการผลิต นำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

Ryan & Smith (1954) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล (Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ลงทุนให้กับงานในแง่บวก ซึ่งสามารถพิจารณาได้จากการทำงานของแต่ละบุคคล โดยเปรียบเทียบจากผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น ๆ

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาทั้งหมด พบว่า บุคลากรในองค์กร มีส่วนสำคัญอย่างสูง ในการปฏิบัติงานที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษ ที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ย่อมจะส่งผลให้ งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพที่ดีตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น หากบุคลากรขององค์กรนั้น ปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความพึงพอใจเป็นกระบวนการหนึ่งของการสร้างแรงจูงใจ จึงสามารถกล่าวได้ว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการสร้างการผลักดัน ชักนำ หรือโน้มน้าวให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานและสามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ จึงควรมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานไม่ลดต่ำลงหรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญ ซึ่งองค์ประกอบลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล คือ กระบวนการที่สำคัญขององค์กรนั้น

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศวัส ปฐมกุลนิธิ (2560) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม

มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขา และดิจิทัลในเขต 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2558) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นไม่เป็นปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ส่วนปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ บุคลากร และปัจจัยด้านภาวะผู้นำตามลำดับ

ธนกร กรวัชรเจริญ (2557) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับสูง คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงานและมีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีมด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ มีการสื่อสารที่ดี

พุดพิภพ ชิบเข (2557) ศึกษา “ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด” พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด อยู่ในระดับสูง ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในทุกด้านมีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2557) ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยพิจารณาตามจำนวนความสอดคล้องของผลการวิจัยของนักวิจัยทั้งหมด พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อันดับแรก คือ ด้านสภาพแวดล้อมและจากการที่ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม

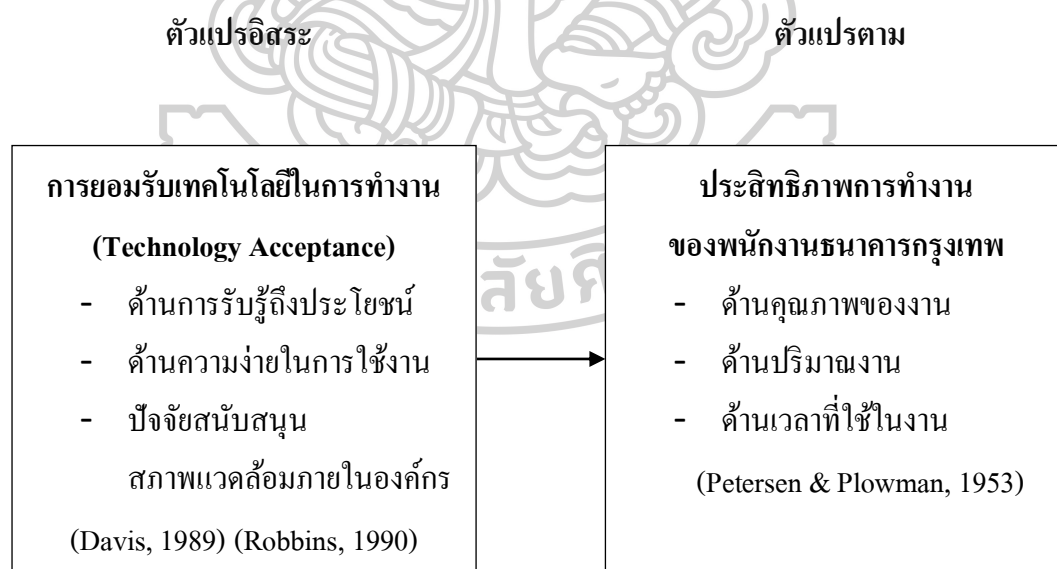
(The Technology Acceptance Model: TAM) เป็นปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยดังกล่าวถูกพัฒนามาจากทฤษฎีของ The Theory of

Reasoned Action: TRA (Davis, 1989) ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัย จึงได้เลือกตัวแปรดังกล่าวมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้

## 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรม การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน (Davis, 1989) (Robbins, 1990) ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (Petersen & Plowman, 1953) ผู้วิจัย จึงนำข้อมูลที่ได้ มาใช้กำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังภาพที่ 3

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การยอมรับนวัตกรรม การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19



## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) และเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาข้อสรุปจากการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการและรายละเอียด ดังนี้

#### 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ

- 3.1.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.1.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ

- 3.2.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- 3.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach)

#### 3.1.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย ด้วยรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) ในรูปแบบตามขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย โดยการทำวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaires) และใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Protocol) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

#### 3.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีจำนวนรวม 246 คน (อ้างอิงข้อมูลจากฐานระบบข้อมูลของธนาคารกรุงเทพ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 โดยผู้ศึกษาวิจัย ทำงานอยู่ที่ธนาคารกรุงเทพมาเป็นระยะเวลา 7 ปี)

##### ขนาดตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขา ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวม 246 คน โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ 5 ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

โดย	n	คือ	จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนประชากร
	e	คือ	ความน่าจะเป็นของความผิดพลาดที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ = 0.05

$$\text{แทนค่าสูตร} \quad n = \frac{246}{1 + (246)(0.05)^2} = 152.321 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 246 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อน ผู้ศึกษาวิจัยจึงเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 160 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง

ด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ตามสาขาของธนาคารกรุงเทพ ในจังหวัดปทุมธานี

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นส่วนสำคัญ โดยพิจารณาจากจำนวนประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลมีลักษณะกระจาย ให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชากร โดยทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยใช้สาขา เป็นระดับในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นสัดส่วนโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสาขา}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรจะได้ประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นของธนาคารกรุงเทพ ตามสาขาในจังหวัดปทุมธานีทั้งหมด 246 คน รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนตัวอย่างในแต่ละสาขา

ธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. เทสโก้โลตัส ปทุมธานี	7	5
2. ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	13	9
3. ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต 2	14	10
4. ศูนย์การค้า เวียร์รังสิต	9	7
5. เทสโก้โลตัส รังสิต	6	8
6. ถนนลำลูกกา คลอง 2	11	9
7. อุทยานวิทยาศาสตร์	5	4
8. นวนคร	12	7
9. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต	7	4
10. รังสิต	13	8
11. ปทุมธานี	14	9
12. คลองหลวง ปทุมธานี	13	8
13. ตลาดสี่มุมเมืองรังสิต	14	9

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
14. ตลาดไท	16	10
15. บิ๊กซี ลำลูกกา	7	4
16. เทสโก้โลตัส รังสิต คลอง 7	7	4
17. เทสโก้โลตัส นวนคร	7	4
18. นพวงศ์-ลาดหลุมแก้ว	9	6
19. ระแหง	5	3
20. ตลาดพูนทรัพย์ ปทุมธานี	4	2
21. สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	6	4
22. ลำลูกกา คลอง 8	6	4
23. บิ๊กซี รัชโยธิน	13	8
24. ถนนบางชัน คลองหลวง	7	4
25. ตลาดไธยา	12	7
26. เอ็มพาร์ค รังสิต คลอง 3	9	6
รวม	246	160

### 3.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

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

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

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา ปทุมธานี ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ในงาน ลักษณะข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ Likert (Rating Scale) เป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ (ปฏิบัติเป็นประจำ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัตินานๆ ครั้ง ปฏิบัติบางครั้ง ไม่เคยปฏิบัติเลย) ตามแนวคิดของ Likert Scale (1932)

#### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานต้องปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกัน โดยต้องทำงานหลักและอบรมไปพร้อมกัน ทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้เรื่องการอบรมลดน้อยลง ไม่เหมือนกับการอบรมในรูปแบบดั้งเดิม ในบางครั้งระบบหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้ เกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ 100% ตลอดเวลา ทำให้มีการล่มของระบบหรือมีการปรับปรุงระบบบ่อยครั้ง ส่งผลทำให้การทำงานต้องหยุดชะงัก ไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร

### 3.1.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีขั้นตอน การดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. เครื่องมือเชิงปริมาณ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนี้

1.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความและวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19, การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ, ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี เพื่อกำหนดตัวแปรและกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ

1.2 ร่างข้อความในแบบสอบถามในแต่ละด้านให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะทุกตัว เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัย เพื่อค้นหาตัวแปรที่ชัดเจนและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมทางการตลาด 2 ท่านและผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์



1 ท่าน เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ วิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-object congruence: IOC) มีเกณฑ์การพิจารณาค่า IOC ด้วยข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 ซึ่งถือว่า เหมาะสมและสามารถนำไปใช้ในการสอบถามได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

### 3.1.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว แจกจ่ายให้กลุ่มตัวอย่างในรูปแบบออนไลน์มี URL คือ <https://forms.gle/ZFhxdH31ZMCZz8m36> เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2565 จนถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2565 ให้กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี เพื่อขอความร่วมมือให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยชี้แจงถึงเหตุผลและความจำเป็นที่ต้องศึกษา เก็บข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างทราบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเต็มใจให้ความร่วมมือ เพื่อได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือมากที่สุด

### 3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) คือสถิติที่ใช้เพื่ออธิบาย บรรยายหรือสรุป ลักษณะของกลุ่มข้อมูลที่เป็นตัวเลข ที่เก็บรวบรวมมาซึ่งไม่สามารถอ้างอิงลักษณะประชากรได้ เพื่ออธิบายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยแบบสอบถามในส่วนต่างๆ นั้น จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างนั้น ใช้สถิติ ค่าร้อยละ(Percentage) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ผล

ส่วนที่ 2 - 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Arithmetic mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ในการวิเคราะห์ผล

โดยพิจารณาตามเกณฑ์การประเมินผลโดยใช้เกณฑ์การประเมินตั้ง ต่อไปนี้ เป็นมาตราส่วน ประมาณค่าลิเคิร์ต (Likert Scale) มีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	4.21-5.00	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	3.41-4.20	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	2.61-3.40	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.81-2.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่	1.00-1.80	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 1.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยในงานศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Enter และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## 3.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach)

### 3.2.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัย ด้วยรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed-Methods) ของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) และตามด้วยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง ตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์

### 3.2.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ โดยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีประสบการณ์

ในการทำงานธนาคารกรุงเทพมากกว่า 5 ปี และมีการประเมินวัดผลของธนาคารในปี พ.ศ. 2563 ในระดับดีเยี่ยม จำนวน 10 คน (วรรณพร อินทมุสิก, 2559) ประกอบไปด้วย ผู้จัดการสาขาและรองผู้จัดการสาขาจำนวน 5 คนและพนักงานสาขาจำนวน 5 คน โดยเริ่มทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 จนถึง วันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ. 2565

### 3.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

**ส่วนที่ 1** สถานภาพทั่วไป โดยถามในประเด็นต่อไปนี้เป็นชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งและสาขาที่ปฏิบัติงาน

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างปลายเปิด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา จังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เครื่องมือที่ใช้ประกอบการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึกส่วนบุคคล เพื่อทำการบันทึกเสียงประกอบการสัมภาษณ์และถอดข้อความเสียงในการวิเคราะห์หาสาระสำคัญในการสัมภาษณ์

### 3.2.4 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างปลายเปิด โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับ การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

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

5. นำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและแก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยต่อไป

### 3.2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสองแหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อศึกษาถึง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวน 10 ราย

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้แก่ เอกสารที่เกี่ยวกับมุมมองความสำเร็จทางธุรกิจ ผลงานวิจัย บทความทางวิชาการและรายงานการประชุม เป็นต้น

### 3.2.6 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยเทคนิควิธีสามเส้า (สุภางค์ จันทวานิช, 2559) ด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodology Triangulation) ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth interview) ควบคู่กับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) เพื่อสังเกตกิริยา สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ผู้ใช้ข้อมูล พร้อมทั้งจดบันทึก ตลอดจนศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสารอ้างอิงและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

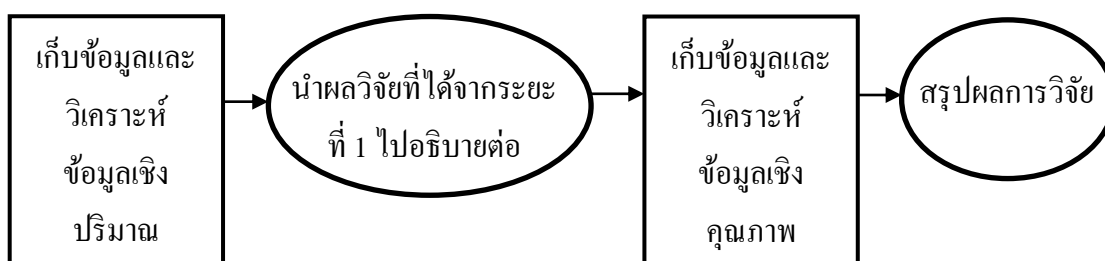
### 3.2.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

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

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล ประกอบด้วย 1. การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) ผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสาขาต่างๆ ที่ตรงตามการเลือกตัวอย่างแบบมีเกณฑ์ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย ได้แก่ การสัมภาษณ์แบบเชิงลึกควบคู่กับการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม เพื่อสังเกตกิริยา สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียงผู้ให้ข้อมูล พร้อมทั้งจดบันทึก ตลอดจนศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสารอ้างอิงและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ก่อนจะนำไปสู่การวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป 2. การตรวจสอบการดำเนินการวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญ (Peer Debriefing) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยได้ขอให้ ผู้จัดการเขตปทุมธานี มาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ร่วมกันแสดงความคิดเห็น ตั้งข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูล เพื่อดูว่าข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้องเหมาะสมและตรงประเด็นคำถามในการวิจัย

จากนั้นผู้ศึกษาวิจัย ได้สรุปผลการวิจัยและตีความผลการวิจัยเชิงปริมาณ สรุปผลการวิจัยและตีความผลการวิจัยเชิงคุณภาพและอภิปรายถึงผลที่ได้จากวิธีการเชิงคุณภาพที่ไปอธิบายผลของข้อมูลเชิงปริมาณ (กันต์ฤทัย คลังพหล, 2563)



ภาพที่ 4 แบบแผนแบบขั้นตอนเชิงอธิบายเพื่อวิเคราะห์ การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (Creswell & Plano Clark, 2018)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19” โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับ เก็บแบบสอบถามทั้งหมด 160 ชุด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

##### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้ใช้สัญลักษณ์และคำย่อ ดังต่อไปนี้

$\bar{x}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย (Mean)
N	หมายถึง	ขนาดของประชากร
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
**	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ
R <sup>2</sup>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
F	หมายถึง	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย
Sig.	หมายถึง	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

#### 4.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยประกอบด้วย เพศ อายุและประสบการณ์ทำงาน โดยใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	29	18.1
หญิง	131	81.9
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 81.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	23	14.4
25-35 ปี	68	42.5
36-45 ปี	62	38.8
มากกว่า 45 ปี	7	4.4
<b>รวม</b>	<b>160</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมามีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 มีอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 ปี	14	8.8
3 - 6 ปี	33	20.6
7 - 10 ปี	57	35.6
มากกว่า 10 ปี	56	35.0
รวม	160	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 7 - 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มีประสบการณ์ทำงาน 3 - 6 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และมีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

#### 4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยผลการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังต่อไปนี้



ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	3.82	0.437	มาก
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	3.89	0.433	มาก
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	3.33	0.309	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.68</b>	<b>0.303</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.89$ ) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\bar{x} = 3.82$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.33$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะช่วยให้เกิดการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น	31 (19.4)	88 (55.0)	40 (25.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.93	0.683	มาก
2. ระบบสารสนเทศด้านการพิสูจน์ยืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีของลูกค้า มีประโยชน์ทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	25 (15.6)	91 (56.9)	42 (26.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.86	0.674	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	20 (12.5)	95 (59.4)	44 (27.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.83	0.633	มาก
4. การใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้	19 (11.9)	76 (47.5)	60 (37.5)	5 (3.1)	0 (0.0)	3.68	0.721	มาก
ภาพรวม						3.82	0.437	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะช่วยให้เกิดการพัฒนาศมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.93$ ) รองลงมา คือ มีระบบสารสนเทศด้านการพิสูจน์ยืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีของลูกค้า มีประโยชน์ทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.86$ ) ระบบสารสนเทศช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.83$ ) และ

การใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.68$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน

ด้านความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน	31 (19.4)	88 (55.0)	40 (25.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	4.04	0.637	มาก
2. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้	25 (15.6)	91 (56.9)	42 (26.3)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.78	0.712	มาก

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความง่ายในการใช้งาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ท่านสามารถเข้ารับบริการฝึกอบรมจากหน่วยงานผ่านระบบสารสนเทศให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย	20 (12.5)	95 (59.4)	44 (27.5)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.79	0.683	มาก
4. ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ICT ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบเป็นเรื่องง่าย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	31 (19.4)	88 (55.0)	40 (25.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.83	0.711	มาก
5. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ต้องการใช้งานไปได้ทุกที่ทุกเวลา	44 (27.5)	76 (47.5)	40 (25.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.01	0.704	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>3.89</b>	<b>0.433</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.89$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.04$ ) รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ต้องการใช้งานไปได้ทุกที่ทุกเวลา ( $\bar{x} = 4.01$ ) ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ICT ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบ เป็นเรื่องง่ายช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.83$ ) ท่านสามารถเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงานผ่านระบบสารสนเทศ ให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย ( $\bar{x} = 3.79$ ) และระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

ด้านปัจจัยสนับสนุน สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรของท่านมี อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วย สนับสนุนสำหรับ ปฏิบัติงานที่ทันสมัย เหมาะสมกับช่วง สถานการณ์การแพร่ ระบาดของโรค โควิด-19	32 (20.0)	88 (55.0)	39 (24.4)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.94	0.684	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านปัจจัย สนับสนุน สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาดปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19	13 (8.1)	44 (27.5)	85 (53.1)	18 (11.3)	0 (0.0)	3.32	0.781	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานแบบ Work from home	2 (1.3)	25 (15.6)	83 (49.4)	48 (30.0)	2 (1.3)	2.85	0.734	ปานกลาง

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ด้านปัจจัย สนับสนุน สภาพแวดล้อม ภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. องค์กรของท่าน มีขนาดพื้นที่ใน การทำงานที่ กว้างขวาง สะดวก ต่อการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19	6 (3.8)	45 (28.1)	80 (50.0)	28 (17.5)	1 (0.6)	3.16	0.778	ปาน กลาง
5. องค์กรของท่าน มีการกำหนด นโยบายและ เป้าหมายในการ ปฏิบัติงานอย่าง ชัดเจน สามารถ ปฏิบัติได้จริง ช่วง สถานการณ์ การแพร่ระบาด ของโรคโควิด-19	7 (4.4)	61 (38.1)	76 (47.5)	16 (10.0)	0 (0.0)	3.36	0.723	ปาน กลาง
<b>ภาพรวม</b>						<b>3.33</b>	<b>0.309</b>	<b>ปาน กลาง</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.33$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงาน



ที่ทันสมัย เหมาะสมกับช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.94$ ) รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.36$ ) สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.32$ ) องค์กรของท่านมีขนาดพื้นที่ในการทำงานที่กว้างขวาง สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.16$ ) และองค์กรของท่านจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงาน แบบ Work from home มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.85$ ) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน แยกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานและปัจจัยสนับสนุน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพ
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.85	0.457	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.85	0.498	มาก
3. ด้านเวลา	3.91	0.495	มาก
รวม	3.87	0.382	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.91$ ) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{x} = 3.85$ ) และด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.85$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพ ของงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ในการปฏิบัติงานช่วง สถานการณ์การ แพร่ระบาดของ โควิด-19 ท่าน สามารถปฏิบัติงาน ที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้อง ตรงตามระเบียบ คำสั่ง กฎเกณฑ์ และข้อบังคับของ องค์กร	15 (9.4)	97 (60.6)	46 (28.8)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.78	0.621	มาก
2. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของ โควิด-19 ท่าน สามารถปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับ แผนงาน นโยบายที่ องค์กรกำหนดและ เป็นไปตาม มาตรฐาน	16 (10.0)	87 (54.4)	56 (35.0)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.73	0.639	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านคุณภาพ ของงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ในการปฏิบัติ งานช่วง สถานการณ์การ แพร่ระบาด โควิด-19 ท่าน สามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลด ข้อบกพร่องที่อาจ เกิดขึ้นจาก สภาพแวดล้อมการ ทำงานในรูปแบบ ใหม่	34 (21.3)	101 (63.1)	23 (14.4)	2 (1.3)	0 (0.0)	4.04	0.637	มาก
ภาพรวม						3.85	0.457	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 4.04$ ) รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้องตรงตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร ( $\bar{x} = 3.78$ ) และในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแผนงาน นโยบายที่องค์กรกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ในช่วง สถานการณ์การ แพร่ระบาดโควิด- 19 ท่านปฏิบัติงาน ด้วยความสำเร็จได้ ตามปริมาณงาน เมื่อเปรียบเทียบกับ เป้าหมายที่กำหนด ไว้	25 (15.6)	78 (48.8)	55 (34.4)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.78	0.712	มาก
2. ท่านมีการ จัดลำดับ ความสำคัญของ ปริมาณงานเพื่อ ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงาน ช่วง สถานการณ์การ แพร่ระบาด โควิด- 19	27 (16.9)	92 (57.5)	39 (24.4)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.90	0.674	มาก

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ด้านปริมาณงาน	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	25 (15.6)	92 (57.5)	41 (25.6)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.87	0.670	มาก
ภาพรวม						3.85	0.498	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.85$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.90$ ) รองลงมา ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ( $\bar{x} = 3.87$ ) และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.78$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านเวลา

ด้านเวลา	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ท่านปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน	24 (15.0)	100 (62.5)	35 (21.9)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.91	0.624	มาก
2. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านมีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	32 (20.0)	88 (55.0)	39 (24.4)	1 (0.6)	0 (0.0)	3.94	0.684	มาก
3. ท่านสามารถนำประสบการณ์ความรู้เฉพาะด้านเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้นในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19	27 (16.9)	87 (54.4)	44 (27.5)	2 (1.3)	0 (0.0)	3.86	0.692	มาก
<b>ภาพรวม</b>						<b>3.91</b>	<b>0.495</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านมีการกำหนดเวลาการทำงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.94$ ) รองลงมา ท่านปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.91$ ) และท่านสามารถนำประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน เข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ( $\bar{x} = 3.86$ ) ตามลำดับ

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 13** ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย		หญิง		t	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.		
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.94	0.437	3.83	0.461	1.151	0.252
2. ด้านปริมาณงาน	3.98	0.530	3.82	0.488	1.612	0.109
3. ด้านเวลา	3.94	0.556	3.90	0.483	0.385	0.701
รวม	<b>3.95</b>	<b>0.401</b>	<b>3.85</b>	<b>0.377</b>	<b>1.325</b>	<b>0.187</b>

\*sig. < 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน (Sig.=0.187) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 14 ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร  
กรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.512	3	0.171	0.812	0.489
	ภายในกลุ่ม	32.752	156	0.210		
	รวม	33.264	159			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.371	3	0.124	0.494	0.687
	ภายในกลุ่ม	39.115	156	0.251		
	รวม	39.486	159			
3. ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.203	3	0.068	0.272	0.846
	ภายในกลุ่ม	38.846	156	0.249		
	รวม	39.049	159			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.049	3	0.016	0.109	0.955
	ภายในกลุ่ม	23.207	156	0.149		
	รวม	23.255	159			

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน (Sig.=0.955) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ตารางที่ 15 ตารางผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านคุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.504	3	0.501	2.462	0.065
	ภายในกลุ่ม	31.760	156	0.204		
	รวม	33.264	159			
2. ด้านปริมาณงาน	ระหว่างกลุ่ม	.492	3	0.164	0.656	0.580
	ภายในกลุ่ม	38.994	156	0.250		
	รวม	39.486	159			
3. ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.001	3	0.334	1.368	0.255
	ภายในกลุ่ม	38.048	156	0.244		
	รวม	39.049	159			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.623	3	0.208	1.431	0.236
	ภายในกลุ่ม	22.633	156	0.145		
	รวม	23.255	159			

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยภาพรวมไม่ต่างกัน (Sig.=0.236) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

**ตารางที่ 16** ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.446	0.196		2.276	0.024*
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.367	0.050	0.420	7.289	0.000**
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.403	0.046	0.457	8.851	0.000**
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.131	0.053	0.130	2.463	0.015*
R = 0.828, Adjusted R2 = 0.679, F = 112.993, sig = 0.000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 68 ซึ่งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มากที่สุด ( $\beta=0.403$ ,  $p < 0.01$ ) ตามด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\beta=0.367$ ,  $p < 0.01$ ) และด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ( $\beta=0.131$ ,  $p < 0.05$ ) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยสูงขึ้นไปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มากขึ้น

ตารางที่ 17 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.981	0.367		2.671	0.008**
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.202	0.077	0.193	2.607	0.010**
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.529	0.077	0.502	6.917	0.000**
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.011	0.100	0.008	0.115	0.909
R = 0.622, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.387, F = 32.875, sig = 0.000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมทำให้บริการทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน ได้ร้อยละ 38.7 ซึ่งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน มากที่สุด ( $\beta=0.529$ ,  $p < 0.01$ ) ตามด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\beta=0.202$ ,  $p < 0.01$ ) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยสูงขึ้นไปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน มากขึ้น

ตารางที่ 18 ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านปริมาณของงาน

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.846	0.380		2.225	0.028*
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.362	0.080	0.318	4.524	0.000**
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.558	0.079	0.486	7.042	0.000**
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	-0.166	0.103	-0.103	-1.604	0.111
R = 0.669, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.447, F = 42.099, sig = 0.000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการทุกด้าน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านปริมาณของงาน สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานได้ร้อยละ 44.7 ซึ่งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงาน มากที่สุด ( $\beta=0.558, p < 0.01$ ) ตามด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\beta=0.362, p < 0.01$ ) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยสูงขึ้นไปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านปริมาณของงานมากขึ้น

**ตารางที่ 19** ตารางการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านเวลา

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE(B)	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.729	0.309		2.361	0.019*
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	0.630	0.065	0.556	9.673	0.000**
2. ด้านความง่ายในการใช้งาน	0.105	0.064	0.092	1.634	0.104
3. ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร	0.546	0.084	0.340	6.502	0.000**
R = 0.794, Adjusted R <sup>2</sup> = 0.631, F = 88.836, sig = 0.000					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 19 พบว่า การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการทุกด้านมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านเวลา สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงานได้ร้อยละ 63.1 ซึ่งปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา มากที่สุด ( $\beta=0.630$ ,  $p < 0.01$ ) ตามด้วยด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ( $\beta=0.546$ ,  $p < 0.01$ ) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยสูงขึ้นไปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านเวลามากขึ้น

## 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

### 4.2.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน (วรรณพร อินทมุสิก, 2559) สรุปสาระสำคัญ โดยภาพรวม กล่าวไว้ดังนี้

#### 4.2.1.1 ประโยชน์ของการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

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

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

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

“...มีประโยชน์มากๆ ค่ะ ทั้งในด้านอำนวยความสะดวกในช่วงโควิด แล้วก็ทำให้ทุกคนที่อยู่ในจังหวัดต่างๆ ได้มีการประชุมร่วมกันได้โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง ประหยัดงบในการจัดประชุมหรือสัมมนาในแต่ละครั้งค่ะ...” (กานต์ธิดา)

4.2.1.2 ความง่ายในการใช้งานของการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็น โปรแกรม Teams หรือโปรแกรมอื่นๆ นั้น มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อนจนเกินไป

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

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

ธนาคารได้จัดทำคู่มือการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในการใช้งาน ซึ่งนวัตกรรมต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่าย ผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งมือ แท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก

“...เข้าสู่ระบบได้ง่ายด้วย account ธนาคารของตนเอง...” (ศิริศักดิ์)

“...ใช้งานได้ไม่ยากค่ะ เพราะว่าทางธนาคาร ได้จัดทำคู่มือการใช้งานไว้ให้...” (กานต์ธิดา)

4.2.1.3 ลักษณะสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงาน

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า สภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ เนื่องจากในการทำงานหรือการติดต่อสื่อสารต่างๆ ระหว่างการปฏิบัติงาน ต้องมีการเว้นระยะห่าง รวมถึงมีการทำงานจากที่บ้าน (Work from Home : WFH) เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนมากเกินไม่เหมาะสมกับพื้นที่ จึงส่งผลกระทบต่อมาก ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะพนักงานต่างมีความต้องการที่จะระยะว่างในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากสถานที่ทำงาน เป็นแหล่งที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีการใช้เครื่องมือร่วมกันในพนักงาน จึงทำให้สถานที่ทำงานเป็นสถานที่เสี่ยงในการทำงานและในบางครั้งเกิดความยากลำบากในการปฏิบัติงาน เช่น อุปสรรคในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่มาทำธุรกรรมเนื่องจากแสงกันมีความขุ่น เป็นต้น

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

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

“...ตอนนี้ทุกคนยังต้องใส่หน้ากากอนามัย ขากต่อการตรวจสอบใบหน้าของลูกค้าเพื่อเทียบกับบัตรประชาชน” (กานต์ธิดา)

“...รู้สึกว่ แผลงกัันไม่ได้ช่วยใ้ไม่ติดโควิด-19 แต่เป็นอุปสรรคต่อการมอหน้าลูกค้า เพราะแผลงกัันขุ่นมาก...” (สุวรรณี)

#### 4.2.2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้ข้อมูลสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานสาขาจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน สรุปสาระสำคัญ โดยภาพรวมกล่าวไว้ดังนี้

4.2.2.1 การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงาน

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

“...คุณภาพงานดีขึ้น ประหยัดเวลาในการทำงาน...” (กานต์ธิดา)

การนำเทคโนโลยีบางอย่างมาใช้กับธนาคาร เช่น โปรแกรม Teams, Power apps ส่งผลทำให้งานมีคุณภาพ เพราะว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมที่นำใช้กับทางธนาคาร ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับการทำงานมากยิ่งขึ้น

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

“...คุณภาพงานเพิ่มมากขึ้นกว่าตอนที่ยังไม่มีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน...” (ธีรศักดิ์)



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

4.2.2.2 การนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณงาน

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยให้ปริมาณการทำงานลดลง เนื่องจากเมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลูกค้า ผู้ใช้บริการ ได้มีความสนใจและเริ่มหันมาทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น โดยการมาสมัครใช้บริการแอป M-Banking มากขึ้น เพราะสะดวกต่อการใช้งาน สามารถชำระบิล สเตเกนจ่ายบัตรเครดิตหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา จากแต่เดิมที่จะต้องมาจ่ายผ่านช่องทางธนาคารเท่านั้น จึงทำให้ปริมาณงานในสาขาลดลง

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

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

“...ปริมาณงานลดลง งานเอกสารลดลงอย่างเห็นได้ชัด ช่วงโควิด-19...” (ณัชชา)

4.2.2.3 การนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาที่ใช้ในงาน

จากการรวบรวมข้อมูล พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เวลาในการทำงานลดลง เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนในการทำงานได้ในบางขั้นตอน

“...ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง...” (ณัชชา)

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

ลูกค้าให้ความสนใจกับการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น ย่อมส่งผลทำให้ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการสาขาลดลง ส่งผลทำให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากขึ้น

“...เวลาในการทำงานลดลง เพราะธนาคารปิดไว้นั้น จากเดิมที่เคยปิดสี่โมงเย็น ก็ยับเวลามาเป็นบ่ายสามโมงครึ่ง...” (กัญญาภัค)

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

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

#### 4.3 การเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

สรุปผลรวมการเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ประสิทธิภาพการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-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

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และ 2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

รูปแบบของการวิจัย (Research Design) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 26 สาขาพนักงานจำนวน 246 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 160 คน และผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 10 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 2 ชนิด คือ 1) แบบสอบถามความคิดเห็น สร้างขึ้นจากการนำความคิดเห็นที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัย โดยจัดทำเป็นแบบสอบถาม ซึ่งถามในเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 2) แบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยสัมภาษณ์เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เป็นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีการสามเส้า (triangulation) คือ การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ

## 5.1 สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ปรากฏผลการศึกษาดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และมีประสบการณ์ทำงาน 7 - 10 ปี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กรตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จะช่วยให้เกิดการพัฒนามรรถณะของบุคลากร ได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ มีระบบสารสนเทศด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีของลูกค้า มีประโยชน์ทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งระบบสารสนเทศช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ตามลำดับ

1.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือ ที่ต้องการใช้งานไปได้ทุกที่ทุกเวลา ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ICT ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบเป็นเรื่องง่าย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ท่านสามารถเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงาน ผ่านระบบสารสนเทศ ให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย และระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ตามลำดับ

1.3 ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า องค์กรของท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัยเหมาะสมกับช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริง ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมกับการทำงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 องค์กรของท่านมีขนาดพื้นที่ในการทำงานที่กว้างขวาง สะดวก ต่อการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และองค์กรของท่านจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานแบบ Work from home ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ประกอบด้วย 3 ด้าน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงานตามลำดับ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้องตรงตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแผนงาน นโยบายที่องค์กรกำหนดและเป็นไปตามมาตรฐาน ตามลำดับ

2.2 ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามลำดับ

2.3 ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ท่านมีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา ท่านปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน ท่านสามารถนำประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้านเข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ตามลำดับ

### 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

3.2 ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทุกด้านอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยสามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ร้อยละ 85.90 ซึ่งปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มากที่สุด ( $\beta=0.403, p < 0.01$ ) ตามด้วยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ( $\beta=0.367, p < 0.01$ ) และด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ( $\beta=0.131, p < 0.05$ ) ตามลำดับ โดยที่ปัจจัยสูงขึ้นไปจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มากขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงานและด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

4.1 การยอมรับการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

4.1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักจนได้ความอึดตัวของข้อมูล พบว่า เมื่อมีการนำนวัตกรรมการให้บริการมาใช้ ทำให้สามารถทำงานที่บ้านได้ เป็นการช่วยธนาคารลดค่าใช้จ่าย ต้นทุนในการจัดประชุมได้มากขึ้นและในเรื่องของการประชุม

จะจัดได้บ่อยครั้งมากขึ้น เพราะว่า ไม่ต้องมีค่าใช้จ่ายและไม่เสียเวลาในการเดินทาง โดยในการอบรมผ่านโปรแกรม Teams ช่วยลดการพบปะผู้คนและก็ทำให้พนักงานได้รับเชื้อโควิด-19 น้อยลง เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับพนักงาน เนื่องจากสามารถอบรมได้ตลอดเวลา สะดวกในเรื่องของเวลา เพราะสามารถเลือกเวลาอบรมได้ อีกทั้งยังเป็นช่องทางสร้างความปลอดภัยในการลดความเสี่ยงจากการได้รับเชื้อโควิด-19 ในที่ทำงาน เนื่องจากที่ไม่ต้องเดินทางมาที่ทำงาน นอกจากนี้ การใช้โปรแกรม TEAMS ในการประชุมและอบรม ธนาคารได้นำระบบการใช้สมาร์ตชิปการ์ดกับกรมการปกครอง เพื่อพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าและระบบการเก็บ Data ของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานธนาคารได้เป็นอย่างดี หากแต่มีข้อเสีย คือ ในบางครั้งพนักงานต้องปฏิบัติงานหลายอย่างพร้อมกัน โดยต้องทำงานหลักไปด้วยและอบรมไปด้วย ทำให้ประสิทธิภาพในการรับรู้เรื่องอบรมลดน้อยลง ไม่เหมือนกับการอบรมในรูปแบบดั้งเดิม หรือในบางครั้งระบบหรือนวัตกรรมที่นำมาใช้ในธนาคาร เกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้ 100% ตลอดเวลา มีการล่มของระบบหรือมีการปรับปรุงระบบอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลให้การปฏิบัติงานต้องหยุดชะงัก ไม่ต่อเนื่องเท่าที่ควร

4.1.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันว่า นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทางธนาคารนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรม Teams หรือโปรแกรมอื่นๆ นั้น มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อนจนเกินไป โดยทางธนาคารได้จัดทำคู่มือการใช้งานของโปรแกรมต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานและเป็นการทำความเข้าใจร่วมกันในการใช้งาน ซึ่งนวัตกรรมต่างๆ สามารถใช้งานได้ง่ายผ่านอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งมือถือ แท็บเล็ตและโน้ตบุ๊ก

#### 4.2 ลักษณะสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่าน ได้ให้ข้อมูลตรงกันไว้ว่าสภาพแวดล้อมส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานเป็นสำคัญเนื่องจากในการทำงานหรือการติดต่อสื่อสารข้อความต่างๆระหว่างการทำงานต้องมีการเว้นระยะห่าง รวมถึงต้องมีการปฏิบัติงานในที่พักอาศัย (Work from Home : WFH) เนื่องจากบุคลากรมีจำนวนมากเกินไม่เหมาะสมกับพื้นที่ จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพราะพนักงานต่างมีความต้องการที่จะระมัดระวังในการทำงานมากขึ้น เนื่องจากสถานที่ทำงานเป็นแหล่งที่มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีการใช้เครื่องมือร่วมกันในพนักงาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่เสี่ยงในการทำงานและในบางครั้งเกิดความยากลำบากในการปฏิบัติงาน เช่น อุปสรรคในการพิสูจน์ตัวตนลูกค้าที่มาทำธุรกรรมเนื่องจากแ่งกันมีความขุ่น เป็นต้น

4.3 การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4.3.1 ด้านคุณภาพของงาน จากการรวบรวมข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลหลัก มีความเห็นว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้คุณภาพงานดีขึ้น เนื่องจากสามารถทำธุรกรรมได้อย่างรวดเร็ว คุณภาพงานดีขึ้น เนื่องจาก ประหยัดเวลาในการทำงาน เพราะมีการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการตรวจสอบในการทำงาน ทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานลดลง เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งเทคโนโลยีบางอย่าง เช่น โปรแกรม Teams, Power apps ได้เข้ามาช่วยให้งานของธนาคาร มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น เพราะว่าเป็นเทคโนโลยีที่ใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการทำงาน โดยการทำงานผ่านนวัตกรรมการให้บริการสามารถทำได้ง่ายและทำให้คุณภาพงานเพิ่มมากขึ้น

4.3.2 ด้านปริมาณงาน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่าน ได้กล่าวว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยให้ปริมาณการทำงานลดลง เนื่องจาก เมื่อมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลูกค้าผู้ใช้บริการได้มีความสนใจและเริ่มหันมาทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น โดยการมาสมัครใช้บริการ แอปพลิเคชัน M-Banking มากขึ้น เพราะสะดวกต่อการใช้งาน สามารถโอนเงิน ชำระบิล สแกนจ่าย บัตรเครดิตและค่าใช้จ่ายอื่นๆ ได้ทุกที่ ทุกเวลา จากเดิมที่จะต้องมาจ่ายผ่านช่องทางธนาคาร ทำให้ปริมาณงานในสาขาลดลง

4.3.3 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักหลายท่าน ได้กล่าวว่า การนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19 เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เวลาในการทำงานลดลง เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนได้ บางขั้นตอนและเมื่อลูกค้าให้ความสนใจกับการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันมากขึ้น ทำให้ปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการที่สาขาลดลง ส่งผลทำให้สามารถให้บริการลูกค้าและปฏิบัติงานได้รวดเร็วมากขึ้น

สรุปผลรวมการเชื่อมโยงระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ประสิทธิภาพการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร สามารถจัดลำดับ



ความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สามารถทำการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ทำให้ปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน

2. การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการทำงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงาน ช่วยให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน โดยระบบสารสนเทศที่มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อนสามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้

## 5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ค้นพบ แล้วอธิบายผลเชิงเหตุผลด้วยการสนับสนุนจากข้อเท็จจริงอื่น ๆ ประกอบและสนับสนุนด้วยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมในองค์กร จากการวิจัยพบว่า โดยรวมมีผลเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น ช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานมากขึ้น ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยนำระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ให้มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน สามารถเรียนรู้ ทำความเข้าใจได้ โดยมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัย เหมาะสมและมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างเพียงพอ เหมาะสมต่อการทำงาน มีการปรับขนาดพื้นที่ในการทำงานให้กว้างขวาง สะดวกต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เกรวินทร์ ละเอียดดินันท์, และนิตนา สุานิตชนกร (2559) ที่ได้กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ที่ทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและ

ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง จึงตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นไปประยุกต์ใช้และสอดคล้องกับงานวิจัยของบัณฑิต ชวนขุนทด (2561) ได้ทำการศึกษายอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ซึ่งด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของแอปพลิเคชันเวียบัส (Viabus) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ช่วยในการติดตามรถโดยสารประจำทางได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การเดินทางด้วยรถโดยสารประจำทางในชีวิตประจำวันมีความสะดวก รวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี จากผลการศึกษพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานีมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่ สามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้องตรงตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร สามารถจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 นั้น มีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถนำประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน เข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Petersen & Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ดังนี้ คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) เป็นงานต้องมีคุณภาพที่ดี โดยผู้ผลิตและผู้ใช้งานจะต้องได้ประโยชน์ที่คุ้มค่าและมีความพึงพอใจจากผลของการทำงาน มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็วก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) ซึ่งงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น จะต้องมปริมาณงานที่เหมาะสมตามแผนงานที่ได้กำหนดหรือวางเป้าหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ ควรมีการกำหนดระยะเวลาหรือวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยผลงานที่ออกมา นั้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนใน

หน่วยงาน มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

3) เวลาที่ใช้ในงาน (Time) ซึ่งเป็นเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินงาน จะต้องมีการกำหนดเวลาอย่างเหมาะสม ตามลักษณะของงานนั้นๆ มีการพัฒนาเทคนิคในการทำงาน เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลทำให้พนักงานทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว จนทำให้ส่งมอบงานเสร็จตรงตามกำหนดและสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธิพงษ์ ชิบเข (2557) ศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด พบว่า ระดับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด อยู่ในระดับสูง และงานวิจัยของอุบลวรรณ เอกทุ่งบัว (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค  
โควิด-19 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการ  
รับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมในองค์กร ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การ  
แพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยปัจจัยด้านความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ  
การทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ  
โรคโควิด-19 มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และด้านปัจจัยสนับสนุน  
สภาพแวดล้อมภายใน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศวัส ปฐมกุลนิต (2560) ศึกษา  
ประสิทธิภาพในการทำงาน of พนักงาน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและ  
ดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7 ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อ  
ประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและ  
ดิจิทัลในเขต 7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ  
ศิริวิชญ์ เวชกิจ (2558) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของของกองช่างองค์การบริหารส่วน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ  
ปัจจัยด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยี ปัจจัย  
ด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรและปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ตามลำดับ

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

จากการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมแล้วการยอมรับนวัตกรรมการให้บริการและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อยู่ในระดับมาก เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานและยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะจากผลการศึกษา ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ องค์กร ควรให้ความสำคัญกับการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องของหลักการใช้งานระบบนวัตกรรมการให้บริการในองค์กร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น โดยเน้นการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่สามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ ซึ่งสามารถนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

2. ด้านความง่ายในการใช้งาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเลือกระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและไม่ซับซ้อน เพื่อให้พนักงานทุกช่วงวัย ทุกตำแหน่ง สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงาน ได้เข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงาน ผ่านระบบสารสนเทศ ให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย โดยมุ่งเน้นใช้ระบบสารสนเทศที่สามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วยอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ต้องการใช้งาน ไปได้ทุกที่ทุกเวลา

3. ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมในองค์กร โดยองค์กรควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วยสนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัยเหมาะสม ให้ความสำคัญกับการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงาน เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ให้มีความสะอาด ปลอดภัย มีความสว่างเพียงพอและมีขนาดพื้นที่ในการทำงานกว้างขวางเหมาะสม สะดวกต่อการปฏิบัติงาน มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้จริง ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

4. องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดทีมงานหรือบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในด้านเทคโนโลยีเข้ามาดูแลระบบนวัตกรรมการให้บริการในองค์กรโดยเฉพาะ เพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งาน

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตงานวิจัย ดำเนินการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างไปยังพื้นที่อื่นๆ เพื่อให้มีความครอบคลุมของข้อมูลมากยิ่งขึ้น ทำให้ทราบถึงความรู้ ทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแผนพัฒนาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ได้

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยกว้างขวาง สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและส่งเสริมการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ควรมีการวิจัยถึงปัจจัยการปรับตัวในการทำงานของพนักงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ว่า มีการปรับตัวในการทำงานอย่างไร ได้รับผลกระทบหรือมีปัจจัยใดที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

## 5.4 ข้อจำกัดในการวิจัย

1. ทักษะในการใช้นวัตกรรมการให้บริการช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ยังไม่มีข้อเปรียบเทียบระหว่างพนักงานกลุ่มที่ทำงานธนาคารไม่เกิน 5 ปี กับกลุ่มที่ทำงานธนาคารมากกว่า 5 ปี ว่ามีความเชี่ยวชาญทางด้านการใช้งานนวัตกรรมแตกต่างกัน

## รายการอ้างอิง

- Bryan L. A. Moore T. J. Johnson C. C. and Roehrig G. H. (2016). Integrated STEM Education (pp. 23–37). New York: Routledge.
- 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.
- Davis F.D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology, *MIS Quarterly*, 13(31), 319-340.
- Fishbein & M. Ajzen I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. n.p.: Addison-Wesley.
- Gilmer V. B. (1973). *Applied Psychology*. New York : Mc Graw - Hill.
- Goodell J. W. (2020). COVID-19 and finance: agenda for future research. *Finance Research Letters*, 29. doi: 10.1016/j.frl.2020.101512.
- Haber David. (2003). *Health promotion and Aging*. 3rd ed. New York: Springer Publishing Company.
- Hassan H. E. & Wood V. R. (2000). Does country culture influence consumers' perceptions toward mobile banking? A comparison between Egypt and the United States. *Telematics and Informatics*, 46, 101312. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tele.2019.101312>.
- Katz D. & Kahn R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization* (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Likert R. (1932). A Technique for the Measurement of Attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 1-55.
- Lyer K.V. Piscitello-Gomez R. Paijmans J. Julicher F. Eaton S. (2019). Epithelial Viscoelasticity Is Regulated by Mechanosensitive E-cadherin Turnover. *Curr Biol*, 29(4): 578-591.
- Mckinsey & Company. (2016). *Cutting through the finTech Noise: Markers of Success, Imperatives for Banks*. Retrieved October 23, 2021, from <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/cutting-through-the-noise-around-financial-technology>.

- Moos R.H. (1994). *Work environment scale manual*. (3rd ed). Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Peterson E & Plowman E. (1953). *Business Organization and Management*. Richard D. Ewin, Homewood Illinois.
- 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. Paper presented at the Annual meeting of the American Educational Research Association (60th, San Francisco, California, April 19-23, 1976).
- Ryan T.A. and Smith P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York :The Mcnalla Press Company.
- Salwa A. H. F Azahari A. M & Tamkin B. J. (2005). Success Factors of Successful Microcredit Entrepreneurs: Empirical Evidence from Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, 4(5), 153-159.
- Schmitt N.W. & Klimoski R. J. (1991). *Research methods in human resources management*. Cincinnati, OH: South-Western Publishing.
- Taleb N. N. (2007). *The black swan: the impact of the highly improbable*. n.p., Random House.
- Vijayarathy 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.
- Vroom H. V. & L. Edward Deci. (1997). *Management and motivation*. New York: Penguin Book.
- Woodcock M. (1989). *Team development manual (2nd ed.)*. Worcester, Great Britain: Billing & Son.
- 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.J & Liu J. (2007). Constructing the Performance Evaluation System of Financial Expenditure Based on Logical Model-Taking the Financial Expenditure of Agriculture as an Example. *Journal of Zhongnan University of Economics and Law*, 69-74.

- Yamane T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd Edition, Harper and Row, New York.
- Yusuf & Ichsan. (2020). Analysis of Banking Performance in The Aftermath of The Merger of Bank Syariah Indonesia in Covid 19. *International Journal of Science, Technology & Management*, 472-478. Retrieved October 21, 2021, from <https://doi.org/https://doi.org/10.46729/ijstm.v2i2.182>.
- กัณฑ์ฤทัย คลังพหล. (2563). การวิจัยแบบผสมวิธี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(1), 235-256.
- เกวรินทร์ ละเอียดคินันท์ และนิตนา ฐานิตชนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- จิตระวี ทองเถา. (2564). นวัตกรรมทางการเงินที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารพาณิชย์ในยุคการระบาดของไวรัส COVID-19. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 214-224.
- ฐนิชา คงประดิษฐ์ และปรีชา คำมาดี. (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์*, 7(3), 45-60.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). องค์การแห่งความรู้ : จากแนวคิดสู่การปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร บริษัท แชนท์ โฟร์ พรินติ้ง จำกัด.
- ชนกร กรวัชรเจริญ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของพนักงานและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์ประกอบของทีมกับประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมของ พนักงาน บริษัทวอลตีเฮาส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชนภา หิมารัตน์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินบริบท ธนาคารพาณิชย์. *วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัย นวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- นารีรัตน์ นิลประดับ. (2557). บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์การและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัท วิทยุการบิน แห่งประเทศไทย จำกัด. *วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)*, สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



- บัณฑิต ชวนขุนทด สมบูรณ์ ศรีอนุรักษวงศ์ และประภัสสร วิเศษประภา. (ม.ป.ป.). การยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน เวียบัส (Viabus) ของประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานี. สืบค้นเมื่อ 24 พฤศจิกายน 2564, จาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin-6/sec1/6014154025.pdf>.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชญาพร fir พันธุ์ และ ประสพชัย พสุนนท์. (2563). การวิเคราะห์การจัดกลุ่มพฤติกรรมกรรมการจัดการความรู้ของบุคลากรสายวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏแห่งหนึ่ง. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 7(2), 75-101.
- พุดธิพงษ์ ชิบเข. (2557). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท G-Able จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud Storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรรณพร อินทมุสิก. (2559). การศึกษา พฤติกรรมการใช้ และผลที่ได้รับต่อชีวิตและจิตใจจากแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มผู้สูงอายุสมาคมบ้านปันรัก. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย.
- วรวิทย์ บุญคง. (ม.ป.ป.). การปรับตัวในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสำนักงานใหญ่เอกชนแห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 23 ตุลาคม 2564, จาก [http://www.excmba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-2\\_1603764686.pdf](http://www.excmba-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2562-1-2_1603764686.pdf).
- ศวัส ปฐมกุลนิตติ. (2560). ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารยูโอบีจำกัด (มหาชน) สายงานเครือข่ายสาขาและดิจิทัล (Channels & Digitalization) ในเขต 7. การประชุม นำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560.
- ศิริวิชญ์ เวชกิจ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิตการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศิริอนันต์ จูชะเตมีย์. (2559). ความเครียดหรือสนุกกับงาน. พยาบาลสาร, 13, 53-55.
- สิงหะ นวิสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

KMITL Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012).

- สุกริน ทวีสุต. (2561). ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครหาดใหญ่. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐ ประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุพิชญา วงศ์วาสนา. (2564). ผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ผลกระทบทางลบจาก COVID-19 ที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของนักศึกษาสาขาธุรกิจการบิน สถาบันพัฒนาบุคลากรการบิน มหาวิทยาลัย เกษมบัณฑิต. วารสารสหศาสตร์, 22(1), 85-105.
- หิรัญญิการ์ ลาสา. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี คณะบริหารศาสตร์.
- อัครเดช ปิ่นสุข และนิตนา ฐานิตธนกร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (*E-satisfaction*) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. ในการประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3. นนทบุรี: โรงแรมริชมอนด์สไตลิส คอนเวนชั่น.
- อุบลวรรณ เอกทุ่งบัว. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ใน การประชุมวิชาการแห่งชาติ ครั้งที่ 9 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน (น. 789-784). นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ**  
**พนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี**  
**ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

คำชี้แจง

แบบสอบถามในการวิจัย เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์ ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความจริง ด้วยตัวของท่านเอง ข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ เพื่อนำ ไปใช้ในการสรุปผลโดยภาพรวม ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลเป็นรายบุคคล ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามข้อมูลที่ตรงกับความจริงของท่านมากที่สุด

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ (1)  ชาย (2)  หญิง
2. อายุ (1)  ต่ำกว่า 25 ปี (2)  ระหว่าง 25-35 ปี
- (3)  ระหว่าง 36-45 ปี (4)  มากกว่า 45 ปี

### 3. ประสบการณ์ทำงาน

- (1)  ต่ำกว่า 3 ปี (2)  ระหว่าง 3 - 6 ปี
- (3)  ระหว่าง 7 - 10 ปี (4)  มากกว่า 10 ปี

### ตอนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีในการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่านที่ตรงกับความจริงมากที่สุด โดยให้คะแนนระดับความจริง ดังต่อไปนี้

- 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์</b>					
1. การนำระบบสารสนเทศมาใช้งานในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 จะช่วยให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรได้ตรงตามความต้องการมากยิ่งขึ้น					
2. ระบบสารสนเทศด้านการพิสูจน์และยืนยันตัวตนความเป็นเจ้าของบัญชีของลูกค้า มีประโยชน์ทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19					

การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. ระบบสารสนเทศช่วยทำให้ประหยัดเวลาในการทำงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19					
4. การใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถประยุกต์ใช้ กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้					
<b>ด้านความง่ายในการใช้งาน</b>					
1. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโควิด-19 มีขั้นตอนที่ง่ายต่อการใช้งานและ ไม่ซับซ้อน					
2. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการทำงานช่วงสถานการณ์การ แพร่ระบาดของโควิด-19 สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้					
3. ท่านสามารถเข้ารับการฝึกอบรมจากหน่วยงาน ผ่านระบบ สารสนเทศ ให้เกิดความเชี่ยวชาญได้ง่าย					
4. ท่านคิดว่าการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ICT ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบเป็นเรื่องง่าย ในช่วงสถานการณ์การแพร่ ระบาดของโควิด-19					
5. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ทำให้ท่านสามารถพกพาข้อมูลการทำงานด้วย อุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ต้องการใช้งานไปได้ทุกที่ทุกเวลา					
<b>ปัจจัยสนับสนุนสภาพแวดล้อมภายในองค์กร</b>					
1. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่มีความ เหมาะสมต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ช่วย สนับสนุนสำหรับปฏิบัติงานที่ทันสมัยเหมาะสมกับช่วง สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19					
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในหน่วยงานเอื้ออำนวยต่อ การปฏิบัติงาน เช่น มีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่าง เพียงพอ เหมาะสมกับการทำงานในช่วงสถานการณ์การ แพร่ระบาดของโรคโควิด-19					

การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
3. องค์กรของท่านจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการทำงานแบบ Work from home					
4. องค์กรของท่านมีขนาดพื้นที่ในการทำงานที่กว้างขวางสะดวก ต่อการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19					
5. องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้จริงในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19					

### ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ตามความคิดเห็นของท่านที่ตรงกับความจริงมากที่สุด โดยให้คะแนนระดับความจริง ดังต่อไปนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติเป็นประจำ
- 4 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติบ่อยครั้ง
- 3 คะแนน หมายถึง ปฏิบัตินานๆครั้ง
- 2 คะแนน หมายถึง ปฏิบัติบางครั้ง
- 1 คะแนน หมายถึง ไม่เคยปฏิบัติเลย

ประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่มีคุณภาพสูง มีความถูกต้องตรงตามระเบียบคำสั่ง กฎเกณฑ์และข้อบังคับขององค์กร					



ประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างครบถ้วน สอดคล้องกับแผนงาน นโยบายที่องค์กรกำหนด และเป็นไปตามมาตรฐาน					
3. ในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วนและลดข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมการทำงานในรูปแบบใหม่					
<b>ด้านปริมาณงาน</b>					
1. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านปฏิบัติงานด้วยความสำเร็จได้ตามปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้					
2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19					
3. ท่านมีการวางแผน บริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19					
<b>ด้านเวลา</b>					
1. ท่านปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ตรงต่อเวลาและรักษาเวลาในการปฏิบัติงาน					
2. ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ท่านมีการกำหนดเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
3. ท่านสามารถนำประสบการณ์ ความรู้เฉพาะด้าน เข้ามาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวก รวดเร็วขึ้น ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**  
**การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ**  
**พนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาจังหวัดปทุมธานี**  
**ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19**

สาขาที่ปฏิบัติงาน.....ประสบการณ์ทำงาน.....

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการนำนวัตกรรมการให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์

.....

.....

.....

.....

1.2 ด้านความง่ายในการใช้งาน

.....

.....

.....

.....

2. ในองค์กรของท่านมีลักษณะสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. การนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19  
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของท่านหรือไม่ อย่างไร

3.1 ด้านคุณภาพของงาน

.....

.....

.....

.....

3.2 ด้านปริมาณงาน

.....

.....

.....

.....

3.3 ด้านเวลาที่ใช้ในงาน

.....

.....

.....

.....







ที่ อว 8606 (ทบ) / 266

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี

ด้วย นางสาวณิชาดา นพรัตน์ รหัสประจำตัว 631220014 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 " มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานสาขาในจังหวัดปทุมธานี เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลและรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวณิชาดา นพรัตน์ หมายเลขโทรศัพท์ 062 624 4291 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อรักมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032 594 107



ที่ อว 8606(พบ)/ 267

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา  
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอสัมภาษณ์

เรียน ผู้จัดการธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี

ด้วย นางสาวณิชาดา นพรัตน์ รหัสประจำตัว 631220014 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19" มีความประสงค์จะขอสัมภาษณ์กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่ปฏิบัติงานสาขาในจังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ลักษณะสภาพแวดล้อมที่เป็นปัจจัยสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน และการนำนวัตกรรมมาให้บริการมาปรับใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อประกอบการดำเนินการวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา สำหรับกำหนดวัน เวลา สถานที่ในการสัมภาษณ์ และรายละเอียดเพิ่มเติมต่าง ๆ บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวณิชาดา นพรัตน์ หมายเลขโทรศัพท์ 062 624 4291 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจួយ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย  
เพชรบุรี โทร.032 594 107

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย







## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย  
ที่ อว 8606 (พบ)/ 263

โทร.032 594 107  
วันที่ 11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

ด้วย นางสาวณิชาดา นพรัตน์ รหัสประจำตัว 631220014 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิตสาขาวิชา การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19"

ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย  
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย  
ที่ อว 8606 (พบ)/ 264

โทร.032 594 107  
วันที่ 11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ

ด้วย นางสาวณิชาดา นพรัตน์ รหัสประจำตัว 631220014 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อิกมาส มากจ्यू)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย  
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย  
ที่ อว 8606 (พบ)/ 265

โทร.032 594 107  
วันที่ 11 พฤษภาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา

ด้วย นางสาวณิชชาดา นพรัตน์ รหัสประจำตัว 631220014 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาในจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย  
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ณิชาดา นพรัตน์
วัน เดือน ปี เกิด	21 กุมภาพันธ์ 2535
สถานที่เกิด	ชุมพร
วุฒิการศึกษา	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	77/97 หมู่ 3 หมู่บ้านพลีโน ต.वानนท์ ต.บางกะดี อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

