

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบบกึ่งกึ่งที่มีผลกระทบต่อ

เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย

กิตติพงษ์ ยศศักดิ์¹ ดร. นารินี แสงสุข²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย และ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบบกึ่งกึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์กับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย จำนวน 299 คน และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการสถิติ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 ปี-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า และมีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี ซึ่งปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย, ด้านเศรษฐกิจ, ด้านสังคม, ด้านเทคโนโลยี ที่ทำการให้บริการในยุคปัจจุบันของธนาคารจัดให้มีการบริการในรูปแบบดิจิทัลแบบกึ่งกึ่ง มีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย ทำให้ต้องปรับตัว พัฒนาการเรียนรู้และทัศนคติในการทำงานและการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ดิจิทัลแบบกึ่งกึ่ง, สภาพแวดล้อมภายนอก, ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน

¹ นักศึกษาโครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leaders) คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

² อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Independent Study's Title	The Effect of Digital Banking Service Factors on the Performance of Krung Thai Bank Customer Service Officers
Student's Name	KitipongYossak
Major	Management
Academic Year	2018
Advisor	NarineeSaengsuk, Ph.D.

ABSTRACT

The objectives of this research were (1) to study the effect on the performance of Krung Thai Bank customer service officers and (2) to study the effect of digital banking service factors on the performance of Krung Thai Bank customer service officers. This study was a quantitative research. Data were collected through online questionnaires. The sample of this study was 299 Krung Thai Bank customer service officers. Data were analyzed using statistical methods.

The results of this research indicated that most of the respondents were female, between 26-35 years old, single, graduated with a bachelor's degree, worked as customer service officer, and had 5-10 years of work experience. Four external environment factors, namely: political and legal, economic, social, technological factors influenced the provision of digital banking services. These factors were related to the performance of Krung Thai Bank customer service officers, leading to their needs for self-adaptation, developing learning, and attitude at work as well as serving customers with a significance level of 0.05

Keywords: Digital banking, External environment, Operational effect

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจทางการเงินการธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงจากบริการออฟไลน์สู่บริการออนไลน์ และจากสังคมใช้เงินสดสู่สังคมไร้เงินสดทำให้เกิดการแข่งขันกันมากขึ้น อันมีผลจากปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ของคนในสังคม ธุรกิจสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารจึงไม่ได้จำกัดอยู่ในรูปแบบการให้บริการแบบเดิม จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนา รูปแบบการบริการให้ทันสมัยและเหมาะสมกับยุคแห่งเทคโนโลยีอยู่เสมอ ซึ่งธนาคารพาณิชย์ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริการ อำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านธุรกรรมธนาคารบนอินเทอร์เน็ตรูปแบบต่างๆ ที่นำมาใช้ส่งเสริมให้ธนาคารสามารถเพิ่มช่องทางในการหารายได้ ขยายฐานลูกค้าใหม่และรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดที่ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจและยังเป็นการพัฒนาศักยภาพทุกด้านของธนาคารได้ดียิ่งขึ้น

ธนาคารกรุงไทยในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐ มุ่งมั่นในการยกระดับความเป็นอยู่และการทำธุรกรรมของผู้บริโภคทั่วทุกภูมิภาคให้สะดวกสบาย ร่วมผลักดันนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของภาครัฐที่ต้องการวางโครงสร้างพื้นฐานอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมทั่วประเทศจากโครงการ National e-Payment เพื่อนำพาประเทศไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสด โดยธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารแรกที่น่าร่องในเรื่องนโยบาย PromptPay จากการคืนภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ร่วมกับกระทรวงการคลัง ผลักดันการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดกับ QR Code Payment รวมถึงการใช้จ่ายแบบไร้เงินสดอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน ธนาคารกรุงไทยจึงได้ประกาศยุทธศาสตร์ดิจิทัล ผู้การเป็นธนาคารแรกในประเทศไทยที่จะก้าวสู่ Invisible Banking อย่างเต็มตัว โดยพลิกโฉม Mobile Banking ที่ครบวงจร ครบครัน และสมบูรณ์มากขึ้นด้วยการเปิดตัวแอปพลิเคชัน “กรุงไทย NEXT” ที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ปลอดภัย พร้อมให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมที่สุดในประเทศไทยกับประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศอันเป็นจุดเริ่มต้นของการนำ Mobile Banking เข้าสู่ประชากรฐานราก ยกกระดับอุตสาหกรรม Mobile Banking สู่โครงสร้างระดับมหภาคอย่างแท้จริง (ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) . (2561). กรุงไทย ประกาศยุทธศาสตร์ดิจิทัลก้าวสู่ Invisible Banking ร่วมขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 พลิกโฉม Mobile Banking, สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562, จาก <https://www.ktb.co.th/th/krungthai-update/news-detail/198>)

โดยผลสำรวจจากข้อมูลธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) พบว่า เดือนพฤศจิกายน 2561 นี้สาขาธนาคารทั้งระบบอยู่ที่ 6,734 สาขา ลดลงกว่า 327 สาขาจากปลายปี 2558 ที่อยู่ 7,061 การบริการทางการเงินเปลี่ยนไปมีเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้น ทำให้การขออนุญาตเปิดสาขาของแบงก์ลดลงมากกว่าขอเปิดสาขาเนื่องจากพฤติกรรม และไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปมีการนำเทคโนโลยีมาให้บริการทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้น สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้ ธนาคารจึงมีการบริหารจัดการลดต้นทุนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีการปรับตัวโดยทบทวนจำนวนเครือข่ายที่ตั้งสาขา (Relocate) และเพิ่มช่อง

ทางการให้บริการผ่าน Mobile Banking หรือ Internet Banking เพื่อให้ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมได้ด้วยตัวเองด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ (สมบูรณ์ จิตเป็นธม, 2559) อันเป็นผลจากในปัจจุบัน ธนาคารต้องเร่งดำเนินการขยายบริการไปสู่รูปแบบดิจิทัลแบงก์กึ่งมากขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ธนาคารที่ปฏิบัติงานในสาขา จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกของการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กึ่งด้านใดส่งผลทำให้เกิดโอกาสหรือความเสี่ยงมากหรือน้อยอย่างไรที่ต่างต้องปรับตัว เรียนรู้ และมีทัศนคติในปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทยจากการดำเนินงานของระบบธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วโดยเน้นการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กึ่งและการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ และเข้าใจถึงมุมมองของเจ้าหน้าที่ธนาคารผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างประสบผลสำเร็จและมีความยั่งยืนในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กึ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย

นิยามศัพท์

1. ดิจิทัลแบงก์กึ่ง หมายถึง การให้บริการลูกค้าในการทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาธนาคาร เช่น การให้บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) การทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางคืออส (ตู้เอทีเอ็ม) อินเทอร์เน็ต และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น
2. สภาพแวดล้อมภายนอก หมายถึง สิ่งแวดล้อม 4 ด้าน คือด้านนโยบายภาครัฐ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านเทคโนโลยี ภายนอกองค์กร
3. ไทยแลนด์ 4.0 หมายถึง โมเดลขับเคลื่อนเศรษฐกิจที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่เน้นเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์ และภาคบริการ ภายใต้วิสัยทัศน์ มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, การศึกษา, อาชีพ, ระดับตำแหน่งต่างกันมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทยที่ต่างกัน
2. ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี
2. แนวคิดและทฤษฎีความสามารถในการปรับตัว
3. แนวคิดและทฤษฎีทักษะการเรียนรู้
4. แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ
5. ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาสำหรับงานวิจัยนี้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย ซึ่งผู้วิจัยทำการศึกษาถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ทำให้ธนาคารปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีผลกระทบที่ทำให้เกิดด้านความเปลี่ยนแปลงตัวคนหรือพฤติกรรมและด้านการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับใช้ภายในองค์กรและเป็นแนวทางในการทำงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตำแหน่งบริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 299 คน โดยคำนวณจากสูตรทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ค่าความคาดเคลื่อนที่ 0.05 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้หลักความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (accidental sampling)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทยมีระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 ถึงเดือนตุลาคม 2562

ผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 ปี-35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้ามีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

2. จากการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบ่งกึ่งตามสภาพแวดล้อมภายนอก โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเมืองและกฎหมาย (2) ด้านเศรษฐกิจ (3) ด้านสังคม (4) ด้านเทคโนโลยี ดังปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 1

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบ่งกึ่งตามสภาพแวดล้อมภายนอก	(\bar{X})	(SD)	ระดับความเห็น
ด้านการเมืองและกฎหมาย	3.43	0.64	มาก
ด้านเศรษฐกิจ	3.48	0.49	มาก
ด้านสังคม	3.44	0.51	มาก
ด้านเทคโนโลยี	3.44	0.51	มาก
ภาพรวม	3.45	0.54	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบ่งกึ่งตามสภาพแวดล้อมภายนอก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.54$, $S.D.=0.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจด้านสังคมด้านเทคโนโลยีด้านการเมืองและกฎหมายโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48, 3.44, 3.44, 3.43 ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทยโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการปรับตัว (2) ด้านการเรียนรู้ (3) ด้านทัศนคติ ดังปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 2

ผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า	(\bar{X})	(SD)	ระดับความเห็น
ด้านปรับตัว	3.60	0.57	มาก
ด้านการเรียนรู้	3.63	0.57	มาก
ด้านทัศนคติ	3.51	0.54	มาก
ภาพรวม	3.58	0.56	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X=3.58$, S.D. =0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการเรียนรู้ ด้านการปรับตัว ด้านทัศนคติโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63, 3.60, 3.51 ตามลำดับ

4. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกโดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย, ด้านเศรษฐกิจ, ด้านสังคม, ด้านเทคโนโลยี ที่ทำการให้บริการในยุคปัจจุบันของธนาคารจัดให้มีการบริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง มีความสัมพันธ์กับผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย ทำให้ต้องปรับตัว พัฒนาการเรียนรู้และทัศนคติในการทำงานและการให้บริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 3

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง	ผลกระทบการปฏิบัติงาน			
	การปรับตัว			
	r	Sig	ระดับ	ทิศทาง
ด้านการเมืองและกฎหมาย	.543**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเศรษฐกิจ	.478**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสังคม	.509**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเทคโนโลยี	.509**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน

*Sig<0.05

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งของสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย เนื่องจากมีค่าSig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยในด้านต่างๆส่งผลกระทบกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ทำให้เกิดโอกาสด้านการปรับตัวในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันพบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์(r) มากกว่า 0 ซึ่งเป็นการบ่งชี้ว่ามีความสัมพันธ์กันตามที่กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการ

ในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้งโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบการปฏิบัติงานด้านการปรับตัว
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้ง	ผลกระทบการปฏิบัติงาน			
	r	Sig	ระดับ	ทิศทาง
ด้านการเมืองและกฎหมาย	.501**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเศรษฐกิจ	.415**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสังคม	.477**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเทคโนโลยี	.477**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน

*Sig<0.05

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้งของสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย เนื่องจากมีค่าSig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยในด้านต่างๆ ผลกระทบกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าทำให้เกิดโอกาสด้านการเรียนรู้ในการทำงาน เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันพบว่า ปัจจัยด้านต่างๆ โดยรวมมีค่าความสัมพันธ์(r) มากกว่า 0 ซึ่งเป็นค่าบวก ตามที่กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้งโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้ง	ผลกระทบการปฏิบัติงาน			
	r	Sig	ระดับ	ทิศทาง
ด้านการเมืองและกฎหมาย	.482**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเศรษฐกิจ	.409**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสังคม	.451**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านเทคโนโลยี	.451**	0.00*	ปานกลาง	เดียวกัน

*Sig<0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลเบงกิ้งของสภาพแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย เนื่องจากมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05

แสดงว่าปัจจัยในด้านต่างๆส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าที่ทำให้เกิดโอกาสด้านทัศนคติในการทำงาน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson Correlation Coefficient) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันพบว่า ปัจจัยด้านต่างๆโดยรวมมีค่าความสัมพันธ์(r) มากกว่า0 ซึ่งเป็นค่าบวก ตามที่กำหนดไว้ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบการปฏิบัติงานด้านทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย อภิปราย

ผลการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของธนาคารกรุงไทย” สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 ปี- 35 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี

2. ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งตามสภาพแวดล้อมภายนอกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยมีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี ด้านการเมืองและกฎหมาย ตามลำดับ

3. ผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธนาคารกรุงไทย

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย มีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ด้านการเรียนรู้ ด้านการปรับตัว ด้านทัศนคติตามลำดับ

อภิปรายผลผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านการเมืองและกฎหมาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น การอนุญาตของธนาคารแห่งประเทศไทยของ Banking Agentการออกกฎหมายของหน่วยงานราชการของรัฐการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ National e-Payment ของรัฐบาลเนื่องด้วยท่ามกลางการเมืองและกฎหมายนโยบายภาครัฐ ธนาคารกรุงไทย ในฐานะธนาคารพาณิชย์ของรัฐบาลอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่จะสร้างกลไก

สำคัญในการขับเคลื่อนให้ทุกภาคส่วนต่างๆ ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลธนาคารจึงมีส่วนสำคัญต่อการสนับสนุนและสนองนโยบายของรัฐบาลเพื่อเปลี่ยนผ่านระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยสู่ระบบเศรษฐกิจ 4.0 เพื่อพัฒนาประเทศไทยอย่างยั่งยืน ภายใต้กฎเกณฑ์และข้อบังคับของหน่วยงานกำกับ เช่น กระทรวงการคลัง และธนาคารแห่งประเทศไทยสอดคล้องกับแนวคิดของฤทธิชัย วานิชย์ห่านนท์ (2559) ที่พบว่าธุรกรรมที่เกิดขึ้นในประเทศสวีเดนได้เปลี่ยนมาอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ว่าจะเป็นบัตรเครดิต บัตรเดบิต แอปพลิเคชันต่างๆบนโทรศัพท์มือถือโดยเฉพาะตัวเลขการใช้ง่ายสำหรับการค้าปลีกที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์สูงถึงร้อยละ 95 ประชาชนไม่มีความจำเป็นต้องไปทำธุรกรรมที่ธนาคาร ส่งผลให้ธนาคารในสวีเดนต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ โดยการยกเลิกการฝาก ถอนเงินออกไป เปลี่ยนมาเป็นการให้บริการในรูปแบบ Digital Branch หรือ Electronic Banking

2. ผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ภายหลังการเข้าสู่สังคมไร้เงินสดแล้วการประกาศยกเลิกค่าธรรมเนียมการโอนเงินผ่านแอปพลิเคชัน ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน สภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านการปรับเพิ่มค่าแรงขั้นต่ำของไทยการจ้างงานในลักษณะบริษัท Outsource ภายนอกมากขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน เนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์และการแข่งขันรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยของธนาคารพาณิชย์นั้นลดลง จากการยกเลิกค่าธรรมเนียมการทำธุรกรรมการเงินผ่านช่องทางดิจิทัลเพื่อผลักดันสู่สังคมไร้เงินสดตามนโยบายภาครัฐและธนาคารแห่งประเทศไทยที่จะช่วยให้ปริมาณการทำธุรกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น ลดภาระต้นทุนทางการเงินของผู้ประกอบการรายย่อยและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ด้วยต้นทุนที่ต่ำอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน ส่งผลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและลดค่าใช้จ่ายทั้งในส่วนของลูกค้าและลดต้นทุนในการบริหารจัดการเงินสดในภาพรวมของธนาคารและการบริหารลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในส่วนพนักงานลงโดยธนาคารไม่รับพนักงานเพิ่มมาทดแทนตำแหน่งที่ว่าง นอกจากตำแหน่งงานพิเศษ แต่ต้องบริหารจัดการอัตรากำลังคนให้เพียงพอ และต้องสร้างรายได้จากค่าธรรมเนียมด้านอื่นๆมาทดแทนสอดคล้องกับแนวคิดของ ธีรวิทย์ มลิทอง (2557) พบว่า ต้นทุนในด้านค่าแรงของพนักงานเพิ่มขึ้น บริษัทจึงลดต้นทุนด้านค่าแรงโดยลดจำนวนชั่วโมงโอทีและเพิ่มรายได้จากยอดขายที่บริษัทกำหนดเพิ่มขึ้นหลังจากนั้นนโยบายมาใช้พนักงานจึงได้รับผลกระทบเนื่องจากพนักงานไม่เพียงพอกับงานขยายฐานลูกค้าและบริษัทไม่มีนโยบายรับพนักงานเพิ่มและสอดคล้องแนวคิดของวรพจน์ บุษราคัมวดี (2556, หน้า 42-46) พบว่าปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นแรงผลักดันที่สำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจเนื่องจากปัจจัยทางเศรษฐกิจจะครอบคลุมหลายประเด็น เช่น รายได้ ภาวะการว่างงาน รายได้ประชาชาติ เป็นต้น โดยผู้บริหารต้องนำข้อมูลทางเศรษฐกิจมาใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้เกิดโอกาสสูงสุดและลดอุปสรรคในการดำเนินงานขององค์กร

3. ผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งตามสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ธุรกิจการขายสินค้าและบริการทางออนไลน์มากขึ้นพฤติกรรมการสั่งซื้อและชำระเงินเพื่อซื้อสินค้าออนไลน์ และประชากรเข้าถึงอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟนมากขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานของท่าน เนื่องจากธนาคารกรุงไทยยกระดับการบริการทางการเงินดิจิทัลที่มีการพัฒนาจนได้รับความนิยมและมีแนวโน้มเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องในเรื่องของการบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์เนื่องมาจากพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสเทคโนโลยีโดยผู้บริโภคส่วนใหญ่นิยมเลือกซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น ทำให้มีการทำธุรกรรมการเงินออนไลน์มากขึ้น เพื่อชำระสินค้า/บริการออนไลน์ผ่านสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต เพราะประหยัดเวลา รวดเร็ว และสะดวกมากกว่าใช้เงินสดและไม่ต้องไปที่สาขาด้วยตัวเองสามารถตอบโจทย์ไลฟ์สไตล์ของผู้บริโภคยุคใหม่ได้ นอกจากนี้การเติบโตของธุรกิจอีคอมเมิร์ซทำให้ผู้บริโภคนิยมซื้อสินค้าผ่านทางแอปพลิเคชันของสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ตเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของสุนันทา เลานันท์(2541) ได้ให้ความเห็นของการเปลี่ยนแปลงไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมต้องประสบทั้งปัจเจกบุคคลและองค์กรจะต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการพัฒนาทักษะและทรัพยากร รวมถึงการบริหารและจัดการองค์กร ในด้านการบริหารและจัดการองค์กรเป็นที่ยอมรับว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และมีลักษณะเป็นปรากฏการณ์ทางสังคมที่เกิดขึ้นตลอดเวลาจากเทรนด์พฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตทุกกลุ่ม และส่งผลต่อรูปแบบการซื้อสินค้าและการใช้จ่ายเงินผ่านแพลตฟอร์มต่างๆ

4. ผลการศึกษาที่พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งตามสภาพแวดล้อมภายนอกด้านเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเช่นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการบริการ ทำให้มีส่วนต่อการปฏิบัติงานของท่าน กระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลจากเทคโนโลยีมีส่วนต่อการปฏิบัติงานของท่านการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีส่วนต่อการปฏิบัติงานของท่านเนื่องจากธนาคารกรุงไทยมุ่งเน้นสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับเปลี่ยนบุคลากร กระบวนการ และโครงสร้างให้ใช้เทคโนโลยีอย่างสอดคล้องในการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและสร้างโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ โดยกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลจากเทคโนโลยีมีส่วนต่อการปฏิบัติงานทำให้สามารถลดภาระงานลงได้ อีกทั้งยังง่ายต่อการดำเนินงานกับลูกค้า แม้ว่าบางท่านอาจจะยังไม่เข้าใจและยังต้องให้คำแนะนำก็ตาม สอดคล้องกับแนวคิดของภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์ และมณฑล ศรีไกรกิติกุล (2561) พบว่า มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัลผลการวิจัยพบว่า ธนาคารได้จัดให้มีการบริการทางการเงินดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งการเข้ามาของบริการทางการเงินดิจิทัล

นี้ส่งผลให้ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รวมถึงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการลูกค้าถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความเห็นว่าลูกค้าบางส่วนยังไม่มีความพร้อมที่จะใช้บริการทางการเงินดิจิทัลก็ตามและสอดคล้องกับแนวคิดของ Barcan (2012) ที่พบว่าองค์กรและผู้บริหารควรใช้เวลาพนักงานประเมินทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดการยอมรับและลดการต่อต้าน โดยการส่งเสริมให้เกิดความรู้ และใช้ข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันระหว่างพนักงานและความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย

พบว่า เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย มีความคิดเห็นต่อผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความคิดเห็นทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ด้านการเรียนรู้ ด้านการปรับตัว ด้านทัศนคติ เนื่องจากพนักงานนั้นสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งพนักงานเรียนรู้และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว และทักษะความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งเป็นผลกระทบในทางที่ดีต่อพนักงานเองและทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับการทำงานมากขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวีระกร ร่มรักษ์(2559) ศึกษาเรื่องFinTechกับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital ผลการวิจัยพบว่าผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องนั้นทำให้พนักงานต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้เป็นการทำงานเชิงรุกมากยิ่งขึ้น และยังคงพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ที่หลากหลายและรอบด้าน และพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีระบบดิจิทัลโดยพนักงานในสาขาต่างช่วยเหลือและแลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถแนะนำและเป็นที่ปรึกษาทางการเงินให้แก่ลูกค้า อีกทั้งเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจที่จะเลือกใช้บริการกับธนาคารและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barcan (2012) ที่พบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานและเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกันระหว่างพนักงานและความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงขององค์กร

ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งที่มีความสัมพันธ์ต่อผลกระทบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารกรุงไทย

1. ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งโดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบการปฏิบัติงานด้านการปรับตัว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05เนื่องจากว่าพนักงานสามารถปรับตัวที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่างๆที่เกิดจากการปฏิบัติงานในการให้บริการรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งได้ ทำให้มีการปรับตัวการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทราวดี ทองมาลา (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลผลการวิจัยพบว่าความสามารถในการปรับตัวมีความสัมพันธ์ต่อ

พฤติกรรมกรรมการยอมรับเทคโนโลยีและงานวิจัยของ สุริย์พร เชาว์สนธิพรรณ (2546) ศึกษาเรื่อง การสื่อสารย้อนกลับในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา : ประสิทธิภาพของระบบ RB Front ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานต่างก็พัฒนาตนเองให้มีทักษะความรู้และความสามารถให้หลากหลายและรอบด้านมากขึ้น ทั้งความรู้ด้านผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคาร ความรู้เรื่องทั่วไป และความรู้ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีทางการเงินและงานวิจัยของปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ(2559) ศึกษาเรื่องสถาบันการเงินในยุคดิจิทัลผลการศึกษพบว่าการบริหารคนนั้นทางธนาคารได้เลือกใช้วิธีการปรับกำลังคนให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินการของธนาคารเนื่องจากอนาคตลูกค้ามีแนวโน้มที่จะใช้บริการผ่านช่องทางสาขาสาขาลดลง

2. ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบบการปฏิบัติงานด้านการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากสามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว อีกทั้งสามารถนำทักษะความสามารถเกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภคพร เปลี่ยนไพโรจน์ และมณฑล สรไกรกิติภูถ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัลผลการวิจัยพบว่า การเข้ามาของบริการทางการเงินดิจิทัลนี้ส่งผลให้ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนนโยบายการดำเนินงานรวมทั้งการปรับเปลี่ยนแนวทางในการทำงาน พัฒนาความรู้และทักษะในด้านต่างๆเพิ่มมากขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Barcan (2012) ที่พบว่าพนักงานประเมินทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการยอมรับและลดการต่อต้าน โดยการส่งเสริมให้เกิดความรู้และใช้ข้อมูลทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องและตรงกัน

3. ปัจจัยการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง โดยรวมมีความสัมพันธ์กับผลกระทบบการปฏิบัติงานด้านทัศนคติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานนั้นมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรต่อรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้ง รวมทั้งปริมาณงานนั้นมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติของบุคลากร เทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตอบสนองพนักงานได้อย่างรวดเร็ว มีความเสถียรทุกครั้งที่ใช้ทำงาน
2. ควรเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานให้มากขึ้นเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถที่มีอยู่แล้วให้เพิ่มมากขึ้นในการทำงานปัจจุบันและรองรับการทำงานที่ท้าทายในอนาคต
3. ด้านความรู้ความเข้าใจ จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานนั้นมีที่หลากหลายของช่วงอายุ ดังนั้นควรมีการทำเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการใช้งาน หรือคำชี้แจง คลิปวิดีโอ เพื่อความเข้าใจที่ง่ายขึ้น
4. ควรเร่งสนับสนุนและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้และความเข้าใจ เพื่อให้เกิดการยอมรับรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคาร และสนับสนุนระบบเทคโนโลยีที่จะช่วยอำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการทำงานและการให้บริการของพนักงาน
5. ควรกำหนดเป้าหมายและประเมินผลงาน (KPI) เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญและมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้รูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคารที่มากขึ้น
6. ควรมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ถึงสาเหตุและความสำคัญวัตถุประสงค์ของรูปแบบดิจิทัลแบงก์กิ้งของธนาคาร และผลที่จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจและยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลง

บรรณานุกรม

ฐานข้อมูลธนาคารกรุงไทย. รหัสหน่วยงาน, สืบค้นเมื่อ 16 กันยายน 2562, จาก

www.intranet.ktb/intranet/index2.html

ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน). (2561). *กรุงไทย ประกาศยุทธศาสตร์ดิจิทัลก้าวสู่ Invisible Banking*

ร่วมขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 พลิกโฉม Mobile Banking, สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562,

จาก <https://www.ktb.co.th/th/krungthai-update/news-detail/198>)

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2561). *จำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ทั้งระบบ*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2562,

จาก http://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID80

[2&language=th](http://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/ReportPage.aspx?reportID80)

ธัญรัศม์ มลิทอง.(2557). *การศึกษาการนำนโยบายค่าแรงขั้นต่ำ 300บาทไปปฏิบัติในบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน) อำเภอเมืองชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, มหาวิทยาลัยบูรพา

- ปิยพงษ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจ และเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน*. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2562, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/8d7a5d95-b808-49b4-a871-7f985f1f7d38/2IN_hotissue_Digital_bank_detail.aspx.
- ภคพร เปลี่ยนไฟโรจน์ และมณฑล สรไกรกิติคุณ. (2561). *มุมมองและการปรับตัวของ พนักงานในยุคมบริการทางการเงินดิจิทัล*. วารสารการจัดการธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 8 ฉบับที่ 1.
- ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). *การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e- GP) ของเจ้าหน้าที่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฤทธิชัย วานิชย์ห่าน (2559). *“Cashless Society” กับประเทศไทย*. ศูนย์วิจัยและให้คำปรึกษาสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.sasinconsulting.com/wp-content/uploads/2016/09/Cashless-society.pdf>.
- วรพจน์ บุษรค์มวดี.(2556). *การพัฒนาองค์กร.ปทุมธานี*. ศูนย์การเรียนรู้และจัดการธุรกิจสิ่งพิมพ์ดิจิทัล มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- วรรษญา สุพลเสรษฐ์. (2552). *การศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการรับฟังรายการวิทยุคลื่น95.5 เวอร์จิ้นฮิตซ์ของผู้ฟังในเขตกรุงเทพมหานคร*.วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัชรกร ร่วมรักษ์. (2559). *FinTechกับบทบาทสถาบันการเงินในยุค Digital*. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและ เศรษฐกิจฐานรากธนาคารออมสิน. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2562, จาก https://www.gsb.or.th/getattachment/eaab8bae-4abb-400f-9f8b-e683fd69de0e/3IN_hotissue_fintech_detail.aspx
- สุภาวดี เชื้อวงษ์. (2557). *ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลคอนหัวพ้อ อำเภอเมืองชลบุรี*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา เลานันท์. (2541). *การพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์.
- สุริย์พร เชาวน์สนิทธิพรณ. (2546). *การสื่อสารย้อนกลับในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน กรณีศึกษา : ประสิทธิภาพของระบบ RB Front ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Barcan, L. (2012). *Impact of Information Technology on the Implementation of Change Management in Banking*. *Young Economists Journal/Revista Tinerilor Economisti*, 9(19), 61-66.