



การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรใน
ภาวะวิกฤตโควิด-19



สโรชา ไชติ

วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรใน
ภาวะวิกฤตโควิด-19



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา-

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

วิทยานิพนธ์ เรื่อง "การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัด

กำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19"

ของ สโรชา ไซติ

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา-

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ดร.สุกิจ ขอเชื้อกลาง)

อนุมัติ

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.ไพศาล มณีสว่าง)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19
ผู้วิจัย	สโรชา โชติ
สถานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ บธ.ม. สาขาวิชา-, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2563
คำสำคัญ	การบริหารจัดการ, การปรับตัว, ความพึงพอใจ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 2) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 กรณีศึกษา ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผู้วิจัยดำเนินงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการแสดงค่าข้อมูลแบบจำนวน ร้อยละ ,สถิติไคสแควร์ ,การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ,การวิเคราะห์เส้นทาง และดำเนินงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19 โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 9 ท่าน ใช้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร แต่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เฉพาะด้านอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 2) การบริหารจัดการของธนาคารส่งผลทางตรงกับการรับรู้การปรับตัว และส่งผลทางตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ธนาคารมีการจัดประชุมการวางแผนการดำเนินงาน มีแนวทางการปรับตัวการทำงานที่ชัดเจน เน้นกลยุทธ์ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้าใช้บริการธนาคารในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โดยผู้วิจัยได้เห็นว่าการวิจัยฉบับนี้สามารถเป็นแนวทางการปรับตัว การวางแผนการบริหารจัดการ ตัวอย่างเช่น การปรับรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อตอบสนองการใช้งานของ

ผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้ในภาวะวิกฤติโรคระบาดครั้งต่อไป



Title ADAPTATION AND SATISFACTION OF THE SERVICE OF
THE PROVINCIAL SAVINGS BANKS KAMPHAENG PHET
IN THE CRISIS OF COVID-19

Author SAROCHA CHOTI

Advisor Assistant Professor Pnomsit Sonparjuk, Ph.D.

Academic Paper M.B.A. Thesis in Business Administration Program, Naresuan
University, 2020

Keywords Management, Adaptation, Satisfaction

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to investigate personal factors affecting the perceived adaptation of Government Savings Bank in Kamphaeng Phet Province and users' satisfaction with the service during the COVID-19 crisis, 2) to study the management of Government Savings Bank in Kamphaeng Phet Province affecting perceived adaptation of Government Savings Bank in Kamphaeng Phet Province and users' satisfaction with the service during the COVID-19 crisis under a case study of Government Savings Bank in Kamphaeng Phet Province. A quantitative research was used as research design. 385 copies of questionnaire were used as research instrument. Data were analyzed using statistics, including number, percentage, Chi-square statistics, correlation analysis, and path analysis. Furthermore, qualitative research was conducted by interviewing with 9 key informants to explore the adaptation of Government Savings Bank in Kamphaeng Phet Province in terms of planning, personnel, management, and environment during the COVID-19 crisis. Data collected were analyzed and summarized through descriptive analysis. The quantitative research results indicated that 1) personal factors did not have relationship with adaptation but have relationship users' satisfaction, especially occupation with a statistical significance level of 0.05, 2) bank's management directly affected perceived adaptation and users'

satisfaction with a statistical significance level of 0.05. The qualitative research results revealed that the bank has organized a meeting for operational planning, formulated clarified approaches to working adaptation, emphasized on strategies for attracting customers during the COVID-19 crisis. For example, adjusting the service model according to the situation that arises. Give importance to online service In response to the changing usage of the service recipient It can be a guide for other agencies or organizations in the next pandemic crisis.



ประกาศคุณูปการ

รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เรื่อง การปรับตัวและความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พนมสิทธิ์ สอนประจักษ์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นที่ปรึกษาแนะนำช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองเล่มนี้ตั้งแต่ต้นจนจบเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา และแนะนำ ซึ่งส่งผลให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ประสบผลสำเร็จไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้กรอกแบบสอบถามและผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถามอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดามารดาและพี่ชาย ผู้อุปการะทุกท่าน ที่ให้โอกาสทางการศึกษา และเป็นกำลังใจให้กับผู้ศึกษามาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาบริหารธุรกิจที่น่ารักทุกท่าน รวมถึงเพื่อนสนิท ที่คอยให้กำลังใจให้กัน ร่วมทุกข์ร่วมสุข และคอยช่วยเหลือเกื้อกูลด้วยดีตลอดมา

สโรชา โชติ

สารบัญ

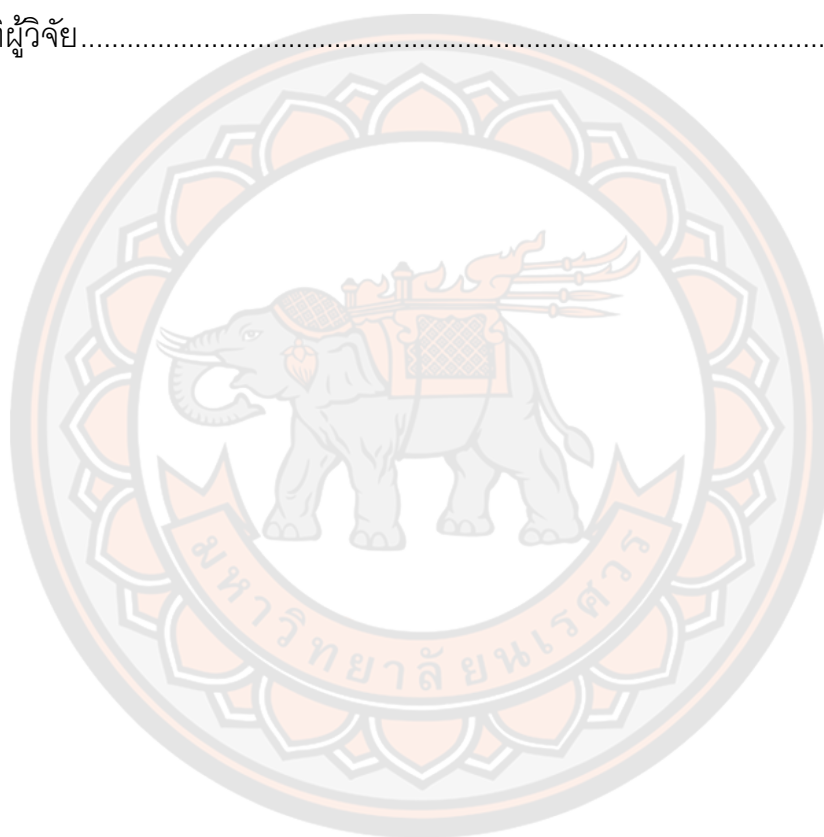
หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุณูปการ.....	ช
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ณ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตงานวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
บริบทธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร.....	8
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ.....	10
1.1 แนวคิดปัจจัยทางประชากรศาสตร์.....	10
1.2 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ.....	11
1.3 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การปรับตัว.....	22

1.4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและความคาดหวัง	22
1.5 แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix Service)	26
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ	30
2.1 แนวคิดทฤษฎีการปรับตัว	30
2.2 แนวคิด Social distancing	33
2.3 แนวคิด New normal	34
2.4 แนวคิด Digital Disruption	36
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38
กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ)	62
(Path Analysis)	62
กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ)	62
(Chi-Square)	62
กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงคุณภาพ)	63
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	64
การดำเนินการวิจัย ห้วงเวลาแรก (Phase I)	65
การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	65
1. แหล่งของข้อมูลการวิจัย	65
2. การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Relevant documents)	66
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	66
4. การตรวจสอบข้อมูล	67
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล	67

6. การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล	68
การดำเนินการวิจัย ช่วงเวลาที่สอง (Phase II)	68
การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	68
1. รูปแบบการวิจัย	68
2. ประชากร	69
3. กลุ่มตัวอย่าง	69
4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	69
5. การแบ่งกลุ่มและวัดค่าตัวแปร	70
6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	71
7. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
8. การเก็บรวบรวมข้อมูล	73
9. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล	74
10. กรรมวิธีทางข้อมูล	74
การวิเคราะห์ข้อมูล	74
บทที่ 4 ผลการวิจัย	76
การวิเคราะห์ข้อมูล	76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	77
ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย	93
ข้อมูลจากวิจัยเชิงคุณภาพ	108
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	145
สรุปผลการวิจัย	146

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย.....	148
การอภิปรายผล.....	152
ข้อเสนอแนะ.....	161
บรรณานุกรม.....	164
ภาคผนวก.....	171
ประวัติผู้วิจัย.....	188



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนคน และร้อยละเพศชาย เพศหญิง ของผู้มาใช้บริการธนาคาร ออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	77
ตาราง 2 แสดงระดับอายุของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	77
ตาราง 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	78
ตาราง 4 แสดงอาชีพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	79
ตาราง 5 แสดงรายได้ของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	79
ตาราง 6 แสดงสถานภาพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	80
ตาราง 7 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านการวางแผน).....	81
ตาราง 8 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านการควบคุมความเสี่ยง)...	82
ตาราง 9 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านประสานงาน)	83
ตาราง 10 แสดงการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน.....	85
ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบุคคล).....	88
ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบริการ)	89
ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านสถานที่).....	90
ตาราง 14 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านความปลอดภัย)	91
ตาราง 15 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	93

ตาราง 16 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	94
ตาราง 17 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (การศึกษา) ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	94
ตาราง 18 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ส่งผลกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	95
ตาราง 19 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	96
ตาราง 20 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	97
ตาราง 21 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ส่งผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	98
ตาราง 22 แสดงขนาดอิทธิพลของเส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	99
ตาราง 23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม	100
ตาราง 24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทั้ง 3 ด้าน (ด้านการวางแผน,ด้านการควบคุมความเสี่ยง,ด้านการประสานงาน) กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	101

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินโดยภาพรวม	102
ตาราง 26 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่ สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน	103
ตาราง 27 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่ สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน	104
ตาราง 28 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออม สินจังหวัดกำแพงเพชรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินโดย ภาพรวม	105
ตาราง 29 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการรับรู้การ ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม	106
ตาราง 30 แสดงบทสัมภาษณ์ (ด้านการวางแผน) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโค วิด -19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	109
ตาราง 31 บทสัมภาษณ์ (ด้านบุคคล) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19 ของ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	124
ตาราง 32 บทสัมภาษณ์ (ด้านการบริหารงาน) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด - 19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	128
ตาราง 33 แสดงบทสัมภาษณ์ (ด้านสภาพแวดล้อม) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤต โควิด -19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	131
ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่ สอดคล้องกัน (ด้านการบริหารจัดการของธนาคาร)	134

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่ สอดคล้องกัน (ด้านการรับรู้การปรับตัว)	136
ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการ ธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่ สอดคล้องกัน (ด้านระดับความพึงพอใจ).....	142
ตาราง 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	151



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดง COSO ERM	20
ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Path Analysis)	62
ภาพ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Chi-Square)	62
ภาพ 4 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ	63
ภาพ 5 แสดงการทดสอบสมมติฐาน Path Analysis	107
ภาพ 6 แสดงการทดสอบสมมติฐาน Chi- square	108



บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พ.ศ. 2563 ทั่วโลกได้เผชิญกับภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยสันนิฐานว่ามีต้นตอการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสมาจากเมืองอู่ฮั่น สาธารณรัฐประชาชนจีนในปี พ.ศ.2562 เป็นเมืองที่พบผู้ติดเชื้อในกลุ่มแรก และได้แพร่ระบาดไปยังเมืองอื่น ๆ การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 สามารถแพร่กระจายเชื้อผ่านสารคัดหลั่ง เช่น น้ำมูก น้ำลาย ละอองฝอยของการจาม ลักษณะอาการคนที่ติดเชื้อส่วนใหญ่จะมีอาการไอแห้งๆ มีน้ำมูก มีไข้ หรืออาการอื่นที่เกี่ยวข้องกับทางเดินหายใจ เช่น หายใจลำบาก โดยเชื้อไวรัสโควิด-19 จะมีระยะการฟักตัวของเชื้อ 14 วัน ส่งผลให้ผู้ติดเชื้อที่เพิ่งรับเชื้อมาไม่ทราบว่าตนเองนั้นเป็นพาหะ และใช้ชีวิตตามปกติ พบปะผู้คน ใช้สิ่งของร่วมกัน ทำให้เชื้อแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและแพร่กระจายในวงกว้าง จนมียอดผู้ติดเชื้อและยอดผู้เสียชีวิตทั่วโลกเพิ่มขึ้นสูงอย่างต่อเนื่อง

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ทั่วโลกกำลังเผชิญอยู่นั้น ส่งผลให้หลายประเทศประสบกับภาวะวิกฤติครั้งใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นภาคการท่องเที่ยวหรือภาคอุตสาหกรรม เช่นเดียวกันกับประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นอย่างมาก ธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมากที่สุด 1. ธุรกิจสายการบิน ซึ่งในขณะนี้ไทยได้ทำการระงับเส้นทางการบินทั้งในและต่างประเทศทุกเที่ยวบิน ส่งผลกระทบต่อ หลายสายการบิน มีความจำเป็นต้องปรับลดเงินเดือนพนักงานลง และประกาศเลิกจ้างนักบินบางส่วนออกเพื่อลดต้นทุน 2. ธุรกิจโรงแรม เมื่อมีการยกเลิกเที่ยวบิน ผลที่ตามมาคือห้องพักถูกยกเลิกการจอง ส่งผลให้โรงแรมได้รับผลกระทบขาดสภาพคล่องจึงทำให้มีการเลิกจ้างพนักงาน 3. ธุรกิจท่องเที่ยว เจ้าของกิจการสถานที่ท่องเที่ยวที่ปกติจะรับกรุ๊ปทัวร์จากต่างประเทศ ต้องถูกยกเลิกทัวร์ ทำให้ ต้องปรับลดเงินเดือน พนักงานลงหรือบางธุรกิจถึงกับเลิกจ้างพนักงานและปิดกิจการลง (เดลินิวส์, 2563)

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่ส่งผลต่อหลายภาคส่วนดังที่กล่าว ส่งผลให้หลายธุรกิจปิดตัว ผู้คนถูกเลิกจ้างงาน และยังคงส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนโดยรวม ส่งผลให้รัฐบาลได้ดำเนินมาตรการช่วยเหลืออย่างต่อเนื่อง รวมถึงธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้มอบนโยบายให้สถาบันการเงิน สถาบันการเงินเฉพาะกิจ และผู้ประกอบการ

ธุรกิจที่ไม่ใช่สถาบันการเงิน ในการช่วยเหลือลูกหนี้เช่นเดียวกัน เพราะสถานการณ์ที่เกิดขึ้นประชาชนมีรายได้้น้อยกว่ารายจ่าย (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์, 2564) ธนาคารออมสินเป็นอีกหนึ่งธนาคารที่เข้ามามีบทบาทและออกมาตรการช่วยเหลือมาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากฐานลูกค้าของธนาคารออมสิน เป็นกลุ่มลูกค้าฐานราก พ่อค้าแม่ค้า ลูกจ้าง ฯลฯ ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด-19 โดยธนาคารจะดำเนินการพักชำระเงินต้นและดอกเบี้ยให้โดยอัตโนมัติเป็นเวลา 6 เดือน โดยระบบของธนาคารจะทำการพักชำระหนี้ให้กับผู้กู้โดยอัตโนมัติ เพื่อลดความเสี่ยงในการเข้าธนาคาร และจากสถานการณ์โควิด-19 มีการเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการให้บริการลูกค้ามากขึ้น แท้จริงแล้วช่องทางนี้เดิมมีอยู่ก่อนแล้ว แต่เนื่องจากสถานการณ์ภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่เกิดขึ้นปีพ.ศ. 2563 ส่งผลให้ลูกค้ามีการปรับตัวเรื่องการทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เพราะช่วยให้ความสะดวกสบาย ลดการเดินทาง ลูกค้าสามารถทำธุรกรรมด้วยตนเองผ่าน Internet Banking และ Mobile Banking ทำให้มีการเติบโตด้านการทำธุรกรรมผ่านออนไลน์เพิ่มขึ้น 27% (ห้องข่าวออนไลน์ธนาคารทหารไทย, 2563)

จากข้างต้นจะเห็นว่าธุรกิจธนาคารมีการพลิกผันเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น หรือที่เรียกว่า Digital Disruption เทคโนโลยีเข้ามาแทนที่การทำงานของพนักงานธนาคาร และสามารถทำให้ธุรกิจธนาคารไปได้ไกลกว่าเดิม ถือเป็นโอกาสที่ดีในการสร้างสิ่งใหม่ ๆ ให้กับธนาคาร (ขวัญใจ เศรษฐกิจ, 2561) และจากการอ่านบทสัมภาษณ์ของคุณชาติชาย พยุหนาวีชัย ผู้อำนวยการธนาคารออมสินคนที่ 16 ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ธนาคารออมสินได้พัฒนารูปแบบ Mymo ให้บริการผ่าน Mobile Banking โดยใช้คิวอาร์โค้ดสแกนกดเงินสดจากตู้เอทีเอ็ม และใช้ในการชำระค่าสินค้าบริการให้กับร้านค้าที่มีการโหลดโปรแกรม Mymo ได้ด้วย ถือเป็นธนาคารแห่งแรกในเอเชียที่ใช้รหัสคิวอาร์โค้ดในการกดเงินจากตู้เอทีเอ็ม และจ่ายค่าสินค้าผ่านมือถือโดยไม่ต้องจำเป็นต้องใช้วิธีการรูดบัตรเครดิตจากเครื่องอีดีซีอีกต่อไป เพื่อสะดวกทางผู้ค้าขายและผู้ซื้อ ไม่จำเป็นต้องพกเงินสดหรือบัตรเครดิต สามารถชำระเงินผ่านระบบออนไลน์โทรศัพท์มือถือ เพียงระดับขั้นนำของโลกอย่าง Alipay (โพสต์ทูเดย์, 2560) และเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นธนาคารจึงมีรูปแบบการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เพิ่มขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการยื่นผ่อนผันการพักชำระหนี้ หรือการยื่นรับบริการด้านสินเชื่อผ่านออนไลน์ ยังส่งผลต่อผู้รับบริการที่ใช้บริการธนาคารในช่วงสถานการณ์โควิด-19 จำเป็นต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้นด้วยเช่นกัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยอยากที่จะศึกษาการปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของธนาคารออมสินจังหวัด

กำแพงเพชร โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการเก็บข้อมูลการวิจัยจาก 3 สาขาในจังหวัดกำแพงเพชร 1.ธนาคารออมสิน สาขากำแพงเพชร เนื่องจากเป็นสาขาตัวเมือง มีขนาดสาขาที่ใหญ่ที่สุดในกำแพงเพชร และมีกลุ่มลูกค้าเข้าใช้บริการจำนวนมาก 2.ธนาคารออมสิน สาขาบิ๊กซีกำแพงเพชร เนื่องจากเป็นสาขาในห้างสรรพสินค้า เปิดทำการ 7 วัน ซึ่งจะแตกต่างในเรื่องของเวลาและวันในการให้บริการกับสาขาที่เปิดทำการ 5 วัน และ 3.ธนาคารออมสิน สาขาชลกบาตร เป็นสาขาที่อยู่รอบนอกเมือง กลุ่มลูกค้าจะแตกต่างกับสาขาที่อยู่ในเมือง และห้างสรรพสินค้า โดยจากการสัมภาษณ์ คุณอาตุลย์ ช่อนกลิ่น ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาชลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร วันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ.2563 ได้กล่าวไว้ว่า “ธนาคารออมสินสาขาชลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร เคยได้รับรางวัล Top Sale Awards 2017 ระดับสาขางานกิจการสาขา ประเภท Credit Card สูงสุด , รางวัล Top Performance Awards 2018 ประเภทจำนวนรายอนุมัติสินเชื่อรายย่อยไม่เกิน 200,000 บาท สูงสุด และรางวัลยอดเยี่ยมระดับเขต โครงการ Dee Day 3 Products ประจำไตรมาสที่ 3 ประเภท Credit Card” ซึ่งรางวัลดังกล่าวได้การันตีถึงผลการดำเนินงานและการบริหารจัดการที่ดีของธนาคารออมสินกำแพงเพชร โดยทั้ง 3 สาขาที่กล่าวมาจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ และช่วงเวลาในการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะทำการเก็บข้อมูลงานวิจัยจาก 3 สาขาที่กล่าวมาข้างต้น

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เล็งเห็นว่างานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงการปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารในช่วงภาวะวิกฤตโรคระบาดในครั้งนี้ เป็นเรื่องที่ใหม่และยังไม่มีผลการศึกษามาก่อน จึงเป็นเหตุผลให้ผู้วิจัยอยากที่จะศึกษาเพื่อเป็นแนวทางให้กับธนาคาร และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน การบริหารจัดการให้กับสถานประกอบการอื่น ๆ การปรับตัวด้านต่าง ๆ และการปฏิบัติดำเนินงานให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หากเกิดภาวะวิกฤตของโรคระบาดในครั้งต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน
4. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) ส่งผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน
5. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร
6. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน
7. การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน

ขอบเขตงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตงานวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตประชากร

ขอบเขตประชากร (การวิจัยเชิงปริมาณ) ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยเลือกใช้สูตรของคอคเครน (Cochran) เก็บแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด กับผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดกำแพงเพชร และเข้าทำธุรกรรมกับธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (การวิจัยเชิงคุณภาพ) ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการสาขา และพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

2. ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการทำวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานภาพ

2.1.2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการควบคุมความเสี่ยง ด้านการประสานงาน

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables)

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านความปลอดภัย

2.2.2 การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการบริหาร ด้านบุคคล ด้านสภาพแวดล้อม

3. ขอบเขตสถานที่

สถานที่ที่วิจัยครั้งนี้ ศึกษาเก็บข้อมูลธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยมีทั้งหมด 3 สาขาที่ทำการเก็บข้อมูล ได้แก่

1.1 สาขากำแพงเพชร

1.2 สาขาบึงขี้

1.3 สาขาสลกบาตร

เหตุผลในการเลือกเก็บข้อมูล 3 สาขา จากทั้งหมด 8 สาขา เพราะสาขากำแพงเพชรเป็นสาขาระดับจังหวัด และเป็นสาขาที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดกำแพงเพชร มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนสาขาบึงขี้ เป็นสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งจะมีช่วงเวลา และวันทำการที่แตกต่างกับสาขาอื่นๆ และสาขาสลกบาตรเป็นสาขาที่มีขนาดรองลงมาจากสาขากำแพงเพชร อีกทั้งยังเป็นสาขารอบนอกเมือง แต่ได้รับรางวัลผลการดำเนินงานดีในด้านบัตรเครดิต ด้านสินเชื่อ ซึ่งเป็นสาขาเดียวในจังหวัดกำแพงเพชรที่ได้รับรางวัลนี้ ดังนั้นจึงเป็นเหตุในการเลือกศึกษาการบริหารจัดการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 จาก 3 สาขาดังที่กล่าวอธิบายข้างต้น

4. ขอบเขตระยะเวลา

ระยะเวลาการสำรวจและเก็บรวบรวมแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ อยู่ในช่วงเดือนธันวาคม 2563 ถึง เดือนมกราคม เป็นระยะเวลา 2 เดือน

นิยามศัพท์

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา ฯลฯ ที่สะท้อนความเป็นตัวตนของบุคคลนั้น

2. **การบริหารจัดการ** หมายถึง กระบวนการจัดการขององค์กรที่มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดีและสามารถควบคุมความเสี่ยง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2.1 **การวางแผน** หมายถึง การพยายามทำให้เป็นระบบเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน การวางแผนแบบเป็นขั้นเป็นตอน ช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้น ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน และช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ

2.2 **การประสานงาน** หมายถึง การสื่อสารที่ทำให้เกิดการร่วมมือในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างราบรื่น ไม่ซ้ำซ้อน และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 **การควบคุมความเสี่ยง** หมายถึง การจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในสภาวะวิกฤตนั้น ๆ เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นให้มากที่สุด

3. **การปรับตัว** หมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้อยู่รอด และให้กลมกลืนเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น

4. **ความพึงพอใจ** หมายถึง การตอบสนองที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ ความพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยแต่ละคนจะมีมุมมองและความพอใจที่แตกต่างกันออกไป

5. **ภาวะวิกฤต** หมายถึง สถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากภาวะปกติ ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรวดเร็ว ต้องรีบทำการแก้ไข เพราะไม่อย่างนั้นอาจส่งผลให้เกิดความรุนแรงต่อทรัพย์สินหรือแม้กระทั่งชีวิต

6. **โควิด-19** หมายถึง ชื่อของเชื้อไวรัสชนิดหนึ่งที่สามารถแพร่กระจายเชื้อผ่านสารคัดหลั่ง ไม่ว่าจะเป็นน้ำมูก น้ำลาย ละอองฝอยของการไอหรือจาม โดยเชื้อชนิดนี้มีระยะการฟักตัว 14 วัน ดังนั้นผู้ติดเชื้อจึงไม่สามารถรู้ได้หากตนเองเป็นพาหะ จึงทำให้เชื้อแพร่กระจายในวงกว้างและส่งผลกระทบต่อจนถึงขั้นภาวะวิกฤต

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อนำผลงานวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการรับรู้การปรับตัวในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 แก่ธนาคาร หรือสถานประกอบการอื่น ๆ
2. เพื่อนำผลการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริหารมาปรับแก้ไข และพัฒนาการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน หรือสถานประกอบการอื่น ๆ
3. เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางแก่สถาบันการเงิน หรือสถานประกอบการอื่น ในการบริหารจัดการภาวะวิกฤตในสถานะการณ์อื่น ๆ
4. ได้ทราบถึงการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการธนาคาร และเรียนรู้เตรียมความพร้อมให้ทันต่อการมีเทคโนโลยีในอนาคต ในการทำธุรกรรมทางการเงิน



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 และต่อมา ในปีพ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติธนาคารออมสินขึ้น และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาสถานะลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย (ธนาคารออมสิน ออนไลน์ ,2564) ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขาทั้งหมด 1,080 แห่ง กระจายอยู่ในต่างจังหวัด 915 สาขา (Thaipublica, 2018) โดยผู้วิจัยได้เลือกธนาคารออมสินกำแพงเพชรในการเก็บข้อมูลงานวิจัยในครั้งนี้ ซึ่งธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ประกอบไปด้วย 9 สาขาด้วยกันภายในจังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่ สาขากำแพงเพชร สาขาบึงสีแก้วกำแพงเพชร สาขานครชุม สาขาคลองลาน สาขาพรานกระต่าย สาขาลานกระบือ สาขาคลองขลุง สาขาสลกบาตร และสาขาขามเฒ่าวัชรบุรี โดยผู้วิจัยได้เลือกทำการเก็บข้อมูลงานวิจัยจาก 3 สาขา 1.สาขากำแพงเพชร เนื่องจากเป็นสาขาที่อยู่ในอำเภอเมือง มีขนาดสาขาที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดกำแพงเพชร 2.สาขาบึงสีแก้วกำแพงเพชร เนื่องจากเป็นสาขาในห้างสรรพสินค้าแห่งเดียวในจังหวัดกำแพงเพชร 3.สาขาสลกบาตร เนื่องจากเป็นสาขานอกเมือง กลุ่มผู้ใช้บริการจะค่อนข้างแตกต่างกับในเมือง และเป็นสาขาที่ได้รับรางวัลต่าง ๆ เรื่องของการปฏิบัติงานที่ดี ดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 1

ในการวิจัยเรื่อง การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย (เชิงปริมาณ) คือ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 และมีวัตถุประสงค์การวิจัย (เชิงคุณภาพ) คือ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19 ดังนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งใช้เป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยเชิงปริมาณ

- 1.1 แนวคิดปัจจัยทางประชากรศาสตร์
- 1.2 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ
 - แนวคิดทฤษฎีการบริหารความเสี่ยง
 - แนวคิดทฤษฎีการบริหารภาวะวิกฤต
 - แนวคิดทฤษฎี การบริหารเชิงกลยุทธ์
- 1.3 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การปรับตัว
- 1.4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและความคาดหวัง
 - แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง
 - แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ
- 1.5 แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ
 - แนวคิดการตลาดบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการวิจัยเชิงคุณภาพ

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีการปรับตัว
- 2.2 แนวคิด Social distancing
- 2.3 แนวคิด New normal
- 2.4 แนวคิด Digital Disruption

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

1.1 แนวคิดปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ฮานนา และ วอซเนียก (Hanna & Wozniak, 2001) คานุก และ ชิฟฟ์แมน (Kanuk & Schiffman, 2003) ได้ให้ความหมายของลักษณะ ทางประชากรศาสตร์ไว้คล้ายคลึงกัน โดยกล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติซึ่งมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วใช้เป็นลักษณะ พื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณา สำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้จ่ายของผู้บริโภค

เดชสิทธิ์ กิตติสุบรรณ (2560, หน้า 5) ได้กล่าวว่าเป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่า คนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย

ลักษณนารักษ์ พันวรสิน (2553, หน้า 21-22) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนการตลาด ลักษณะประชากรศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญและสถิติที่วัดได้ของ ประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอายุ แตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนการตลาดเช่นกัน เพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมผู้บริโภค

3. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด รายได้อาจจะเป็นตัวชี้ความสามารถในการจ่ายสินค้าหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้รายได้เป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่นๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2554) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิต ครอบครัวการศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อการตลาดเพราะเกี่ยวข้องกับ อุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลายการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการ เกิดขึ้นของตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส

ดังนั้นผู้วิจัยให้ความหมายของแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์หมายถึง ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น อายุ, ระดับการศึกษา, สถานภาพ, อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น เนื่องจากปัจจัยที่แตกต่างกัน ถือเป็นพื้นฐานในการกำหนดให้การตัดสินใจที่แตกต่างกัน

1.2 แนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการจัดการขององค์กรที่มีการวางแผนในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานที่ดีและสามารถควบคุมความเสี่ยง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ดังนี้

วันเพ็ญ คงวิถนกุล (2542, หน้า 43) ได้ให้ความหมายของการจัดการไว้ว่า การจัดการคือ การทำให้งานสำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น ดังนั้นหน้าที่ของผู้บริหาร คือนำเอาทรัพยากรทางการบริหารมา ดำเนินการเพื่อให้ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

1. การวางแผนหมายถึง การกำหนดวิถีทางที่จะปฏิบัติไว้ล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้เกิดผลสำเร็จตามต้องการ

2. การจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ในการกำหนดจัดเตรียม และจัดความสัมพันธ์ของ กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่ตั้งไว้โดยมีประสิทธิภาพ

3. การจัดคนเข้างานเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคล และสัตว์ให้บุคคลเข้าทำงานในตำแหน่งที่กำหนดไว้ในโครงสร้างขององค์การ

4. การอำนวยการหรือการสั่งการ เป็นเรื่องเกี่ยวกับการให้แนวทาง และบังคับบัญชาผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งผู้บริหารจะต้องทำการตัดสินใจสั่งงานจริงจังให้ลูกน้องปฏิบัติงานทำตัวเป็นผู้นำ และทำการติดต่อสื่อสาร

5. การควบคุมเป็นเรื่องการบังคับให้กิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามแผนงานซึ่งเป็นการวัดความก้าวหน้าในการทำงานแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และเป็นการยืนยันความสำเร็จของแผนงาน

บรียงค์ โตจินดา (2545, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของการจัดการว่า กระบวนการทำงานให้ได้ผลสำเร็จตามที่ต้องการโดยใช้ทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรวัสดุอุปกรณ์อื่น ๆ ขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

วิเชียร วิทยอุดม (2551, หน้า 1) การบริหาร คือ การดำเนินการในกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การ อันเป็นเรื่องของกลุ่มคนที่ร่วมใจในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์การได้ตั้งเป้าหมายไว้

พัชรี ชมพุดา (2552, หน้า 5) การจัดการ คือ การดำเนินการในการวางแผนตัดสินใจการจัดองค์การ การนำ และการควบคุมทรัพยากรพื้นฐานขององค์การ อันได้แก่ ทรัพยากร การเงิน สินทรัพย์ ถาวร ข้อมูลและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล ดังนั้น การจัดการจึงประกอบด้วยหน้าที่ทางการจัดการ 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Control)

อนิวัช แก้วจางค์ (2554, หน้า 20) การบริหาร คือการทำหน้าที่ชี้แนะ การกำหนดทิศทาง กำหนดนโยบายและการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมทุกกิจกรรมขององค์การ

วิรัช นิภาวรรณ (2555) ได้กล่าวว่าการบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินงาน การปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยมีปัจจัยที่มีส่วนร่วมในการบริหาร ได้แก่ การบริหารนโยบาย การบริหารอำนาจหน้าที่ การบริหารคุณธรรม การบริหารที่เกยวข้องกับสังคม การวางแผน การจัดองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การอำนวยการ การประสานงาน การรายงาน และงบประมาณ

ธาดา รัชกิต (2563) กล่าวถึง ทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC เป็นการบริหารจัดการรอบด้านและครอบคลุม ตั้งแต่การวางแผน, การปฏิบัติการ, การจัดโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงการควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่วางไว้ ทฤษฎี POCCC นั้นมาจากหน้าที่หลัก 5 ประการ ที่ ฮอริ ฟาโยล (Henri Fayol) กำหนดขึ้นสำหรับการบริหารจัดการองค์กร ในแต่ละหน้าที่นั้นต่างก็มีความสำคัญในตัวเอง ขณะเดียวกันก็มีการเชื่อมโยงและส่งผลในกันและกัน เพื่อให้การทำงานสมบูรณ์และประสบความสำเร็จ โดยรายละเอียดของหน้าที่ทั้ง 5 ประการ นั้นมีดังนี้

P – Planning การวางแผน

การกำหนดแผนปฏิบัติการ ให้ครอบคลุมทุกกระบวนการ เป็นแนวทางที่วางไว้สำหรับการทำงานในอนาคต ซึ่งการวางแผนนี้จะเกิดขึ้นจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารและคนในองค์กรที่ช่วยกันวางแผนและถ่ายทอดออกมาเป็นการปฏิบัติการที่ดี นำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่คาดการณ์ไว้ โดยธนาคารออมสินมีการวางแผนที่แสดงให้เห็นชัดในเรื่องของการจัดทำแผนกัน การจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เบื้องหลังต้องประกอบไปด้วยการวางแผนงานกัน การประชุมเพื่อหาข้อพิพาทกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติการได้อย่างสมบูรณ์แบบที่สุด

O – Organizing การจัดองค์กร

การกำหนดตำแหน่งงาน ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนจำนวนคนในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ครอบคลุมการทำงานครบทุกกระบวนการ รวมถึงการจัดโครงสร้างตำแหน่งโครงสร้างองค์กร เพื่อจัดลำดับการบริหารและสั่งการด้วย หากองค์กรมีการจัดการองค์กรที่เป็นระบบระเบียบ แบ่งงานชัดเจน ไม่ทับซ้อน มีหน้าที่ครบ มีปริมาณคนพอกับที่ต้องการ ก็ย่อมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และโอกาสบรรลุผลสำเร็จที่สูง ธนาคารออมสินเองก็มีการจัดการองค์กรที่ชัดเจน มีแผนโครงสร้างองค์กร ตำแหน่งงานที่แบ่งแยกกันอย่างชัดเจน หัวหน้างานมีการสั่งการกระจายงานให้กับลูกน้องได้อย่างครอบคลุม เช่นในสถานการณ์โควิด-19 นี้ ได้เพิ่มหน้าที่พนักงานให้ในการบริการลูกค้ามากขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจในการบริการลูกค้าด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ยังมีการประกาศรับตำแหน่งลูกจ้างโครงการเพิ่ม เพื่อที่จะได้เข้ามาช่วยงานสาขาและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

C – Commanding การบังคับบัญชาสั่งการ

การจัดองค์กรตลอดจนจัดโครงสร้างการทำงานนั้นจะทำให้เราเห็นสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน เห็นลำดับความสำคัญ ตลอดจนอำนาจหน้าที่ในการสั่งการ เพราะการทำงานหมู่มากจำเป็นต้องมีผู้บังคับบัญชาเพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างราบรื่น มีคนคอยควบคุม สั่งการ ดูภาพรวม ตลอดจนสอดส่องปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขให้ไวที่สุด ข้อดีในการมีอำนาจสั่งการอีกอย่างก็คือช่วยให้เกิดการตัดสินใจอย่างทันท่วงที ผู้ที่มีอำนาจการตัดสินใจจะต้องสามารถวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ได้อย่างรอบคอบ และตัดสินใจได้เฉียบขาด ว่องไว ตลอดจนมีความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตนด้วย และผู้บังคับบัญชาที่ดียังสามารถที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน เข้าใจและเอาใจให้กำลังใจ รวมถึงอยู่ข้างๆ ในยามที่เกิดวิกฤติ ทางธนาคารออมสินเองก็มีผู้อำนวยการที่ดี มีความเป็นห่วงเป็นใยในการปฏิบัติงานของพี่น้องชาวออมสินด้วยกันในช่วงโควิด-19 โดยก็มีมีการสั่งการเรื่องของเวลาเปิด-ปิด ทำการของธนาคาร จากเดิมเปิด 8.30-15.30 น. เลื่อนเวลาเป็น 9.00-15.00

น. เพื่อที่จะลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงานให้น้อยลง นอกจากนี้ยังมีสารเรื่องของความห่วงใยในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำในเรื่องของการป้องกันตนเอง ซึ่งแสดงถึงความเอาใจใส่ ดูแล จึงทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเต็มใจในการปฏิบัติงานกันอย่างเต็มความสามารถ

C – Coordination การประสานงาน

หมายถึง ภาระหน้าที่ในการเชื่อมโยงงาน ตลอดจนการปฏิบัติการทุกอย่าง รวมไปถึงการจัดทรัพยากรด้านคนที่ช่วยให้ทำงานเข้ากันได้ ก้ากับให้มุ่งไปสู่เป้าหมายเดียวกัน อำนวยให้เกิดการทำงานที่ราบรื่น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามที่วางไว้ ทุกอย่างหากขาดการประสานงานที่ดีก็อาจทำให้เกิดความล้มเหลวได้ เมื่อมีการแบ่งโครงสร้างตลอดจนมอบหมายงานให้กับแต่ละส่วนชัดเจน แล้วการประสานงานให้เกิดการทำงานที่ดีที่สุดนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะแต่ละส่วนต้องทำงานสอดคล้องกันเพื่อผลสำเร็จเดียวกันนั่นเอง การประสานงานที่ดีนั้นจำเป็นจะต้องมีในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลต่อบุคคล หัวหน้างานต่อลูกน้อง แผนกต่อแผนก ไปจนถึงผู้บริหารต่อทุกหน่วยงานในองค์กรเช่นกัน เช่นสถานการณ์ที่ทางธนาคารออมสินกำลังเจอวิกฤตโควิด-19 นี้ ในส่วนของมาตรการป้องกัน เช่นกันเว้นระยะห่าง การจัดคิว ล้วนมีการวางแผนกันในผู้บริหารระดับสูงก่อนที่จะมีการประสานงานกันมายังแต่ละสา ผู้จัดการ ผู้ช่วย และพนักงาน เพื่อที่จะได้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

C – Controlling การควบคุม

การควบคุม หมายถึงการกำกับตลอดจนบริหารจัดการทุกอย่างให้สำเร็จลุล่วงไปตามแผนที่วางไว้ ควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบที่กำหนด ทั้งในเรื่องของกรอบเวลา มาตรฐานการปฏิบัติการ ขั้นตอนการทำงาน ไปจนถึงการประสานงานทุกฝ่ายให้เกิดความราบรื่น การควบคุมนี้ยังรวมไปถึงการบริหารที่ไม่ใช่ทรัพยากรบุคคลอีกด้วย แต่รวมถึงทรัพยากรที่เป็นวัตถุดิบ เครื่องจักร ผลผลิตที่ได้ ตลอดจนงบประมาณในการดำเนินงานทั้งหมดด้วย เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่สุด การควบคุมที่ธนาคารออมสินได้มี ที่ถือเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติให้เหมือนกัน ก็อย่างเช่นการจัดเจลล้างมือก่อนเข้าธนาคาร ที่ทุกคนต้องปฏิบัติ รวมไปถึงการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าทำงานสำหรับพนักงาน และประชาชนทุกคนก่อนเข้ารับบริการ เพื่อความปลอดภัย

นอกจากนี้ อองรี ฟาโยล (Henri Fayol) ได้นำเอาประสบการณ์การบริหารจัดการของตน มาสร้างเป็นหลักในการบริหารจัดการ 14 ประการ ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขององค์กร ซึ่งหลักการนี้ยังได้รับการยกย่องและใช้กันมาจนถึงทุกวันนี้ โดยหลักการจัดการทั้ง 14 ประการนั้นมีรายละเอียดดังนี้

1. การแบ่งงานกันทำ (Division of work) หมายถึง การที่พนักงานแบ่งการทำงาน การแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้ชัดเจน เช่น ผู้จัดการสาขามีหน้าที่ควบคุม สั่งการในการทำงาน ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีหน้าที่รับข้อสั่งการจากผู้จัดการสาขา และนำมากระจายให้กับพนักงานและลูกจ้างในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานจะได้เป็นระบบระเบียบ และไม่ซ้ำซ้อนกัน

2. อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) หมายถึง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบการทำงานตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดการทำงาน ซึ่งในการทำงานแต่ละงานพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ หากเกิดข้อผิดพลาดจะต้องรีบดำเนินการแก้ไขให้รวดเร็วที่สุด ในการทำงานของธนาคารออมสินหากพนักงานทำงานผิดพลาด จะต้องรีบรายงานผู้ช่วยผู้จัดการสาขาให้ทราบและรีบแก้ไขปัญหานั้นโดยเร็วที่สุด

3. กฎระเบียบข้อบังคับ (Discipline) หมายถึง ข้อตกลงในการทำงานซึ่งพนักงานจะต้องยอมรับ และเชื่อฟังปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ และละเว้นการกระทำที่เป็นข้อห้าม ทางธนาคารออมสินเองก็มีกฎระเบียบที่ชัดเจน ข้อบังคับและข้อห้ามต่าง ๆ ที่ได้ระบุไว้ในระเบียบคำสั่งของธนาคาร ซึ่งหากฝ่าฝืนจะต้องมีโทษตามระเบียบคำสั่งนั้น

4. เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of command) การมีหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพที่สุดนั้นจำเป็นจะต้องมีเพียงคนเดียว เพื่อมีอำนาจเด็ดขาดในการสั่งการ และส่งผลให้การตัดสินใจสามารถทำให้ปฏิบัติการได้อย่างทันท่วงที

5. มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน (Unity of direction) หมายถึง การทำงานของพนักงานทุกคน และทุกหน่วยงานเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์เดียวกัน โดยมีทิศทางและแผนการเดียวกันไม่แตกต่างกัน เป็นการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขององค์กร โดยธนาคารออมสินมีจุดมุ่งหมายและวิสัยทัศน์ในการทำงานที่ชัดเจน ที่พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติในทิศทางเดียวกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

6. ผลประโยชน์ขององค์กรคือผลประโยชน์ของพนักงาน (Subordination of individual interests to the general interests) หมายความว่า การทำงานในองค์กรนั้นผลประโยชน์หรือสิ่งที้องค์กรได้รับก็คือผลประโยชน์ของพนักงานเช่นกัน

7. การให้ค่าตอบแทน (Remuneration) หมายถึง การให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทุกฝ่ายและทำให้พนักงานได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งหากมีการปฏิบัติงานที่ล่วงเวลา ทางธนาคารก็จะจ่ายค่าล่วงเวลาเป็นค่าตอบแทนให้กับพนักงานทุกคน ที่เสียสละเวลาส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่

8. การรวมอำนาจ (Centralization) หมายถึง การรวมอำนาจไว้ศูนย์กลางนั้นจะง่ายต่อการควบคุมสั่งการ และทันทั่วทั้งที่ ตัดสินใจได้ฉับไว ศูนย์รวมอำนาจความเป็นจุดเดียวและอาจมีการกระจายอำนาจลดหลั่นไปยังส่วนต่าง ๆ แต่ต้องมีลำดับความสำคัญที่แตกต่างและมีอำนาจที่แตกต่างกันด้วย เพื่อการควบคุมที่เป็นระบบและง่ายต่อการปฏิบัติงาน

9. สายการบังคับบัญชา (Scalar chain) หมายถึง การมีสายการบังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดลงมายังต่ำสุดในการสั่งการมอบหมายงาน และรายงานผลปฏิบัติงานอย่างเชื่อมโยงกัน

10. ระเบียบวินัย (Order) หมายถึง การกำหนดระเบียบวินัยในการทำงาน เพื่อให้พนักงานยึดถือปฏิบัติเป็นแบบอย่างเดียวกัน เพื่อความเป็นระเบียบเดียวกัน เช่นพนักงานต้องพูดจาด้วยถ้อยคำที่สุภาพ แต่งกายให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

11. ความเสมอภาค (Equity) การถูกต้องเป็นธรรม มีความยุติธรรมในการปฏิบัติต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน ควรได้รับสิทธิและการปฏิบัติที่มีมนุษยธรรม ไม่กดขี่ ข่มเหง รังแก หรือทำร้ายให้เกิดความเสียหายใด ๆ ควรมีความเอื้ออารีต่อกัน เห็นอกเห็นใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน

12. ความมั่นคงในการทำงาน (Stability of tenure of personnel) หมายถึง การทำงานที่มีความมั่นคงในด้านของการจ้างงาน ซึ่งธนาคารออมสินเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ มีความมั่นคงในเรื่องของการทำงาน สวัสดิการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

13. ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดริเริ่มในการทำงาน กล้าแสดงความคิดเห็นในการทำงาน โดยในทุกเช้าของการทำงานจะมีกิจกรรมที่เรียกว่า Morning Talk เพื่อให้พนักงานทุกคนได้แลกเปลี่ยนความรู้ หรือสิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน เพื่อเปิดประสบการณ์ใหม่ให้กันและกัน

14. ความสามัคคี (Esprit de corps) หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจกันในองค์กรทำให้เกิดความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้มีการสื่อสารที่ดีระหว่างกัน ความสามัคคีจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้

แนวคิดการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยง (Risk Management) หมายถึง กระบวนการที่ปฏิบัติโดยผู้บริหารและบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยให้การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินงาน สามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้ (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2554)

เผชิญ อุปนันท์ (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายว่า ความเสี่ยง (Risk) คือ การวัดความสามารถที่จะดำเนินการให้วัตถุประสงค์ของงานประสบความสำเร็จ ภายใต้การตัดสินใจ กำหนดเวลา และข้อจำกัดด้านเทคนิคที่เผชิญอยู่ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด มาดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ภายใต้กรอบเวลาอันจำกัด ซึ่งเป็นกำหนดการปฏิบัติการในอนาคต ความเสี่ยงจึงอาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา อันเนื่องมาจากความไม่แน่นอน และความจำกัดของทรัพยากรโครงการ ผู้บริหารโครงการจึงต้องจัดการความเสี่ยงของโครงการ เพื่อให้ปัญหาของโครงการลดน้อยลง และสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการความเสี่ยงหรือ การบริหารความเสี่ยง (Risk management) คือ การจัดการความเสี่ยง ทั้งในกระบวนการในการระบุ วิเคราะห์ (Risk analysis) ประเมิน (Risk assessment) ดูแล ตรวจสอบ และควบคุมความเสี่ยงที่สัมพันธ์กับ กิจกรรม หน้าที่และกระบวนการทำงาน เพื่อให้องค์กรลดความเสียหายจากความเสี่ยงมากที่สุด อันเนื่องมาจากภัยที่องค์กรต้องเผชิญในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือเรียกว่า อุบัติภัย (Accident)

กรุงไทย (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงความเสี่ยงหลักที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้กำหนด มีอยู่ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (Strategic Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการกำหนดแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และการนำไปปฏิบัติไม่เหมาะสม หรือไม่สอดคล้องกับปัจจัยภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก ธนาคารออมสินกำแพงเพชร เช่น แผนการดำเนินงานในการจำกัดจำนวนคิวสำหรับให้บริการลูกค้า แต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ตามแผนงานที่วางไว้
2. ความเสี่ยงด้านเครดิต (Credit Risk) หมายถึง โอกาสหรือความน่าจะเป็นที่ลูกค้าไม่สามารถปฏิบัติตามภาระที่ตกลงไว้ รวมถึงโอกาสที่ลูกค้า จะถูกปรับลดอันดับความเสี่ยงด้านเครดิต ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของธนาคารออมสินกำแพงเพชร เสียเครดิตลูกค้าเอง
3. ความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการเคลื่อนไหวของอัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และราคาราคาตราสารในตลาดเงินตลาดทุน ที่มีผลกระทบในทางลบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน
4. ความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง (Liquidity Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่เกิดจากการที่สถาบันการเงินไม่สามารถชำระหนี้สินและภาระผูกพันเมื่อถึงกำหนดเนื่องจากไม่สามารถเปลี่ยนสินทรัพย์ เป็นเงินสดได้ สามารถจัดหาเงินทุนได้เพียงพอ หรือสามารถหาเงินมาชำระได้แต่ด้วย

ต้นทุนที่สูงเกินกว่าระดับที่ยอมรับได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ รายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน

5. ความเสี่ยงด้านปฏิบัติการ (Operational Risk) หมายถึง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการขาดการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือขาดธรรมาภิบาลในองค์กรและการขาดการควบคุมที่ดี โดยอาจเกี่ยวข้องกับกระบวนการ ปฏิบัติงานภายใน คน ระบบงาน หรือเหตุการณ์ภายนอก และส่งผลกระทบต่อรายได้และเงินกองทุนของสถาบันการเงิน การเว้นที่นิ่งแบบระยะห่าง

กลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารความเสี่ยงที่เป็นสากล นำมาประยุกต์ใช้ทุกองค์กรมี ดังนี้

1. Take การยอมรับความเสี่ยง (Risk Acceptance) การยอมรับให้มีความเสี่ยงเนื่องจากค่าใช้จ่ายในการจัดการหรือสร้างระบบควบคุมอาจมีมูลค่าสูงกว่าผลลัพธ์ที่ได้แต่ควรมีมาตรการติดตามและดูแล เช่น การกำหนดระดับของผลกระทบที่ยอมรับได้ เตรียมแผนการตั้งรับจัดการความเสี่ยง

2. Treat การลด/การควบคุมความเสี่ยง (Risk Reduction/Control) การออกแบบระบบควบคุม การแก้ไขปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันหรือ จำกัดผลกระทบ และโอกาสเกิดความเสียหาย เช่น ติดตั้งอุปกรณ์ความปลอดภัย ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะมาตรฐานเชิงรุก เป็นต้น

3. Terminate การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง (Risk Avoidance) การหยุดหรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรมที่เป็นความเสี่ยง เช่น งดทำขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและจะนำมาซึ่งความเสี่ยง ปรับเปลี่ยนรูปแบบ การทำงาน ลดขอบเขตการดำเนินการ เป็นต้น

4. Transfer การกระจาย/โอนความเสี่ยง (Risk sharing/spreading) การกระจายทรัพย์สินหรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยงจากการสูญเสีย เช่น การประกันทรัพย์สินเพื่อโอนความเสี่ยงไปยังบริษัทประกัน การจ้างบริษัทภายนอกให้ทำงานบางส่วนแทน การทำสำเนาเอกสารหลาย ๆ ชุด การกระจายที่เก็บทรัพย์สินมีค่า เป็นต้น

สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (2562) ได้อธิบายองค์ประกอบของการบริหารความเสี่ยงขององค์กรตามแนว COSO ERM ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) สภาพแวดล้อมภายในครอบคลุมถึงแนวนโยบายโดยทั่วไปขององค์กร ปรัชญา และรูปแบบการบริหาร วัฒนธรรมองค์กร ข้อจำกัดระเบียบปฏิบัติ ความรู้ความสามารถของบุคลากร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร กฎเกณฑ์การดำเนินงาน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการวิเคราะห์ความเสี่ยง และการจัดการกับความเสี่ยง รวมถึงแนวทางการบริหารความเสี่ยง ระดับที่ยอมรับได้

2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective Settings) ผู้บริหารจะต้องกำหนด เป้าประสงค์ในการดำเนินงานและบุคลากรทุกคน ต้องรู้และเข้าใจกระบวนการภายในของหน่วยงานตนเอง ซึ่งการกำหนดวัตถุประสงค์จะสนับสนุน และสอดคล้องกับพันธกิจในด้านต่าง ๆ

3. การระบุเหตุการณ์ (Event Identification) เป็นการระบุเหตุการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้น โดยพิจารณาจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ การเมือง สังคม คุณภาพของบุคลากร กระบวนการ/วิธีการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีใหม่ๆ และเหตุการณ์ที่มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์

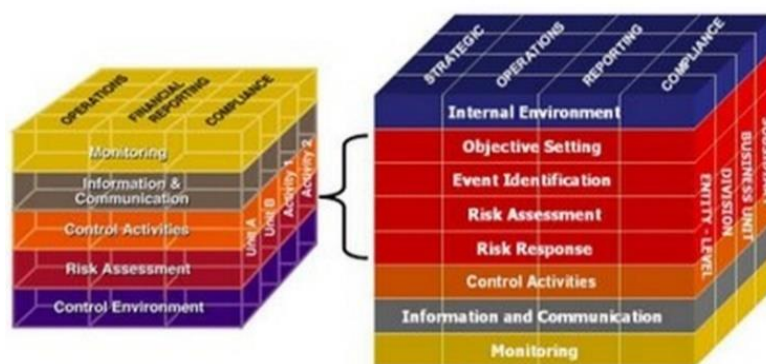
4. การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment) ดำเนินการโดยพิจารณาว่า แต่ละปัจจัยเสี่ยงนั้นมีโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) มากน้อยเพียงใด หากเกิด แล้วจะส่งผลกระทบ (Impact) รุนแรงเพียงใด ทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพเพื่อเป็นฐานในการตัดสินใจว่า จะบริหารความเสี่ยงนั้นอย่างไร รวมถึงการประเมินความเสี่ยงทั่วไปก่อนที่จะมีมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่มีอยู่ (Inherent Risk) หรือความเสี่ยงที่เหลืออยู่ (Residual Risk)

5. การตอบสนองความเสี่ยง (Risk Response) การตอบสนองความเสี่ยงเป็นการระบุทางเลือกในการจัดการความเสี่ยงและคัดเลือกวิธีการจัดการที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ รวมถึงค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนในการดำเนินการ เปรียบเทียบกับ ประโยชน์ที่จะได้รับว่ามีความคุ้มค่าหรือไม่ เพื่อให้สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับ (Risk Appetite) และ ช่วงเบี่ยงเบนที่ยอมรับได้ (Risk Tolerance) โดยมี 4 แนวทาง ได้แก่ การหลีกเลี่ยง การลดความเสี่ยง การยอมรับความเสี่ยง และการหาผู้ร่วมรับความเสี่ยง

6. กิจกรรมควบคุม (Control Activities) การประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความเสี่ยงกิจกรรมควบคุมนี้ ประกอบด้วย กิจกรรมที่ช่วยลดเหตุการณ์ที่น่าจะเกิดเป็นความเสี่ยงหรือลดผลกระทบความเสียหายเมื่อเกิดเหตุการณ์นั้นขึ้น

7. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication) การบริหารจัดการต้องมีการระบุถึงสารสนเทศที่จำเป็นทั้งจากแหล่งข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร การจัดเก็บและมีระบบสื่อสารไปยังบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามหน้าที่รับผิดชอบของตนได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพยังครอบคลุมถึงการสื่อสารจากระดับบนลงล่าง ระดับล่างไปสู่บน และการสื่อสารระหว่าง หน่วยงานตามแนวทาง COSO 8 การติดตามประเมินผล (Monitoring) การบริหารความเสี่ยงขององค์กรต้องได้รับการติดตามประเมินผลและได้รับการปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น

การติดตามประเมินผล สามารถทำได้โดยวิธีการดูแลอย่างต่อเนื่องหรือการประเมินแยกหรือใช้ทั้ง 2 วิธีร่วมกัน



ภาพ 1 แสดง COSO ERM

ที่มา : <http://www.itgthailand.com> สืบค้นเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2563

เมธา สุวรรณสาร (2556) ได้อธิบายถึงทฤษฎี COSO (Committee of Sponsoring Organizations) แบบจำลองของ COSO เป็นการควบคุมภายใน (Internal Control) จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ โดยการลดหรือบรรเทาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอันจะเป็นการขัดขวางการบรรลุผลสำเร็จขององค์กร และเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นโดยคณะกรรมการบริหาร ผู้บริหาร และทุกคนในองค์กรที่ออกแบบมาเพื่อเป็นการประกันการบรรลุวัตถุประสงค์ของ องค์กร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ 1. ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินงาน 2. ความน่าเชื่อถือของ รายงานทางการเงิน 3. การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ

แนวคิดการบริหารภาวะวิกฤต

ทิฆัมพร วาสิทธิ์ (2561) ได้ให้ความหมาย การบริหารภาวะวิกฤต คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กรมีผลทำให้ผู้บริหารต้องตัดสินใจ เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอดและดำเนินงานต่อไปได้ ที่ผ่านมามีการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้นในระดับที่ไม่รวดเร็วและซับซ้อนนัก ทำให้หลายองค์กรสามารถปรับตัวได้ทันโดยไม่ยาก แต่แรงกดดันของกระแสการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่ทวีความรวดเร็วและรุนแรง ซึ่งหลายครั้งการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างกะทันหัน และไม่มีรูปแบบทำให้องค์กรต้องมีพื้นฐานการตอบสนองอย่างเหมาะสม

ปรีดี พูลสุขสมปรรณนา (2563) ได้กล่าวว่า ภาวะวิกฤตนั้น คือ สถานการณ์หรือสถานการณ์ชั่วคราวที่ไม่ได้คาดคิด มีความสับสน เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน สร้างให้เกิดความตื่นตระหนก ซึ่งโดยส่วนใหญ่แล้วจะไม่ได้มีการเตรียมการเพื่อรับมือ โดยภาวะวิกฤตนั้นจะส่งผลให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ซึ่งจะสร้างให้เกิดความกดดัน ภัยคุกคาม ผลกระทบทางลบต่อคนที่เกี่ยวข้อง เช่น บุคคล องค์กร ตั้งแต่จำนวนเล็กน้อยไปจนถึงคนหมู่มาก และอาจส่งผลถึงชื่อเสียงไปจนถึงผลกำไรในการทำธุรกิจ ภาวะวิกฤตโดยส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นโดยที่ไม่มีสัญญาณแจ้งเตือนล่วงหน้า ฉะนั้นการรู้ถึงความสำคัญและขั้นตอนของการบริหารจัดการกับภาวะวิกฤตนั้นนับเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ระดับองค์กรที่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ และนำไปอยู่ในแผนงานเชิงกลยุทธ์

อภิสิทธิ์ จัทรทนานนท์ (2552) ได้กล่าวถึง Long (2001) ความหมายของภาวะวิกฤต หมายถึง สถานการณ์ที่เข้าสู่ภาวะที่จำเป็นต้องจัดการ เพื่อหลีกเลี่ยงหรือแก้ไขความเสียหายที่เกิดขึ้น

แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์

นิติธร รุ่งเรือง (2553, หน้า 9) ได้ให้ความหมายของการบริหารเชิงกลยุทธ์คือกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารเพื่อนำองค์กรดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ตามขั้นตอนการบริหาร ซึ่งประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การกำหนดกลยุทธ์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และการประเมินกลยุทธ์ขององค์กร

จากทฤษฎีและแนวคิดที่กล่าวในเรื่องของการบริหารจัดการนั้น สามารถสรุปได้ว่าการบริหารจัดการ จะต้องมีการวางแผนที่ดีในการดำเนินงาน เพื่อที่งานจะได้ไม่ซ้ำซ้อน มีการประสานงานในองค์กรที่ดี ชัดเจนในการทำงาน รวมไปถึงมีการควบคุมที่ดี ผู้บริหารสามารถกระจายงานแก่พนักงานได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ร่วมด้วย ไม่ว่าจะเป็นวิธีการในการปฏิบัติงานหรือทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้การบริหารจัดการออกมาดี และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน ในการมีนโยบาย แนวทาง ในการรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อยู่ในขณะนี้ ซึ่งนโยบายของธนาคารที่ประกาศออกมามีความชัดเจนทั้งคนส่งสารอย่างธนาคารเอง และผู้รับสารอย่างผู้รับบริการ ส่งผลให้ทุกคนปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน

1.3 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การปรับตัว

วชิระ ชินหนองจอก (2555) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับการตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่น ในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรู้สึก(Conscious) คือลืมตาตื่นอยู่ ในทันใดนั้น เรารู้สึกได้ยินเสียงดังปังมาแต่ไกล(การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่มีความหมายคือไม่รู้ว่ามันเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของยางรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนั้นเรียกว่าเราเกิดการรับรู้

พัชรียา สุตา (2555, หน้า 14) การรับรู้เป็นพื้นฐานที่สำคัญของแต่ละบุคคล เพราะการตอบสนองของพฤติกรรมใดใดจะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อมของตนเอง และความสามารถในการแปลความหมายของสภาพต่อนั้นๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าและปัจจัยการรับรู้ที่มีประสิทธิภาพซึ่งปัจจัยการรับรู้ประกอบด้วยประสาทสัมผัส และปัจจัยทางจิตวิทยา คือ ความรู้เดิมเจตคติ และความต้องการเป็นต้นการรับรู้จะประกอบด้วยกระบวนการสามด้าน คือ การสัมผัส การแปลความหมาย และอารมณ์

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ธนาคารออมสินมีการปรับตัวหลายด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการ การวางแผน การควบคุม หรือการการประสานงานก็ตาม สิ่งเหล่านี้จะส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดการรับรู้และปฏิบัติตาม เช่นสถานการณ์โควิด-19 ธนาคารมีการตรวจวัดไข้ ล้างมือ ก่อนเข้าธนาคาร ใส่หน้ากากอนามัย และการเว้นระยะห่างกันไม่แออัดจนเกินไป ซึ่งผู้รับบริการจะต้องมีการรับรู้ถึงสิ่งที่ธนาคารตั้งข้อกำหนดไว้ และผู้รับบริการจะต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวในการปฏิบัติตาม เป็นต้น

1.4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและความคาดหวัง

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง

พรพิมล ธิบาย (2555, หน้า 5) ให้ความหมายไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงความต้องการความรู้สึก การรับรู้การคาดการณ์ถึงสิ่งที่คุณคณปรารถนาจะเป็น หรือจะได้มาในอนาคต

ฤทัย นิธิธนวิจิต (2553, หน้า 12) ความคาดหวัง เป็นความคิด ความเชื่อ ความต้องการ ความมุ่งหวัง หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง เช่น บุคคล การกระทำ หรือเหตุการณ์จึงเป็นการคิดล่วงหน้าโดยมุ่งหวังในสิ่งที่เป็นไปได้ว่าจะเกิดตามทีตนคิดไว้

รัตนา สุขะนินทร์ (2547, หน้า 12-13) ได้กล่าวทัศนคติเกี่ยวกับการคาดหวัง ว่าเป็นความปรารถนาของผู้รับบริการที่จะได้รับจากบริการนั้น ๆ ซึ่งมีองค์ประกอบของความคาดหวัง (The Component of Customer Expectation) ได้แก่

1. บริการที่พึงประสงค์ (Desired Service) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับหรือปรารถนาที่จะได้รับ ระดับความปรารถนานั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความ เชื่อของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

2. บริการที่เพียงพอ (Adequate Service) เป็นระดับที่ต่ำสุดของการบริการที่ลูกค้ายอมรับได้ โดยไม่เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความคาดหวังระดับนี้ เกิดจากการรับรู้ของผู้บริโภคต่อทางเลือกของผู้ให้บริการอื่น ๆ

3. การบริการที่คาดการณ์ (Predicted Service) เป็นระดับการคาดการณ์ที่ ลูกค้าจะได้รับจากผู้ให้บริการในขณะที่ลูกค้าพบปะผู้ให้บริการ การบริการที่คาดการณ์นี้มีผลต่อการกำหนดการบริการที่พึงประสงค์

สุพานี สฤณัฐธานี (2552, หน้า 168-169) ที่ได้อธิบายทฤษฎีความคาดหวังโดยกล่าวถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความคาดหวัง (Expectancy) มีเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ (Instrumentality) และการเห็นคุณค่าของผลลัพธ์ (Valence) ตามทฤษฎีนี้จะพบว่าแรงจูงใจจะเกิดจาก ความเชื่อมโยงของความคาดหวัง และเครื่องมือที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์และคุณค่าของผลลัพธ์แต่ถ้ามีเพียงเรื่องใดเรื่องหนึ่งแรงจูงใจก็จะไม่เกิดขึ้น ดังสมการที่ว่า “แรงจูงใจ = ความคาดหวัง x เครื่องมือที่จะนำไปสู่รางวัล x คุณค่าของรางวัล”

วูลุม (Vroom, 1964) กล่าวถึง รูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดยมีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจกระบวนการทางความคิดและการรับรู้ของบุคคลก่อนนำไปสู่ผลลัพธ์ความพึงพอใจ โดย ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

$V = \text{Valence}$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัล คือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นการรับรู้ในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

$E = \text{Expectancy}$ ได้แก่ ความคาดหวังถึงความเป็นไปได้ของการได้ซึ่งผลลัพธ์หรือรางวัลที่ต้องการเมื่อแสดงพฤติกรรมบางอย่าง

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นเพียงปัจจัยที่เกิดขึ้นโดยผลของการกระทำ ที่ได้รับมาจากความคาดหวังของคนในเหตุการณ์ หรือกล่าวได้ว่าระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่มีต่อเหตุการณ์นั้น ผลความคาดหวังจะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับความพยายามและการกระทำนั้น

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ ความพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น โดยแต่ละคนจะมีมุมมองและความพอใจที่แตกต่างกันออกไป นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

เพนชานสกี และโทมัส Penchansky and Thomas (1981) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการเข้าใช้บริการในระดับการให้บริการแบ่งเป็น 5 ประเภทดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าที่เข้าใช้บริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ สามารถที่จะเข้าไปใช้บริการธนาคารได้อย่างสะดวก
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ ธนาคารให้ความสะดวกมีการบริการที่ดีและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน
4. ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) ซึ่งได้แก่การยอมเสียค่าธรรมเนียมต่าง ๆ สำหรับการฝากถอน หรือค่าทำเนียมที่เกิดจากการทำธุรกรรมอื่น ๆ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

อุทัย พรหมสุดใจ (2545) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกรักชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจโดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งเร้านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก

เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ (ม.ป.ป.) ให้ความหมายสำหรับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ที่ดีของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้สินค้าหรือบริการนั้นแล้ว พบว่าดีจริงตามที่คาดหวัง เมื่อ

ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้ว นักการตลาดจะต้องพยายามทำให้ลูกค้ากลับมาซื้อซ้ำ หรือกลับมาใช้บริการนั้นอีก ส่งผลเกิดความภักดีในตราสินค้า และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นอีก

จรัส โพธิ์จันทร์ (2533, หน้า 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

ผ่องนภา ลิ้มรัตน (2553) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการ ปฏิบัติ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้และผลที่ตามมาต้องส่งผลให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการนั้น ๆ

นภดล ร่มโพธิ์ (2554) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไว้ว่าปัจจุบันธุรกิจ การบริการมีความตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มทำให้การวัดความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญมากขึ้น ประกอบกับแนวคิดใหม่ ๆ เกี่ยวกับระบบการประเมินผล ของการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งหันมาให้ความสนใจด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยในอดีต การประเมินการปฏิบัติงานขององค์กรอาศัยเพียงตัวชี้วัดทางการเงิน(Financial Perspective) แต่ต่อมามีแนวคิดการประเมินผลการทำงานขององค์กรแบบใหม่ที่เรียกว่า Balanced Scorecard ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมาก เนื่องจากเป็นตัวชี้วัดที่ไม่ได้ใช้ปัจจัยทางการเงินเป็นตัวรวมโดยสร้างให้ เกิดการมองเห็นในด้านมุมมองอื่น ๆ นอกเหนือจากมุมมองด้านการเงินในการเป็นตัวพิจารณา โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อแสดงถึงการวัดความพึงพอใจของลูกค้า โดยสามารถสร้างความได้เปรียบทางการ บริการที่เฉพาะด้านขององค์กร ที่มุ่งสู่มาตรฐานการบริการที่ดีให้ผู้มารับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

เชลลี่ (Shelly, 1975, p. 29) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนั้นความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้จะเรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

การวัดความพึงพอใจ ภูนิดา ชัยปัญญา (2541, หน้า 11) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตราวัดทัศนคติซึ่งที่นิยมในปัจจุบันวิธีหนึ่งคือมาตราส่วนแบบลิเคิร์ท ประกอบด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งที่มีคำตอบแสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบเช่น มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไป สอบถามโดยการพูดคุยโดยมีการเตรียมแผนล่วงหน้าเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยาท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่ และยังเป็นที่ยอมรับใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาจะผู้วิจัยเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขึ้นอยู่กับหลากหลายปัจจัย ดังที่มีนักวิชาการงานวิจัยได้กล่าวข้างต้น ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีระดับที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความชื่นชอบของแต่ละบุคคล ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ปัจจุบันนี้ ธนาคารออมสินได้มีการปรับในเรื่องของการให้บริการลูกค้า อย่างเข้มงวดมากขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้ผู้มารับบริการบางท่านอาจพอใจที่ธนาคารได้ใส่ใจและคำนึงถึงความปลอดภัยในตัวลูกค้าเอง แต่อาจมีผู้รับบริการบางท่านอ่านไม่พึงพอใจ ที่จะต้องมีความยุ่งยากในการเข้ารับบริการในแต่ละครั้งก็เป็นไปได้

1.5 แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ (Marketing Mix Service)

ปรีชา อัสวโกสินทร์ชัย (2560) 7P เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ Philip Kotler ได้วางไว้เป็นแนวคิดที่ใช้ส่วนประสมทางการตลาด Marketing Mix Service ซึ่งประกอบไปด้วย

1.ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ของธนาคารออมสินทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ทางด้านเงินฝาก เช่น บัตรเอทีเอ็ม บัตรเครดิต เป็นตัว หรือผลิตภัณฑ์ทางด้านสินเชื่อ เช่น สินเชื่อส่วนบุคคล สินเชื่อเคหะสร้างบ้าน เป็นต้น ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ของธนาคารจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

2.ด้านราคา (Price) หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องไต่ตรองก่อนที่จะจ่ายเงิน เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้าอย่างสูงสุด ซึ่งบางทีราคาจะเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถที่จะใช้เปรียบเทียบบริการ และคุณค่าที่ลูกค้าควรที่จะได้รับ การกำหนดราคาในแต่ละผลิตภัณฑ์ที่มีควรจะต้องกำหนดหลากหลายระดับ เพื่อเป็นตัวเลือกและเพื่อตอบสนองความต้องการความคุ้มค่าด้านราคาให้กับลูกค้า

3.ด้านสถานที่ (Place) ควรเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ ทำเลที่ตั้งควรมีทางเข้า-ออกที่ชัดเจน มีที่จอดรถ แก้อื้อสำหรับรองรับบริการอย่างเพียงพอต่อการเข้ามาใช้บริการของลูกค้า

4.ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีการจัดเชิงรุก เพื่อกระตุ้นลูกค้าทั้งภายนอกให้อยากเข้ามาใช้บริการในสาขามากขึ้น และกระตุ้นเชิงรุกภายใน เพื่อให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

5.ด้านบุคคล (People) ควรให้ความสนใจในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน เช่น ธนาคารออมสินมีการจัดอบรมเข้าทำงานสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น นอกจากนี้ยังมีการเรียนออนไลน์ผ่านระบบ e-Learning เพื่อเพิ่มและพัฒนาทักษะของพนักงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

6.ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) พนักงานธนาคารจะต้องมีการแต่งกายให้ดูกระเป๋ียบตามวัน และแต่งกายให้เรียบร้อยระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะได้มีความน่าเชื่อถือหากมีผู้รับบริการเข้ามาใช้งาน ซึ่งกลยุทธ์นี้จะช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่พบเห็นและเข้ามาใช้บริการในธนาคาร

7.ด้านกระบวนการ (Process) ธนาคารจะมีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ระเบียบ ซึ่งกระบวนการความเป็นระบบและระเบียบนี้ เป็นอีกกลยุทธ์ที่สร้างความน่าเชื่อถือในการเข้ามาใช้บริการภายในธนาคาร เป็นต้น

7P เป็นกลยุทธ์ทางการตลาด ที่จะทำให้ผู้รับบริการได้มีการเปรียบเทียบปัจจัยที่ผู้ประกอบได้กำหนดขึ้น ซึ่งการเปรียบเทียบที่ผู้บริโภคเลือกใช้ในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการมีหลายปัจจัยด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็น การตอบสนองความต้องการลูกค้า คือ ธนาคารมีการตอบสนองความต้องการที่ลูกค้ามีได้อย่างถูกต้อง ทำให้เกิดประสบการณ์และมักจะเปรียบเทียบด้านคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ยังมีในส่วนของความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการเลือกใช้บริการจากธนาคาร ธนาคารจะต้องมีมาตรการเรื่องความปลอดภัยที่เป็นมาตรฐานเป็นสำคัญ เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา P ด้านบุคคล และ P ด้านสถานที่ ซึ่งได้นำมาเป็นตัวแปรตามในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในสถานการณ์โควิด-19 โดยผู้วิจัยให้เหตุผลคือ ความพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะความชื่นชอบของแต่ละบุคคล และจากสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้น การเลือกใช้บริการจากสถานที่ที่มีความประทับใจปลอดภัย น่าจะเป็นตัวเลือกในการตัดสินใจที่ดี ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ และใช้บริการจากสถานที่เดิมนั้นซ้ำ ส่วน P ในด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยมองว่าในสถานการณ์ภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการน่าจะไม่ได้ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจาก ด้านผลิตภัณฑ์ ,ราคา ,การส่งเสริมการตลาด ,ลักษณะกายภาพ และกระบวนการ จึงไม่นำมาเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดการตลาดบริการ

การตลาด คือกระบวนการในการสร้างคุณค่าร่วมกับผู้บริโภคและเพื่อสร้างสัมพันธ์ระหว่างกันจนก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การตลาด คือการออกแบบเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ และบริการอย่างมีประสิทธิภาพให้กับบุคคล หรือกลุ่มบุคคลโดยมีความต้องการที่จะให้ระบบเศรษฐกิจมีการเคลื่อนย้ายสินค้า ผลิตภัณฑ์ หรือบริการจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค จนบรรลุเป้าหมายตาม เจตนารมณ์ของสังคม (ศิริฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2555)

มิเชล เพนเดอร์, เซอร์เกียร์ คีโนวสกี และเบิร์นฮาร์ด ดัคซ์(Michael Peneder, Serguei Kaniovsky, & Bernhard Dachs, 2003) การให้บริการลูกค้าถือเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ การตลาดบริการ นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษากลยุทธ์ และแนวคิดบริการรูปแบบใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการ นอกจากนี้ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ยังส่งผลกระทบต่อเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยการตลาดบริการใหม่ โดยมีปัจจัยที่มีความสำคัญดังต่อไปนี้

1.การสัมผัสถึงบริการที่ดี

ผู้ให้บริการแสดงออกถึงการบริการที่ดีให้ผู้รับบริการได้รับรู้ เช่นการใช้สื่อทางการตลาดเข้ามาช่วยโฆษณา การันตีถึงคุณภาพ การบริการที่ดีของสถานประกอบการนั้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจับต้องและเข้าถึงบริการนั้นได้

2.การรักษามาตรฐานการบริการ

ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องการให้บริการลูกค้าทั้งก่อน – หลัง และให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกระดับ ยึดมั่นแน่วแน่ในการให้บริการ พยายามสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจ และเกิดการใช้บริการนั้นซ้ำ

3.การสร้างควมไว้วางใจ และน่าเชื่อถือ

การสร้างแบรนด์หรือตราสินค้า เป็นเรื่องสำหรับผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญ เพราะชื่อเสียงของแบรนด์ส่งผลต่อความน่าเชื่อถือในการเข้าใช้บริการ และในการเข้าใช้บริการแต่ละครั้ง ผู้ประกอบการต้องสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าผู้รับบริการนั้น เข้าการรักษาข้อมูลซึ่งเป็นความลับในการนับบริการนั้น ๆ เป็นต้น

เลิฟล็อก ซี และ วิธ เจ (Lovelock C & Wirtz J, 2011) ได้อธิบายว่า ลักษณะเด่นของธุรกิจบริการ คือ บริการไม่ สามารถจับต้องได้ บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ บริการมีความไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ ทำให้ต้องรวมองค์ประกอบทางด้านกลยุทธ์อื่นๆ เข้าไว้ด้วยในกลยุทธ์การตลาดบริการ

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจหรือบริการ ด้านกลยุทธ์ถือเป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง การสร้างความแตกต่างของธุรกิจบริการ เน้นคุณภาพการบริการเป็นสำคัญ การสะท้อนให้เห็นคุณภาพการบริการ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน การอบรมและพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ย่อมเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่างด้านบริการ (กฤษฎิกา คงสมพงษ์, 2561, หน้า 28-29)

จากที่กล่าวข้างต้น การตลาดบริการเป็นการให้ความสำคัญเรื่องกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ในการให้บริการลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นกลยุทธ์ด้านการให้บริการ กลยุทธ์ด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ หรือกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยี สิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการแต่ละครั้ง สอดคล้องกับธนาคารออมสิน มีการปรับรูปแบบการให้บริการผ่านออนไลน์มากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองการใช้งานของผู้รับบริการเอง ส่งให้ผู้รับบริการเกิดความสนใจในการให้บริการรูปแบบใหม่ และเกิดความพึงพอใจขึ้นในลำดับถัดไป

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

2.1 แนวคิดทฤษฎีการปรับตัว

การปรับตัว หมายถึง การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้อยู่รอด และให้กลมกลืนเข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ดังนี้

ลักษณะ สิริวัฒน์ (2544, หน้า 105) กล่าวว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลากิจกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการ ทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุขทั้งทางกายและจิตใจ ไม่เกิดผลเสียทั้งต่อตนเองและผู้อื่น

เปรมพร มั่นเสมอ (2545, หน้า 9) กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง กระบวนการทางจิตใจของบุคคลที่เกิดจากการวัดการกับความต้องการ ความกดดัน ความท้าทาย และปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากตนเองหรือสิ่งแวดล้อม

ทพ สงวนสัตว์ (2549) กล่าวถึงการปรับตัวว่า คือความสามารถในการเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ ความเป็นอยู่โดยต้องคำนึงถึงความเป็นจริงต่าง ๆ นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคมที่เกี่ยวข้อง การปรับตัวสามารถมองได้หลายแง่มุมจึงจำแนกไว้ 2 ประเด็นที่น่าสนใจคือ

1. การปรับตัวภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความคิด ความรู้สึก ความต้องการภายในของแต่ละคน แรงขับส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการทางด้านร่างกาย ประกอบด้วยความต้องการอาหาร ยา รักษาโรค การพักผ่อนเพื่อการดำรงชีพอยู่ได้และเกิดสภาวะทางจิตซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการรับรู้ เรียนรู้และประสบการณ์

2. การปรับตัวภายนอกเพื่อให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ข้อเรียกร้องอันเกิดจากสภาพแวดล้อมและสังคมมนุษย์ การปรับตัวเป็นภาวะของความสัมพันธ์ที่กลมกลืนกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งบุคคลจะได้รับความพึงพอใจในการตอบสนองทั้งทางกายและสังคม การที่บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้ดีเป็นลักษณะที่แสดงถึงการเป็นปกติ และในทางตรงข้ามกันนั้นถ้าบุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือไม่สามารถปรับพฤติกรรมให้สอดคล้องกับสังคมส่วนใหญ่ได้ บุคคลนั้นจะดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมโดยปราศจากความสุข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมส่วนมากมักจะเป็นผลมาจากการปรับตัวที่ไม่ดี แต่มนุษย์ที่มีการปรับตัวได้ดีในสถานการณ์หนึ่งอาจไม่สามารถปรับตัวได้ดีในอีกสถานการณ์หนึ่งหากไม่ได้รับการส่งเสริม ชี้แนะ ช่วยเหลือ

เกียรตินันต์ ล้วนแก้ว (2561) กล่าวถึงการปรับตัวองค์กรในช่วง 4.0 โดยภาพรวมแล้วสามารถแบ่งออกได้ 5 ด้าน

ด้าน 1 เป็นการปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสม แนวคิดในปัจจุบัน เมื่อองค์กรประสบกับปัญหา ก็จะลดขนาดขององค์กร เพื่อลดต้นทุน ซึ่งไม่ใช่เรื่องผิดเพราะเป็นการกู้สถานการณ์ทางการเงินให้กลับมาดีขึ้นได้รวดเร็ว แต่การลดขนาดมีข้อควรระวัง ทั้งในเรื่องขวัญกำลังใจ ความสามัคคีในองค์กร และการสูญเสียคนเก่ง องค์กรยุค 4.0 จะให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้ไปสู่องค์กรขนาดที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะเล็กกว่าเดิม เท่าเดิม หรือใหญ่กว่าเดิมก็ได้ โดยดูจากลักษณะของงานและสถานการณ์แวดล้อมเป็นหลัก

ด้าน 2 คือ ความยืดหยุ่นของแผนการทำงานตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ องค์กรในปัจจุบันมักจะมีเส้นทางเดินเพียงทางเดียวเพื่อให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ ซึ่งอาจเหมาะกับยุคที่สภาพแวดล้อมทางเปลี่ยนแปลงไปที่ละน้อย องค์กรยุค 4.0 มีทางเลือกในการทำตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้มากกว่า 1 ทางเลือก และสามารถเดินตามเหล่านั้นไปพร้อมกันได้ เพื่อย่นระยะเวลาในการไปถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ควบคู่ไปกับการกระจายความเสี่ยงในการทำงาน นอกจากนี้แล้ว ในแง่ของการใช้คนและทรัพยากร การมีทางเลือกหลายทางทำให้สามารถกำหนดคนทรัพยากรให้เหมาะสมได้มากกว่าการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งเพียงอย่างเดียว

ด้าน 3 คือ การรวมศูนย์ทรัพยากรและคนที่มีความสำคัญ องค์กรในปัจจุบันมีการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ไว้ชัดเจน ตามโครงสร้างที่แบ่งงานออกเป็นส่วนๆ เมื่อเจอกับสถานการณ์ที่ต้องแก้ไขก็จะให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับเรื่องไป หรือไม่ก็ตั้งคณะทำงานที่มีตัวแทนของแต่ละส่วนงานเข้ามาร่วม บางครั้งคนที่เข้ามาร่วมรับมือกับสถานการณ์อาจไม่ใช่คนที่เก่งที่สุด ผลที่ออกมาจึงไม่ได้เป็นไปตามที่คาดไว้ องค์กรยุค 4.0 รู้ดีกว่า คนและทรัพยากรบางอย่างควรจัดไว้ที่ส่วนกลางเพื่อความสะดวกในการกระจายลงไปทำงานในส่วนต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ในช่วงเวลา

ด้านที่ 4 คือ วิธีการมองโอกาส องค์กรปัจจุบันเลือกเฉพาะโอกาสที่สอดคล้องกับสิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำ ทำให้มองผ่านโอกาสบางอย่าง ทั้งที่โอกาสเหล่านั้นจะเป็นประตูสู่ความสำเร็จในอนาคต องค์กรยุค 4.0 เอาโอกาสเป็นศูนย์กลางแล้วปรับการทำงานขององค์กรให้สอดคล้องกับโอกาสเหล่านั้น หมายถึงการออกแบบโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นคล่องตัว และต้องสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่มองการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นเหตุการณ์ปกติ

ด้านที่ 5 คือ บทบาทของผู้นำ ผู้นำในองค์กรปัจจุบันมักจะเน้นความถูกต้องแม่นยำในการทำงาน ทุกอย่างต้องมีการวางแผนอย่างรัดกุม หากทางใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่องค์กรมีอยู่ใน

ปัจจุบันให้มากที่สุด คนเก่งที่มีอยู่ถูกใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร ทำให้ไม่สามารถสร้างนวัตกรรมใหม่ทั้งในด้านการผลิต การบริหาร และด้านการตลาดได้ ผู้นำขององค์กรยุค 4.0 เข้าใจดีว่า จุดเด่นที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่คงอยู่ตลอดไป ความแม่นยำและการวางแผนไม่สามารถใช้ได้ สภาพแวดล้อมที่การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นรวดเร็วและเกิดขึ้นอยู่เสมอ การนำองค์กรไปข้างหน้าจึงต้องอาศัยการทดลอง สำเร็จบ้างล้มเหลวบ้างก็ไม่ใช่ไร ขอให้เรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นแล้วทำให้ดีกว่าเดิม

จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลให้หลายองค์กรปรับลดขนาดองค์กรลงเพื่อ ความอยู่รอดของธุรกิจ บางองค์กรต้องปิดกิจการเพราะไม่สามารถหาเงินมาหมุนเวียนในธุรกิจได้ ตอนนี้อยากเป็นว่าเพิ่มอัตราคนตกงานในจำนวนมาก ธุรกิจประเภทธนาคารเองก็ต้องมีการ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เช่นการปรับลดอัตราดอกเบี้ยลง จะเห็นได้ว่าธนาคารออมสินมีการ ปลดปล่อยอัตราดอกเบี้ยในการกู้เงินที่ถูกมาก เพื่อที่จะพยายามช่วยเหลือคนที่ถูกพักงาน หรือว่างงาน จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ นอกจากนี้ยังมีการหันมาใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ทั้งด้านการฝาก - ถอน - โอน ผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เป็นต้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึงการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคน ให้สามารถเข้ากับแบบแผนทางสังคมได้ โดยมีสาเหตุในการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น หรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ณ ขณะนั้น เช่น สถานการณ์การเกิดโรคระบาดโควิด-19 ส่งผลให้คนในสังคมต้องมีการปรับตัวเองให้กลมกลืนกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรับตัวในเรื่องของการไปที่สาธารณะ จะต้องสวมหน้ากากอนามัย และเว้นระยะห่างกับบุคคลอื่น อย่างน้อย 1 เมตร เพื่อลดการแพร่กระจายเชื้อโรค รวมไปถึง การปรับตัวในเรื่องของการทำงาน โดยมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของการปรับตัว การทำงานไว้ดังนี้

ปณยา ทองเหลือง (2544, หน้า 34) ได้กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน มีความสำคัญ อย่างมากในการทำงาน เพราะบุคคลต้องมีการพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้ปฏิบัติงานอย่างมีแบบแผน มีการพัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับงานที่มีการ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

อภิษฐา อินทรสุภา (2547, หน้า 5) ได้กล่าวว่า การปรับตัวในการทำงาน หมายถึงการที่ บุคคลสามารถปรับกายและใจกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เพื่อช่วยส่งเสริมให้การทำงานนั้น เกิดผลสำเร็จและมีความพอใจในงานที่ตนทำอยู่

จากความหมายการปรับตัวในการทำงานผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า เป็นการปรับกายใจให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยส่งเสริมการทำงานให้เกิดผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างสถานการณ์โควิด-19 ที่คนทำงานจะต้องมีการปรับตัวในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสับเปลี่ยนเวลางาน หรือแม้กระทั่งการทำงานที่บ้าน Work from home หากทุกคนสามารถที่จะปรับตัวในการทำงานได้เร็ว ก็จะส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงตามแบบแผนที่กำหนด

2.2 แนวคิด Social distancing

Social distancing หรือที่เรียกว่า “การเว้นระยะห่างทางสังคม” ซึ่งการเว้นระยะห่างนี้คือการสร้างระยะห่างให้กับตัวเองและคนอื่น ๆ ในสังคม เช่นการหลีกเลี่ยงในการเดินทางไปในสถานที่แออัด การไม่เข้าร่วมกิจกรรมกับผู้อื่น ๆ รวมไปถึงการทำงานอยู่บ้าน ซึ่ง Social distancing จะช่วยลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ในขณะนี้

ระยะห่างทางสังคม Social distancing Bethlehem (2015) ที่กล่าวว่าระยะห่างทางสังคมมีผลมาจากเจตคติทางลบ หรืออคติจากสมาชิกกลุ่มแต่หากไม่ใช้การต่อต้านจากสมาชิกกลุ่มอาจไม่ได้หมายความว่าเจตคติหรือเจตคติทางลบก็ได้ ไม่เพียงเท่านั้นระยะห่างทางสังคมยังหมายความว่า การขาดความพร้อมในการเปิดรับความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็ได้หรือแม้กระทั่งเป็นการอ้างถึงถึงขอบเขตการเข้าใจกลุ่มบุคคลอื่นซึ่งเป็นลักษณะของการปฏิสัมพันธ์แบบกึ่งมีส่วนร่วม

ชนินทร์ สาริกภูต (2563) การเว้นระยะห่างทางสังคม หรือ Social distancing คือ การลดปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดระหว่างตัวเรากับบุคคลอื่น หรือลดการแพร่ระบาดของเชื้อที่ติดต่อทางละอองฝอยหรือการสัมผัส โดยการยืนหรือนั่งห่างกันอย่างน้อย 2 เมตร หรือการการอยู่ในสถานที่ที่มีคนอยู่หนาแน่น เช่น สถานบันเทิง โรงเรียน โรงภาพยนตร์ ดงกิจกรรมที่มีการชุมนุมตั้งแต่ 50 คนขึ้นไป รวมถึงหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับผู้อื่น เช่น การจับมือ หรือโอบกอด การเว้นระยะห่างทางสังคมเป็นการช่วยป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อและลดปริมาณผู้ติดเชื้อในสังคม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า Social distancing หรือการเว้นระยะห่างทางสังคมหมายถึง การสร้างระยะห่างสำหรับตนเองและผู้อื่น เพื่อลดความแออัดในสถานที่ต่าง ๆ ลดการชุมนุม ซึ่งการที่เรามีระยะห่างทางสังคม สามารถที่จะช่วยลดการแพร่กระจายละอองฝอยไปสู่บุคคลอื่นได้ เพราะเหตุนี้ธนาคารออมสินจึงได้มีการจัดที่นั่งในการให้บริการ และจำกัดจำนวนผู้รับบริการ ตามแบบ Social distancing เพื่อที่จะลดความเสี่ยงในการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19

2.3 แนวคิด New normal

เขมรัฐ ทรวงอยู่ (2558) เผยแพร่ในนิตยสารการเงินธนาคาร ฉบับเดือน พฤษภาคม 2015 ได้กล่าวว่า New Normal" หรือ "ความปกติในรูปแบบใหม่" ถูกใช้ครั้งแรกในปี 2008 โดย Bill Gross นักลงทุนในตราสารหนี้ชื่อดัง (bond guru) ผู้ร่วมก่อตั้งบริษัท Pacific Investment Management (PIMCO) โดยให้นิยามถึงสภาวะเศรษฐกิจโลก ที่จะมีอัตราการเติบโตชะลอตัวลงจากในอดีตและเข้าสู่อัตราการเติบโตเฉลี่ยระดับใหม่ที่ต่ำกว่าเดิม ควบคู่ไปกับอัตราการว่างงานที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหลังเกิดวิกฤติทางการเงินในสหรัฐฯ อีกทั้งความผันผวนทางเศรษฐกิจจะไม่ได้เป็นไปตามวัฏจักรเศรษฐกิจเดิมแบบที่ผ่านมา เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดการเติบโตทางเศรษฐกิจมีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไปหรือส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจในลักษณะที่แตกต่างจากในอดีต

นักเศรษฐศาสตร์ที่สนับสนุนแนวคิด New Normal เชื่อว่าอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่จะชะลอตัวลงเกิดจาก 3 สาเหตุหลักที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อโครงสร้างเศรษฐกิจในระยะยาว ได้แก่

1. การใช้ย่ำแย่ทางการคลังจำนวนมากเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจที่ซบเซาในช่วงเวลาที่ผ่านมา โดยยอมให้หนี้สาธารณะสูงขึ้น ถือเป็นการ "กู้ยืมการเติบโตทางเศรษฐกิจในอนาคต" (borrowing future potential growth) และต้องชดเชยด้วยอัตราการเติบโตระดับต่ำในภายหลัง
2. การกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้น (re-regulation) หลังเกิดวิกฤติทั้งด้านการคลังและในตลาดเงิน จนนำมาสู่อัตราทดและผลตอบแทนทางการเงินที่ลดลง (deleveraging)
3. การเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างการผลิตในแต่ละเศรษฐกิจเพื่อให้สอดคล้องกับทรัพยากรและความต้องการภายในประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต และลดการพึ่งพาการค้าการลงทุนระหว่างประเทศที่อาจมีมากเกินไป

มาลี บุญศิริพันธ์ (2563) ได้กล่าวว่า New Normal หมายถึง ความปกติใหม่ , ฐานวิถีชีวิตใหม่ หมายถึงรูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีตอันเนื่องจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไมคุ้นเคย รูปแบบวิถีชีวิตใหม่นี้ประกอบด้วยวิถีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร วิธีปฏิบัติและการจัดการ การใช้ชีวิตแบบใหม่เกิดขึ้นหลังจากเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างใหญ่หลวงและรุนแรงอย่างใดอย่างหนึ่ง ทำให้มนุษย์ต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ปัจจุบันมากกว่าจะธำรงรักษาวิถีดั้งเดิมหรือหวนหาถึงอดีต

ในมุมมองทางเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หลังวิกฤตเศรษฐกิจถดถอยทั่วโลกในช่วงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 21 (ค.ศ. 2007–2008) ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบเศรษฐกิจครั้งใหญ่ การจัดการบางอย่างซึ่งแต่เดิมเคยถูกมองว่าผิดปกติ ได้กลับกลายมาเป็นสิ่งที่พบเห็นกันได้ทั่วไป และถูกนำมาใช้ในบริบทอื่น ๆ อย่างเช่น ด้านวิทยาศาสตร์ เพื่อสื่อสารและทำความเข้าใจถึงสภาวะการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตของมนุษย์เช่นอุณหภูมิที่สูงขึ้นและความเปลี่ยนแปลงของฤดูกาล

ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน (2563) ธุรกิจธนาคารเร่งปรับตัว พร้อมรับมือ New Normal จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ทำให้ภาครัฐกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรค โดยเฉพาะมาตรการ Lockdown พื้นที่และหลายกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เพื่อรักษาระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ล้วนส่งผลกระทบต่อวิถีชีวิตของคนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จนนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมใหม่ๆ ของคน และการปรับตัวของธุรกิจที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน และกลายเป็น New Normal ใหม่ของสังคม การจับจ่ายใช้สอยผ่านออนไลน์เพิ่มมากขึ้น พนักงานทำงานที่บ้านหรือ Work from home การประชุมออนไลน์การเรียนออนไลน์ การซื้อขายผ่านออนไลน์ ส่งผลให้มีการใช้ธุรกรรมแบบไร้เงินสดเพิ่มมากขึ้น มีการใช้ธุรกรรมผ่าน Mobile Banking ในการโอนเงิน การชำระบิล เพิ่มขึ้นจากเดิม แสดงให้เห็นว่าวิถีชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) เร่งให้ประเทศไทยก้าวสู่ยุคสังคมไร้เงินสด (Cashless Society) เร็วขึ้น รวมไปถึงเทคโนโลยี AI ที่จะสามารถวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ จะกลายเป็นสิ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการเติบโตของธุรกิจ นอกจากนี้ ยังมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ อาทิ Robotic, Drone, 3D Printing เป็นต้น มาใช้ในการผลิตเพื่อช่วยลดระยะเวลา ขั้นตอนการทำงาน และลดต้นทุนค่าแรงงานได้อย่างมาก

ธนาคารเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ต้องตระหนักถึงการเตรียมความพร้อมสำหรับการรับมือ รวมถึงต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมใหม่ๆ ของคน และการปรับตัวของธุรกิจที่กลายเป็น New Normal ใหม่ของสังคมเช่นเดียวกับธุรกิจประเภทอื่น ๆ เนื่องจากธนาคารเป็นธุรกิจตัวกลางทางการเงินที่ผู้ใช้บริการล้วนต้องการผลิตภัณฑ์ที่เข้าถึงได้ง่ายและตอบโจทย์ความต้องการเฉพาะบุคคล เช่น

1. การเตรียมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด ที่ทำให้สถาบันการเงินไม่สามารถให้บริการได้ตามภาวะปกติ เช่นกรณีการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ต้องปรับแผนการให้บริการอย่างเร่งด่วน ทั้งสาขาที่ให้บริการ ปรับการทำงานของพนักงาน จากเดิมเริ่มทำการ 8.00 – 15.30 น. ต้องเลื่อนเป็น 9.00 – 15.00 น. ปรับระบบทุกกระบวนการทำงานเพิ่มมาตรการสาธารณสุขและ

การเฝ้าระวังให้กับลูกค้าและพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นจุดบริการแอลกอฮอล์ การวัดอุณหภูมิ การจำกัดจำนวนลูกค้าที่เข้ารับบริการต่อวัน เป็นต้น

2.การปรับตัวเพื่อรองรับการเข้าสู่สังคมไร้เงินสด (Cashless Society) อย่างเต็มรูปแบบที่คาดว่าจะมาถึงเร็วขึ้นจาก New Normal พฤติกรรมใหม่จากกระแส Work From Home และ Social Distancing ส่งผลให้เกิดการซื้อ - ขายออนไลน์มากขึ้น สั่งอาหารออนไลน์มากขึ้น ทำให้การทำธุรกรรมด้วย Mobile Banking ในการโอนเงิน การชำระบิล การทำธุรกรรมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า แนวคิดแบบ New Normal เป็นแนวคิดแบบปกติในรูปแบบใหม่ เช่น การเว้นระยะห่างกันในสังคม การทำงานที่บ้าน การเรียนหรือการใช้บริการต่าง ๆ ผ่านออนไลน์ โดยธนาคารออมสินได้มีการเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการบริการลูกค้าให้สะดวก และลดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นโอนเงิน ถอนเงิน ฝากเงิน ชำระสินค้าต่าง ๆ รวมไปถึงการรับจองคิวล่วงหน้า เพื่อจำกัดจำนวนลูกค้าในการให้บริการในแต่ละวัน เป็นต้น

2.4 แนวคิด Digital Disruption

พิชญ์สินี มะโน (2562) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล ส่งผลให้เกิด Digital Disruption ที่มีอิทธิพลต่อวิถีชีวิตการทำงาน การเรียนรู้ โดยเฉพาะพฤติกรรมของผู้บริโภค ทำให้ธุรกิจหรือบริการต่าง ๆ ต้องปรับรูปแบบการทำธุรกิจ

พีเพาเวอร์(PeerPower, 2561) ได้ให้ความหมายของ Digital Disruption คือ การเปลี่ยนแปลงแบบฉับพลันที่ด้วยดิจิทัล ซึ่งขยายความได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยี พัฒนาขึ้นถึงจุดที่สร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ แพลตฟอร์มหรือโมเดล และเกิดผลกระทบต่อมูลค่าของสินค้าบริการหรือผลผลิตผลิตภัณฑ์เดิมในตลาด สามารถแบ่งออกเป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. เปลี่ยนแปลงความต้องการของตลาด (Transformation of Market Demand) คือ ทำให้เกิดความอยากซื้อสินค้า หรือบริการที่เกิดขึ้นใหม่มากกว่าที่มีอยู่ และเคยเป็นที่ต้องการดั้งเดิม

2. เปลี่ยนแปลงการซื้อขาย และจ่ายเงิน (Transformation of shopping and purchase) เดิมการซื้อขายอิงกับเวลา และสถานที่ เราต้องจ่ายเงินสด เพื่อแลกกับสินค้าหรือบริการ แต่ในปัจจุบันด้วย Digital Disruption ข้อจำกัดในเรื่องดังกล่าวได้หายไป เราสามารถซื้อขายผ่านออนไลน์ในระบบมาร์เก็ตเพลสต่าง ๆ จ่ายออนไลน์ได้ รวมถึง E-Wallet ที่ทำให้การใช้จ่ายผ่านระบบดิจิทัลเป็นไปได้ง่ายขึ้น

3. เปลี่ยนแปลงการสื่อสาร (Transformation of communication) เราอยู่กับการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารที่เป็น Digital Disruption คือทำให้เกิดการเปลี่ยนวิธีการ วิธีคิดที่ใช้ในการสื่อสารให้ต่างไปจากเดิม

จากบทสัมภาษณ์ผ่านทาง Youtube สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2563 ของคุณสุทธิชัย หยุ่น และคุณจิรายุส ทรัพย์ศรีโสภา ได้กล่าวว่า Disruption เป็นการสร้างสิ่งใหม่โดยทำให้สิ่งเก่าล้าสมัย และอาจหายไป เหมือนรถยนต์ที่เกิดขึ้นแทนรถม้า นอกจากนี้ยังได้กล่าวถึงเทคโนโลยีที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงโลก ไม่ว่าจะเป็น Fintech , Blockchain, Big data, ,Artificial Intelligence (AI), Bio Bank, Internet from the Sky, Internet of Things (IOT), Cryptocurrency, Autonomous Vehicle / Drone และ Augmented/Virtual Reality (AR/VR)

เพนโดรา (Pandora, 2019) ได้ให้แนวความคิด 5 ประการในการปรับตัวของดิจิทัล

1.เปลี่ยนความคิด คือ การเปลี่ยนความคิดของตนเอง เพื่อที่พร้อมปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล คิดแบบดิจิทัล เพื่อความอยู่รอดของกิจการ

2.วิธีใหม่ในการทำงาน คือ เทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้ในกิจการมากยิ่งขึ้น และอนาคตอาจมีผลต่อการเติบโต และส่งผลกระทบต่อธุรกิจมากยิ่งขึ้น

3.ตลาดใหม่ คือ ตลาดดิจิทัลแตกต่างจากตลาดแบบดั้งเดิมมาก การแข่งขันในอนาคตจะมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น ช่องทางการสื่อสารของลูกค้าจะเปลี่ยนไป รูปแบบทางการตลาดก็จะมีผลกระทบด้านดิจิทัลเพิ่มขึ้น

4.วิธีการที่แตกต่างในการติดต่อกับลูกค้า คือ ลูกค้าเป็นศูนย์กลางของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เทคโนโลยีใหม่ทำให้ผู้ใช้งาน และธุรกิจ ได้มีโอกาสมากมายในการสร้างสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่

5.ปรากฏการณ์ใหม่ที่สร้างความรบกวน คือ การเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรม และโดดเด่น ซึ่งสามารถนำไปสู่รูปแบบธุรกิจแบบใหม่ อุตสาหกรรม 4.0 อย่าง FinTech, Blockchain เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า FinTech, Blockchain ถือว่าเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงโลกทางการเงินเป็นอย่างมาก โดย FinTech คือเทคโนโลยีทางการเงิน เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ หรือสร้างบริการในธุรกิจการเงิน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค เช่น การจ่ายเงินออนไลน์, การซื้อหุ้นออนไลน์ ฯลฯ และในช่วงที่ผ่านมา มีบริการรูปแบบใหม่เกิดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน อาจกล่าวได้ว่าเป็นตัวอย่างหนึ่งของ FinTech นั่นคือ การชำระค่าสินค้าและบริการผ่านทางดิจิทัล (e-Payment) ที่ช่วยให้ผู้บริโภคเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว และลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอย่างมาก (G-ABLE, 2562) และ Blockchain

จะเปลี่ยนแปลงโลกเช่นเดียวกับ Internet เคยทำ ซึ่งในยุคของ Internet ที่ผ่าน ทำให้เราส่ง Email ไปได้ทั่วโลกเพียงชั่วพริบตา แต่ในยุคของ Blockchain จะทำให้เราส่งข้อมูลทุกอย่างเพียงชั่วพริบตา ไม่ว่าจะเป็น เพชร ทอง คอนโด Blockchain จะทำหน้าที่ตัดตัวกลาง ออก และยังสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังหลัง (หยุน & จิรายุส ทรัพย์ศรีโสภา, 2562) ที่สำคัญ Blockchain จะกลายเป็นส่วนสำคัญของโครงสร้างพื้นฐานในการประกอบธุรกิจการเงิน และนำไปสู่โลกการเงินยุคใหม่ เนื่องด้วยศักยภาพของ Blockchain ที่สามารถพัฒนาต่อยอดธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่ช่วยลดต้นทุนการให้บริการ และเพิ่มความโปร่งใสให้กับการทำธุรกรรม (G-ABLE, 2562)

ปัจจุบันธนาคารออมสินได้มีการแนะนำให้ลูกค้าใช้บริการ หรือทำธุรกรรมผ่านทาง แอปพลิเคชันมากยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบให้ผู้รับบริการเข้าสาขาน้อยลง ดังนั้นทางธนาคารจึงต้องมีการปรับตัวตามลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยแนะนำการทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว และช่วยให้ธนาคารลดความเสี่ยงของพนักงานธนาคารในการปฏิบัติงาน

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาคว่าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษางานวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการภาวะวิกฤต, การบริหารจัดการ, การปรับตัว, ความพึงพอใจ และหวังว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในการนำมาใช้ด้านการวางแผนและดำเนินงานวิจัยของตนเองให้ได้ผลทางการวิจัยที่มีคุณภาพ และน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดงานวิจัยดังต่อไปนี้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการบริหารจัดการภาวะวิกฤต

พวงเพชร ชุนละเอียด และ ธิญธรณ์ กนลา (2557) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำการบริหารในภาวะวิกฤต และยุทธศาสตร์การทองเที่ยวยุคใหม่ เพื่อการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคของ ไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการบริหาร การทองเที่ยวในภาวะวิกฤต และยุทธศาสตร์การทองเที่ยวยุคใหม่ของอุตสาหกรรมทองเที่ยวของประเทศไทย งานวิจัยพบว่า ในห้วงเวลา ของวิกฤติอัน ทั้งก่อนและหลังการรัฐประหารปี 2549 ภาวะผู้นำของภาคอุตสาหกรรมทองเที่ยวส่วนใหญ่ของ ประเทศไทย ด้านคุณลักษณะ ขาดวิสัยทัศน์ในการวางแผนสู่การเติบโตในอนาคต ขาดการพัฒนาเพื่อ การบริหาร อย่างยั่งยืน ทำให้การให้บริการเชิงการแข่งขัน ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และไม่มีกลไกสนับสนุนอันดีกับ สื่อมวลชน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า การที่อุตสาหกรรมทองเที่ยวของประเทศไทย จะประสบความสำเร็จ ในการใช้ยุทธศาสตร์เชิง

สร้างสรรค์ เพื่อที่จะมีชัยชนะการแข่งขันในระดับภูมิภาค อันมีชื่อเสียงดั้งเดิมในฐานะ ที่เป็น “ผู้สร้างความมั่งคั่งที่โดดเด่นที่สุดของชาติ” ได้นั้น ภาวะผู้นำในการบริหารการท่องเที่ยวในอนาคต ทั้งจากภาครัฐและเอกชน จะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์สู่อนาคตอันเจียบแหลมจะต้องเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับ การพัฒนาการบริหารเชิงเอื้ออาทรอภิบาลที่เป็นคุณลักษณะประจำชาติและเป็นสัญลักษณ์ของความเป็นไทยใน อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งจะผลักดันการปฏิบัติให้เกิดผลอย่างจริงจังควบคู่ไปกับการธำรงไว้ ซึ่งมาตรฐาน ในระดับนานาชาติ ซึ่งคushman สามารถเสนอรูปแบบ (Model) บทบาทของผู้นำอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวของประเทศ ไทย ได้ว่า จากอดีตซึ่งล้มเหลวในฐานะ “ผู้จัดการการท่องเที่ยวแบบอินเดียน่าโจรส” ไปสู่บทบาทใหญ่เชิงสร้างสรรค์ในฐานะของ “ผู้จัดการด้านการพัฒนาจรรยาบรรณอาชีพ ในดินแดนมหัศจรรย์”

นิตติ รุ่งเรือง (2553) ศึกษาแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 3 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน ผู้รับผิดชอบด้านกลยุทธ์ในสถานศึกษาจำแนกตามตัวแปร 4 ด้าน คือ ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ด้านการกำหนดกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติตามกลยุทธ์ และด้านการควบคุม และประเมินกลยุทธ์ วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้ากลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนผู้รับผิดชอบด้านกลยุทธ์ในโรงเรียนรวมทั้งหมด 164 คนโดยผู้บริหาร สถานศึกษาจำนวน 82 คน และครูผู้สอนจำนวน 82 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) มี 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ของโรงเรียนประถมศึกษาโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ผู้สอนผู้รับผิดชอบด้านกลยุทธ์ในสถานศึกษาโดยจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ และระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า 1.ความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ในโรงเรียนประถมศึกษาของผู้บริหาร และครูผู้สอนในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าทุกด้านความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนั้นต่อไปนี้เป็นด้านการปฏิบัติตามกลยุทธ์ด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมด้านการควบคุม และประเมินกลยุทธ์ และด้านการกำหนดกลยุทธ์ 2.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต 3 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ 3.ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อรูปแบบการบริหารเชิงปริมาณใน

โรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขตสามจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติ

โกศลรุ่ง กระแสสิน (2562) ศึกษาการประเมินประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจขนาดย่อมของธนาคารพาณิชย์ไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง ในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน สายธุรกิจพิเศษขนาดใหญ่ ธุรกิจพิเศษกำกับและพัฒนาสินเชื่อ SME ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ระดับบริหารหรือผู้จัดการ จำนวน 50 คน และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ จำนวน 200 คน รวม 250 คน จากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการศึกษา พบว่าธนาคารมีระดับการบริหารความเสี่ยงในกระบวนการพิจารณาสินเชื่อในเกณฑ์ที่ดี และสอดคล้องกับหลักการบริหารความเสี่ยงตามองค์ประกอบของ COSO-ERM ทั้ง 8 หัวข้อ คือ การบริหารความเสี่ยงด้านสภาพแวดล้อมภายใน ด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ ด้านการระบุความเสี่ยง ด้านการประเมินความเสี่ยง ด้านการตอบสนองความเสี่ยง ด้านการควบคุม ด้านข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการติดตามผล แสดงให้เห็นถึงความสามารถในการพิจารณาสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สินเชื่อให้กับธุรกิจขนาดย่อมไม่ก่อให้เกิดหนี้สูญและการได้รับส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มขึ้นกระจายอำนาจ เพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของภาคธุรกิจขนาดย่อม อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ จะเห็นได้ว่าธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นองค์กรที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศมากที่สุด บทบาทและภารกิจของธนาคารพาณิชย์ไทยจึงเป็นบทบาทที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน ดังนั้นกระบวนการพิจารณาสินเชื่อของธนาคารพาณิชย์ไทยจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพิจารณาสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมที่โปร่งใส

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการบริหารจัดการ

วันเพ็ญ เนียมหอม (2547) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 2) เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 3) เพื่อศึกษาระดับพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินภาค 4 4) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะต่าง ๆ

ในการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 การทำวิจัยในครั้งนี้ มีการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 4 จำนวน 125 คน และผู้ให้บริการจำนวน 750 คน ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC) สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่า t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ด้วยค่า F-test ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 36 - 45 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานระหว่าง 11 - 15 ปี และมีตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงาน ปฏิบัติการ ระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ แบ่งการบริหารจัดการออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยความสะดวก การควบคุม พบว่าพนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของพนักงาน ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พบว่างานที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ .05 สำหรับพนักงานที่มีรายได้และตำแหน่งต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติระดับ .05 เมื่อมาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีสถานภาพสมรสระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 15,000 บาท และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารออมสินระหว่าง 1 - 10 ปี ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ทุกประเด็นเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริหารจัดการ แบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ใช้บริการกับทางธนาคารที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับปัญหาของพนักงานที่พบจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการคือ ผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจในนโยบายการจัดการ รองลงมาคือการบริหารจัดการส่วนใหญ่อยู่ที่ผู้บริหารเพียงคนเดียว สำหรับข้อเสนอแนะพบว่าพนักงานได้เสนอว่าควรมีการจัดการแบบมีส่วนร่วม ไม่ใช่เป็นการรับฟัง และควรมีการไตร่ตรองโดยไม่มีอคติเพื่อปรับปรุงแนวทางการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่าพนักงานที่มีรายได้และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติสำหรับเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานต่างกันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ

แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินภาค 4 ที่มีอายุ และสถานภาพการสมรสต่างกันมีระดับความพึงพอใจการให้บริการจัดการแบบมีส่วนร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับเพศ ระดับการศึกษา รายได้ และ ระยะเวลาที่ใช้บริการกับธนาคารที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

ถัญญา การิกลิน (2548) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัด นครศรีธรรมราช ที่มีต่อพฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้า มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษา พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) เพื่อ เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า 6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างระดับปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า 7) เพื่อแสวงหา ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัด พระนครศรีอยุธยากับระดับความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดพระนครศรี อยุธยา การวิจัยในครั้งนี้มีการรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดย เครื่องมือ SPSS ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Anova) ด้วยค่า F-test ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีระดับความคิดเห็นต่อการบริหาร จัดการในด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร และด้านการควบคุมอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็น ด้านการประสานงาน ซึ่งลูกค้ามีระดับความคิดเห็นปานกลาง พฤติกรรมของการใช้บริการของ ลูกค้าธนาคารออมสินส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการเพราะมีสาขาอยู่ใกล้บ้าน และประเภท ของการบริการที่ใช้บริการเงินฝาก ลูกค้ามีความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ใน ระดับมาก รองลงมาเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งลูกค้าความพึง พพอใจปานกลาง การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าพบว่า ลูกค้าที่มีอายุและรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการ บริหารจัดการธนาคารออมสิน ด้านการวางแผนที่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารออมสินด้านการประสานงาน และ

หลังการควบคุมแตกต่างกัน และส่วนลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารแตกต่างกัน การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีสถานภาพแตกต่างกันระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าพบว่า อายุการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กันกับเหตุผลที่เลือกใช้บริการธนาคารออมสินส่วนการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์ประเภทการบริหารธนาคารออมสินความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการธนาคารกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าพบว่า ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร และด้านอาคารสถานที่ในระดับสูงถึงปานกลาง ส่วนด้านประชาสัมพันธ์ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญในระดับปานกลางถึงต่ำ

นวกฤษฎ์ ลินธุ์แก้ว (2552) ศึกษาการบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความระดับคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ t-test F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ปัญญา นพขำ (2553) ศึกษาเรื่อง การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดปทุมธานี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 242 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .01 และ .05 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี และมีตำแหน่งคนงานทั่วไป/พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานให้ความสำคัญกับการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ความสำคัญกับการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีอายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับการบริหารงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศแตกต่าง ให้ความสำคัญกับการบริหารงานไม่แตกต่างกัน

รัชพล เชิงชล (2562) ศึกษาการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 3) ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยใช้สถานศึกษาเป็นหน่วยวิเคราะห์ กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 จำนวน 63 โรง ผู้ให้ข้อมูลโรงเรียนละ 2 คน ประกอบด้วย 1) ผู้อำนวยการสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน และ 2) ครูผู้ปฏิบัติการสอน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 126 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร ตามแนวคิดของวิลเลินและคณะ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ตามแนวคิดของโนลว์, ฮอลตัน และสวอนสัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ความถี่ ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า 1.การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับมัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ 2) ด้านการกำหนดกลยุทธ์ 3) ด้านการควบคุมและประเมินผล และ 4) ด้านการตรวจสอบสภาพแวดล้อม 2.การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน

อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับขั้วมีเลขคณิตจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ 1) ด้านขอบเขตส่วนบุคคล 2) ด้านขอบเขตบุคลากร 3) ด้านขอบเขตองค์กร และ 4) ด้านขอบเขตหน้าที่/งาน 3. การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการ เขต 1 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปณยา ทองเหลือง (2544) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของปัจจัยการบริหารจัดการ ระดับความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม และเพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม กลุ่มตัวอย่างงานวิจัย คือผู้ประกอบการร้านชาพะยอมทั่วประเทศไทยจำนวน 200 สาขา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน และเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ การทดสอบสถิติ ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร ด้านการสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสำเร็จในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ประกอบการร้านชาพะยอมที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมแตกต่างกัน ในขณะที่ เพศ อายุ สถานภาพและ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานร้านชาพะยอมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ ด้านการวางแผน การสั่งการ การประสานงานและ การควบคุม มีผลต่อความสำเร็จ ในการบริหารงานของผู้ประกอบการร้านชาพะยอม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บาร์เคน (Barcan, 2012) กล่าวว่า การจัดการการเปลี่ยนแปลงในสถาบันการเงินที่มีบทบาทพิเศษในการทำงานขององค์กรเหล่านี้และจนถึงขณะนี้ได้รับการจัดการโดยผู้บริหารแบบเผด็จการ ในการประสบความสำเร็จในกระบวนการเปลี่ยนแปลงแต่ละองค์กรจะต้องพัฒนากลยุทธ์และแนวทางปฏิบัติเป้าหมายของตนเองอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งในการต่ออายุและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้กลยุทธ์ภาพที่ชัดเจนออกมาเพื่อความสัมพันธที่ดีขึ้นกับลูกค้า

ความสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการเปลี่ยนแปลงมีระบบคอมพิวเตอร์เฉพาะทางที่ซับซ้อนมากขึ้น ซึ่งใช้สำหรับความสัมพันธ์กับลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างธนาคาร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการบริหารจัดการ ที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริหารจัดการที่ดี ต้องมีการวางแผนองค์กร การประสานงานที่ดีและมีการควบคุมที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารจัดการ ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยที่ธนาคารออมสินต้องมีการวางแผนในการดำเนินงาน โดยมีการวางแผนงานกำหนดหน้าที่ แนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เช่นมีการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง เพื่อลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 และมีการประสานงานที่ดี ในการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างไม่ซ้ำซ้อน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการปรับตัว

อรทัย แสงเทียนชัย (2545) ศึกษาการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อวิกฤตการณ์การเงิน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทย ในด้านการเพิ่มทุน การปล่อยสินเชื่อ การระดมเงินฝาก การกู้ยืม และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการศึกษาหลังจากเกิดวิกฤตการณ์การเงินปี 2540 นักลงทุนต่างชาติขาดความเชื่อมั่นต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการเงินของไทย จึงเรียกหนี้คืนจากสถาบันการเงิน ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์ประสบปัญหาขาดสภาพคล่อง ในขณะที่นี้ด้วยคุณภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วจากภาวะเศรษฐกิจหดตัวอย่างรุนแรง และการปรับกฎเกณฑ์ที่เข้มงวดขึ้นของธนาคารแห่งประเทศไทย ทำให้ผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ลดลง และในที่สุดประสบปัญหาความพอเพียงของกองทุน ปัญหาดังกล่าวส่งผลกระทบต่อฐานะของธนาคารขนาดกลางมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ธนาคารขนาดเล็ก และขนาดใหญ่ จนกระทั่งธนาคารพาณิชย์ต้องปรับการดำเนินงาน 5 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มทุน การปล่อยสินเชื่อ การระดมเงินฝาก การกู้ยืม และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สุรรัตน์ เพชรวงษ์ (2551) ศึกษาเรื่องโลกาภิวัตน์ทางการเงินกับการปรับตัวของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้านโครงสร้างองค์กร ธุรกรรมทางการเงินในสภาวะโลกาภิวัตน์ทางการเงิน และศึกษาถึงความสัมพันธ์ของนโยบายของรัฐบาลกับการปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้รูปแบบวิธีวิจัยคุณภาพ โดยศึกษาจากธนาคารพาณิชย์ 3 สถาบัน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกสิกรไทย ช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปี 2540-2547 ผลการศึกษาพบว่าภายหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจปี 2540 และมีการเปิดเสรีทางการเงิน ธนาคารต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารต่างชาติและสถาบันการเงินที่ไม่ใช่ธนาคาร (Non-bank) ที่เข้ามาเป็นคู่แข่งกับธนาคารพาณิชย์ของไทย โดยมีการปรับโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยี การบริหารความ

เสียง รวมทั้งการเน้นเป้าหมายทางการตลาดรายย่อย เพื่อให้บริการในรูปแบบธนาคารครบวงจร (Universal banking) มากยิ่งขึ้น ด้านความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐกับธนาคารพาณิชย์พบว่า ธนาคารกรุงไทยยังคงถูกใช้เป็นช่องทางในการปฏิบัติตามนโยบายของรัฐและนักการเมืองอยู่ ธนาคารกรุงเทพและธนาคารกสิกรไทยจะมีปฏิสัมพันธ์กับนักการเมืองน้อยลง เนื่องจากธนาคารไม่ต้องพึ่งพานักการเมืองเพื่อการอยู่รอดของธุรกิจเพราะมีต่างชาติถือหุ้นในสัดส่วนที่สูงขึ้น ในขณะที่นักการเมืองไม่จำเป็นต้องพึ่งพาแหล่งทุน จากธนาคารพาณิชย์เอกชนอีกต่อไป ด้านการปรับตัวของธนาคารพบว่า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังคงรักษาสัดส่วนแบ่งตลาดของตนไว้ได้ และครองตำแหน่งธนาคารพาณิชย์อันดับหนึ่งของไทย ซึ่งมีการปรับตัวอย่างมากทั้งในแง่โครงสร้างผู้ถือหุ้น การจัดการและการนำเอาเทคโนโลยีการบริหารที่ทันสมัยและก้าวหน้ามาใช้ ส่วนธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีการปรับตัว 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านพนักงาน และด้านเทคโนโลยี ส่วนธนาคารกรุงไทยพยายามใช้ระบบการบริหารงานแบบเอกชน เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวและเสริมประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยีมากขึ้น ด้านผลประกอบการพบว่า ธนาคารพาณิชย์มีผลประกอบการดีขึ้น โดยมีกำไรสุทธิเพิ่มสูงขึ้นภายใต้สภาพการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น ในขณะที่ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้บริการกับธนาคารพาณิชย์และสถาบันการเงินอื่นมากขึ้นเช่นกัน

สมบัติ ใจดี (2558) ศึกษาความผันผวนภายในระบบเศรษฐกิจเปิดขนาดเล็ก และนโยบายการเงินที่เหมาะสมภายใต้ทฤษฎีเคออส มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุความเสี่ยงของธนาคารกลางซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการมีอยู่ของการเปลี่ยนแปลงของวัฏจักรและความวุ่นวายในระบบเศรษฐกิจแบบเปิด ดุลยภาพพลศาสตร์สุ่มไดนามิก (DSGE) ถูกนำไปใช้กับทฤษฎีความโกลาหล ผลการศึกษาของเราแสดงให้เห็นว่าอย่างน้อยสองปัจจัยได้รับการยืนยันว่าเป็นแหล่งที่มาของความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจในระดับที่มั่นคงนั่นคือระดับของการเปิดกว้างการค้าและระดับของอัตราแลกเปลี่ยนการส่งผ่าน พวกเขาพร้อมกันทำให้อัตราเงินเฟ้อในอนาคตกาลที่คาดหวังซึ่งธนาคารกลางไม่สามารถควบคุมได้ดีผ่านการเปลี่ยนแปลงของอัตราดอกเบี้ยนโยบาย เพื่อลดหรือขจัดผลกระทบที่สับสนวุ่นวายธนาคารกลางควรลดระดับของการเคลื่อนไหวเมื่อระดับการเปิดกว้างทางการค้าค่อนข้างสูงหรือลดอัตราแลกเปลี่ยนผ่าน อย่างไรก็ตาม ควรสังเกตว่าระดับการส่งผ่านที่ต่ำมากทำให้ตัวแทนครัวเรือนตอบสนองต่ออัตราเงินเฟ้อที่คาดว่าจะไม่สอดคล้องกับอัตราแลกเปลี่ยนที่แท้จริง เป็นผลให้นโยบายสามารถชักนำให้เกิดกับดักสภาพคล่อง

วีรภัทร วัชรระ (2558) ศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า อุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจการรับรู้คุณค่าของ

ผู้บริโภครวมถึงปัจจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน) และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยทางด้านส่งเสริมการตลาด) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภค บริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มประชากรทางการศึกษา คือ ผู้ที่เคยซื้อและใช้สินค้าอุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อมมาก่อน ซึ่งทำการสำรวจผ่านแบบสอบถาม และได้รับข้อมูลตอบกลับทั้งสิ้น 415 ชุด ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้บริโภครู้สึกว่ามีความสำคัญกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมาถึง ร้อยละ 95 และรู้จักผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 91 ซึ่งผลิตภัณฑ์ประเภทที่ผู้บริโภครู้จักว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อมและเคยใช้มากที่สุด คือ เครื่องดื่มรองลงมา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดบ้าน และภาชนะผลิตภัณฑ์ของใช้ในครัวเรือน ตามลำดับ โดย สามารถรับรู้คุณค่าของผลิตภัณฑ์ได้ว่า มีคุณภาพใกล้เคียงกับผลิตภัณฑ์อื่นๆ มีความปลอดภัยในการใช้ ราคามีความใกล้เคียงหรืออาจจะสูงกว่า และรู้สึกคุ้มค่าเพราะได้ช่วยรักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจในต่อผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม และมีการซื้อซ้ำ นอกจากนี้ยังมีสนใจในผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อมประเภทอื่นๆ และคาดการณ์ว่าจะได้รับการตอบรับจากผู้บริโภคเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยผู้บริโภคต้องการจะซื้อผลิตภัณฑ์ที่ออกแบบเพื่อ สิ่งแวดล้อมที่จะออกสู่ตลาดเพิ่มขึ้นต่อไป

วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การกรณศึกษา บริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน) การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และการสื่อสารกับพนักงานเพื่อการรับรู้ นโยบายองค์การ และเพื่อ เสนอแนะแนวทางสร้างการรับรู้ นโยบายองค์การของพนักงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับปัจจัยส่วนบุคคลและการสื่อสาร มีกรอบ แนวคิดในการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากับพนักงาน จำนวน 302 คน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และ วิเคราะห์ความ ถดถอย (Regression Analysis) ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ นโยบายรวมอยู่ใน ระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุงาน และระดับขั้นอาชีพส่งผลต่อการรับรู้ นโยบาย แตกต่างกัน แต่เพศ และระดับการศึกษาส่งผลต่อการรับรู้ นโยบายไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการสื่อสาร จำนวนครั้งในการรับสารส่งผลต่อการรับรู้ นโยบายที่แตกต่างกัน แต่การสื่อสารทั้ง 4 แบบ ได้แก่ สื่อ สิ่งพิมพ์สื่อบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ การ

จัดกิจกรรม ให้ผลการรับรู้นโยบายไม่แตกต่างกัน การดำเนินการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารนโยบายให้เกิดการรับรู้ภายใน องค์การด้วยการเพิ่มความถี่ในการสื่อสารโดยต้องใช้สื่อในการสื่อสารที่เหมาะสมรวมทั้งการแยกการ สื่อสารตามกลุ่มระดับชั้นอาชีพ มุ่งเน้นสื่อสารในประเด็นย่อยที่ยังมีการรับรู้ในระดับต่ำเพื่อให้ภายใน การสื่อสารและตรงเป้าหมาย เช่น เรื่องความตระหนักในการรับผิดชอบแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม การพิจารณาผลการทบทวนสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการดำเนินการของผู้ปฏิบัติงาน และให้จัดกิจกรรม (2) เพื่อให้เกิดการสื่อสารผ่านช่องทางบุคคลผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานซึ่งการสื่อสารผ่านสื่อบุคคล เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ส่งผลต่อการรับรู้ได้ดีกว่า

ขันติยา สุกฤณา (2559) ศึกษาพฤติกรรมด้านการปรับตัว ด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน วัดอุปประสงค์เพื่อศึกษา 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการปรับตัวการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมและ 2. ปัจจัยความรู้ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีภายหลังการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจังหวัดปทุมธานีโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 400 ชุดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนหนึ่งในมาตรฐานและทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า แรงงานที่มีอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อ พฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานแตกต่างกัน และพบว่าปัจจัยความรู้ความเข้าใจสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ แก่ด้านเศรษฐกิจด้านสังคม และด้านวัฒนธรรม และด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการปรับตัวด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดปทุมธานีภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียนเศรษฐกิจในระดับปานกลางที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

อรพรรณ มุ่งหมาย (2560) การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องการรับรู้ตราสินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัลพลาชาลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารการตลาด การรับรู้ตราสินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัลพลาชา ลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้ผลิตภัณฑ์ของสาขาเซ็นทรัลพลาชา ลำปาง จำนวน 400 ราย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือ คือแบบสอบถาม สถิติพรรณนาวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์

สมการโครงสร้างด้วยเทคนิค PLS-Graph ผลการวิจัย พบว่า ลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน) 10,000-20,000 บาท ประเภทบัญชีที่ใช้มากที่สุดคือ บัญชีเงินฝากเพื่อเรียกครองลงมาคือ สลากออมสินพิเศษ โดยมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารการตลาด การรับรู้ตราสินค้าและความภักดีของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า การสื่อสารการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ตราสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือ การสื่อสารการตลาดมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ ความพึงพอใจมีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้า การรับรู้ตราสินค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความภักดีของลูกค้าและการรับรู้ตราสินค้ามีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ

หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง (2562) ศึกษาการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัลที่มีต่อสถาบันการเงิน พนักงาน และลูกค้า และศึกษาแนวทางในการปรับตัว เพื่อรองรับการเป็นธนาคารดิจิทัลของสถาบันการเงินไทย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบปรากฏการณ์วิทยา โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการศึกษาจากเอกสารร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา พนักงาน และ ลูกค้าของธนาคาร 7 แห่ง ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำนวน 21 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคตรวจสอบสามเส้า ผลการศึกษา พบว่า 1) ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล พบว่า ในปัจจุบันธนาคารมีการปรับตัวนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้บริการด้านการเงิน การธนาคารให้กับลูกค้า ด้วยการพัฒนาแอปพลิเคชันทางการเงินให้ทันสมัย มีความสะดวก รวดเร็วและให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การประยุกต์ใช้แอปพลิเคชันส่งผลให้ลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใช้บริการที่สาขาลดลง นอกจากนั้น ธนาคารส่วนใหญ่ยังมีนโยบายการปรับลดสาขา อย่างไรก็ตามพนักงานยังมีความจำเป็นในการให้บริการแก่ลูกค้า ได้เสนอให้มีการปรับบทบาทพนักงานให้เป็นที่ปรึกษาทางการเงิน โดยให้ความสำคัญกับการให้บริการด้านสินเชื่อ และการลงทุน 2) แนวทางในการปรับตัวของสถาบันการเงินไทยภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล จึงมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มีความรู้และความเชี่ยวชาญให้การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินและการลงทุน การมีแอปพลิเคชันทางการเงินที่ให้บริการได้หลากหลายและตอบสนองได้ตรงความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ปรับตัวได้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของกระแสดิจิทัลซึ่งภาครัฐมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการชำระเงิน เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสู่สังคมไร้เงินสดอย่างแท้จริง

กรณีการ แสยสุภา และ ผกาารรณ นันทะเสน (2563) ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของ นักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการ ปรับตัวของนักศึกษาใน สถานการณ์โควิด-19 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ นักศึกษาคณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ลงทะเบียนเรียนในภาคการศึกษาที่ 1/2563 จำนวน 328 คน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือแบบสอบถามการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 ที่ผู้วิจัย ได้พัฒนาขึ้น ตามแนวคิดการปรับตัวของนักศึกษา ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านการ เรียน ด้านอารมณ์ ด้านสังคมและด้านการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย จำนวน 40 ข้อ มี ลักษณะ คำตอบให้เลือก 5 ค่า (Likert scale) ผ่านการหาคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ มีค่า ความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ และใช้สถิติวิเคราะห์ด้วยการ ทดสอบที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova) ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 โดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 อยู่ในระดับมากและเมื่อเปรียบเทียบ เพศ พบว่า เพศชายและ หญิงมีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน เปรียบเทียบ ความแตกต่างของการปรับตัวระหว่างนักศึกษาชั้นปีที่แตกต่างกัน พบว่า นักศึกษาที่มีระดับชั้นปี แตกต่างกันมีการปรับตัวในสถานการณ์โควิด-19 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักศึกษาที่มีชั้นปีแตกต่างกันมีการปรับตัวด้านการ เรียน และด้านอารมณ์แตกต่างกัน

คาเมรอน และไวท์เทน (Cameron & Whetten, 1984) กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กรคือ การพึ่งพาเกณฑ์ประสิทธิผลของนักวิจัยที่มากเกินไปและแนวโน้มในการวัดการรับรู้ประสิทธิผลใน ช่วงเวลาเดียวเท่านั้น ในการศึกษาเป็นการตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการจัดอันดับ ประสิทธิภาพโดยสมาชิกในองค์กรในขณะที่ยังคงคงของพวกเขาได้รับการพัฒนาผ่านช่วงวงจรชีวิต ต่างๆ จากการใช้องค์กรจำลอง 18 แห่งเราติดตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการรับรู้ถึง ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับโดเมนต่างๆของกิจกรรมและระดับการวิเคราะห์ที่แตกต่างกัน เราพบว่า ในขณะที่ยังคงคงการพัฒนาขึ้นความสำคัญของประสิทธิผลในการรับปัจจัยการผลิตทำให้เกิด ความสำคัญของประสิทธิผลในการสร้างผลลัพธ์ ประสิทธิภาพส่วนบุคคลมีความสำคัญน้อยลงเมื่อ เวลาผ่านไปในขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรมีความสำคัญมากขึ้น เราให้ความหมายของการใช้ รูปแบบต่างๆของประสิทธิผลขององค์กรในการวิจัยในอนาคต

วาง และ ปีแอร์ (Wang & Pierre, 2005) ได้ศึกษาการปรับตัวในการทำงานและความพึง พอใจในการทำงานของผู้พหุชาวฟิลิปปินส์ในแคนาดาเพื่อสำรวจผลกระทบของความสามารถ ในตนเองและการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งต่างๆเช่นเพื่อนร่วมงานอพยพคนอื่น ๆ

เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่เกิดในแคนาดา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพนักงานผู้อพยพชาวฟิลิปปินส์ 142 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการปรับตัวในการทำงานของพนักงานผู้อพยพชาวฟิลิปปินส์มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถในตนเองและการรับรู้การสนับสนุนจากผู้ย้ายถิ่นฐานแบบเพื่อนและผู้ที่เกิดในแคนาดาในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหารที่เกิดในแคนาดาเท่านั้นและไม่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ผู้อพยพและความสามารถในการในตนเอง ในขณะที่พนักงานผู้อพยพชาวฟิลิปปินส์รายงานว่าได้รับการสนับสนุนมากขึ้นจากเพื่อนร่วมงานผู้อพยพคนอื่น ๆ แต่ไม่พบว่าแหล่งที่มาของการสนับสนุนนี้มีความสัมพันธ์กับการปรับตัวในการทำงานที่สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารพบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานผู้อพยพชาวฟิลิปปินส์สูงกว่าแหล่งอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ มีการกล่าวถึงผลกระทบของการค้นพบเหล่านี้

ไบรต์เดน มอร์ และ มิชา (Breiden, Mohr, & Mirza, 2006) ได้ศึกษาการปรับการทำงานของผู้จัดการชาวต่างชาติในเชิงประจักษ์ ในรูปแบบนี้เราจะเชื่อมโยงความพอดีระหว่างความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานและความต้องการของผู้จัดการชาวต่างชาติรวมถึงความเหมาะสมระหว่างความต้องการงานและสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานระหว่างประเทศกับระดับการปรับการทำงานของผู้จัดการชาวต่างชาติ เราทดสอบแบบจำลองนี้ด้วยข้อมูลที่รวบรวมโดยการสำรวจทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้จัดการชาวต่างชาติชาวเยอรมัน 118 คน การค้นพบเชิงประจักษ์ส่วนใหญ่สนับสนุนแบบจำลองทางทฤษฎีของเรา เอกสารนี้ช่วยเพิ่มความเข้าใจของเราเกี่ยวกับการปรับการทำงานของผู้จัดการชาวต่างชาติและข้อมูลก่อนหน้าและมีส่วนช่วยในการวิจัยเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์เกี่ยวกับการจัดการชาวต่างชาติ

จากการที่ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องการปรับตัวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การปรับตัวเป็นการปรับตัวเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นในขณะนั้น ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมเรื่องของค่าเงิน หรือแม้กระทั่งสถานการณ์โควิด-19 โดยธนาคารต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด สอดคล้องกับแต่ละสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การปรับตัวของธนาคารออมสิน กำแพงเพชร นอกจากจะมีการปรับตัวในด้านการวางแผน การบริหาร ด้านบุคคล และด้านสภาพแวดล้อมแล้ว จะเห็นได้ว่าธนาคารออมสินมีการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากและสินเชื่อให้ลดลง เพื่อที่จะช่วยให้เกิดสภาพคล่องในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความพึงพอใจ

มยุรี ตั้งพานทอง (2552) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่าน อินเทอร์เน็ต ของผู้บริโภคจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็น จากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า (1) ด้านข้อมูลทั่วไป พบว่าร้อยละ 73.5 เป็นเพศหญิง ส่วนอายุอยู่ระหว่าง 21 ปี ถึง 30 ปี ด้านเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 ถึง 20,000 บาท ส่วนด้านอาชีพ ส่วนมากเป็นพนักงานบริษัท ด้านการศึกษา ส่วนมากระดับปริญญาตรี สถานที่ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนมาก คือที่ทำงาน วัตถุประสงค์ เพื่อความพักผ่อนหย่อนใจคิดเป็นร้อยละ 36.8 ได้รับข้อมูลสินค้าบนอินเทอร์เน็ตมีผลอย่างไรต่อผู้ตอบแบบสอบถาม คือต้องการค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมก่อนตัดสินใจคิดเป็นร้อยละ 51.8 ซื้อสินค้าประเภทไหนใน อินเทอร์เน็ต ส่วนมากคือด้านการท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 23.6 เว็บไซต์ที่ใช้ส่วนมากเป็นเว็บไซต์ภายในประเทศคิดเป็นร้อยละ 70.5 ค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในอินเทอร์เน็ตต่อเดือน ส่วนมากคือ 1,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.0 ช่องทาง ชำระเงินโดยการผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 46.0 ต้องการแนะนำให้ผู้อื่นซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต ส่วนมากจะ (2) ด้านข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาด ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Mr. Philips Kotler มาประกอบในการทำแบบสำรวจ มีทั้งหมด 4 ปัจจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสูงสุดเรียงจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการ ส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านช่องทางจัดจำหน่าย (Place) และด้านราคา (Price) (3) ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างกับพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อและบริการสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนมากไม่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนในด้านปัจจัยการตลาด ทั้ง 4 ด้าน พบว่าส่วนมากไม่มีความสัมพันธ์กัน

ชัชรา ทองไทย (2554) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารออมสิน 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินและ 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง คือลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 246 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ

ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้านาคารอมนสิน สาขาวังน้อยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีอาชีพเกษตรกร/ค้าขาย มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีสถานภาพโสด พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่ มีบัญชีเงินฝากประเภท ออมทรัพย์ มีเหตุผลที่มาใช้บริการ คือ ธนาคารเป็นที่ยอมรับน่าเชื่อถือ มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน มีการใช้บริการด้านเงินฝากและระยะเวลาที่เป็นลูกค้าธนาคาร 3-5 ปี ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาวังน้อย โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้า ที่มีเพศ อายุและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสินโดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แตกต่างกัน ลูกค้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับประเภทบัญชีเงินฝากกับธนาคารออมสิน เหตุผลที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และประเภทบริการที่ใช้ในปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพแตกต่างกัน

พรพิมล คงฉิม (2554) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับจากบริษัทจำแนกตามตัวแปรด้าน เพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่งงานระยะเวลาในการทำงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประเภทของเรื่องที่เข้ารับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือลูกค้าที่เข้าใช้บริการจากบริษัทจำนวน 150 คน ผลการวิจัย 1. ลูกค้าที่ได้รับบริการมีความรู้พอใจต่อบริษัทเอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2. ลูกค้าที่ได้รับบริการ มีความต้องการต่อการให้บริการบริษัทเอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัทเอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด พบว่า 3.1 ด้านอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.2 ด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.3 ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้รับบริการมีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความสุขพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 3.4 ด้านรายได้ พบว่าผู้รับบริการมีระดับรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. การเปรียบเทียบความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการจากบริษัทเอ็ม.เอส.อี-ดีแมก (ที) จำกัด 4.1 ด้านอายุพบว่าผู้รับบริการมีอายุแตกต่างกันมีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 4.2 ด้านระดับรายได้พบว่าผู้รับบริการมีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05

รัตนธิดา พุฒตาล (2556) ศึกษาการศึกษากฎการ และความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภค กรณีศึกษา ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง 3) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือประชากรในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตบางรัก เขตสีลมและบุคคลทั่วไปที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 3880ราย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ค่า T-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านการให้บริการของระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้งและด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ด้านการให้บริการแตกต่างกันแต่ในด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน สำหรับพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านแหล่งข้อมูลการให้บริการ ด้านบริการระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ด้านเหตุผลในการใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน การให้บริการและด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน ในส่วนพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความถี่การให้บริการ และด้านช่วงเวลาในการใช้บริการมีความพึงพอใจใน ด้านเหตุผลในการใช้บริการ มีความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน การให้บริการ และด้านความ

ปลอดภัยแตกต่างกัน ในส่วนพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์0ด้านความถี่การให้บริการ และด้านช่วงเวลาในการให้บริการมีความพึงพอใจใน การใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ในด้านการให้บริการ และด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบวหลวงไอแบงก์กิ้ง

สมนึก มังกร (2559) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ลูกค้าที่มารับบริการด้านบริการหน้าจุดให้บริการ จำนวน 382 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ เครจซี และ มอร์แกน (Crejcie and Morgan) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 34 ข้อ มีค่า ความเชื่อมั่น .893 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านทุกข้ออยู่ในระดับมาก 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามเพศ ภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอายุ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม และราย ด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน 6) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ ให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดยจำแนกตามที่อยู่ ปัจจุบัน โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่มีความแตกต่างกัน 7) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลี จังหวัดจันทบุรี โดย

จำแนกตามประเภทของบริการ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อดูรายด้าน พบว่าด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน 8) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามประเภท ของบริการเป็นรายคู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา (2559) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติในการใช้บริการธนาคาร ออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการ ธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ใช้บริการ ธนาคารออนไลน์ จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้สถิติในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุกำหนดนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-25 ปี มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ความถี่ในการใช้ธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์ ยอดเงินที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์น้อยกว่า 1,000 บาท รู้จักธนาคารผ่านสื่อโฆษณาอินเทอร์เน็ต ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติ ด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ ของธนาคาร ด้านความเชื่อถือและความไว้วางใจในการบริการของธนาคาร ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้ อินเทอร์เน็ต ด้านประสบการณ์การให้บริการ ด้านประเภทการบริการที่ใช้ผ่านธนาคารออนไลน์ ส่งผล ต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออนไลน์

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560) ศึกษาความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจประชากรศาสตร์ ศึกษาพฤติกรรม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการใช้บริการกับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี จำนวน 400 ราย สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแจกแจงความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วน

ใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี สถานภาพโสด เป็นพนักงานบริษัทเอกชน/รัฐวิสาหกิจ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท และนับถือศาสนาอิสลาม นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการเพราะเป็นธนาคารที่ดำเนินธุรกรรมตามหลักศาสนาอิสลาม มีความถี่ในการใช้บริการ 2 ครั้งต่อเดือน นิยมใช้บริการวันศุกร์ ช่วงเวลา 14.01 น. - 16.30 น. ใช้บริการด้านเงินฝากมากที่สุด และปัจจัยที่มีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ และศาสนาที่นับถือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี และยังพบว่า สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ไปใช้บริการ เวลาที่ไปใช้บริการ ลักษณะการให้บริการ และประเภทการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี

ณัฐฐา เสวกวิหारी (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาลรามาริบัติซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7 ปัจจัย (7Ps) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ โดยเรียงลำดับตามอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจจากมากไปน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และ ความชำนาญของบุคลากร ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคคลและที่จอดรถ และปัจจัยด้านราคาและช่องทางการจัดจำหน่าย ในขณะที่ปัจจัยด้าน ส่งเสริมทางการตลาด ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ

อุษณีย์ สุธรรมมารณ์ (2563) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่ลูกค้าใช้บริการ และศึกษาระดับความคิดเห็น ของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้า พร้อมทั้งเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้า และ เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า รวมทั้งทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่ ใช้บริการของลูกค้าและความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้กลุ่ม ตัวอย่างจากลูกค้า ๓๘๔ คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ สมมติฐานโดยใช้ t-test, F-test, LSD., Chi-Square และ Correlation. ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ใช้บริการส่วนใหญ่ลูกค้าเลือกเงื่อนไขการกู้ไม่จำกัดคุณสมบัติของผู้กู้มากเกินไป อัตรา ดอกเบี้ยมีให้เลือกหลายประเภท อัตราค่าธรรมเนียมบริการเพื่อขอสินเชื่อต่ำ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่และเต็มใจ

ให้บริการ มีบริการในการจัดส่งเอกสารเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ให้ ลูกค้าทราบ และ ให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ส่วนระดับความคิดเห็นของลูกค้า ด้านการวางแผน ด้าน การจัดองค์การ ด้านการจูงใจ และ ด้านการควบคุมคุณภาพ ลูกค้ามีความคิดเห็นว่าธนาคารมีการบริการอยู่ ในระดับมากทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับบริการ ด้านการให้บริการ และด้านเครื่องมือเทคโนโลยีต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอาคาร สถานที่ ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้าที่มีอายุอาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน

ณิชากรีย์ ชันอินทร์งาม และ กนกพร ชัยสิทธิ์ (2561) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ที่เข้ามาใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ลูกค้าที่ได้เข้ามาใช้บริการโอนเงินออนไลน์ที่ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน ได้มีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย และมีการคัดเลือกข้อมูลกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test F-test LSD และ Chi-square ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศและสถานภาพจะไม่มี ความแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จะมีความแตกต่างกันในเรื่องของการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) (2) เรื่องกลยุทธ์ทางการตลาด 8P'S มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) และ มีความสัมพันธ์กับในเรื่องบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ วัตถุประสงค์หลักที่ใช้ในการตัดสินใจสาเหตุหลักที่สำคัญต่อการตัดสินใจ และการบอกกล่าวให้ผู้อื่นตัดสินใจมาใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

จุฑารัตน์ ดาบแก้ว (2562) ศึกษาความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซียการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Mobile banking ของธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย 2) ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้แอปพลิเคชันของผู้ใช้งาน Mobile banking ของธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย และ 3) ศึกษาความพึง

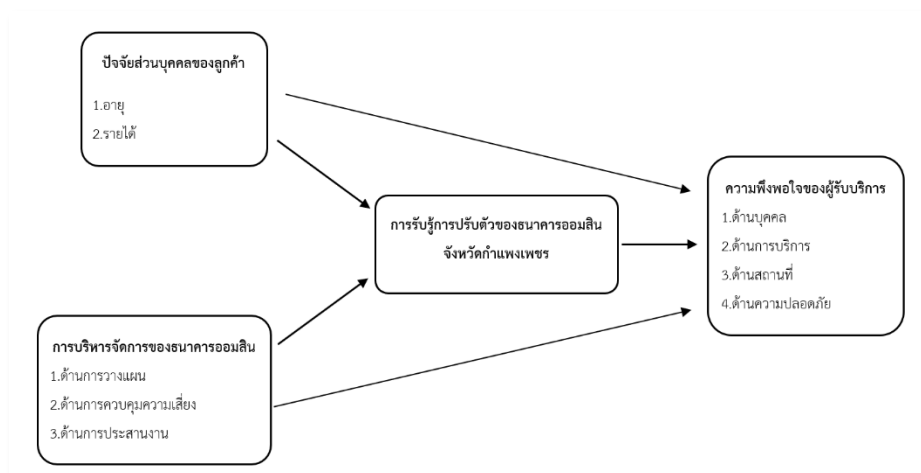
พอใจของผู้ใช้งาน Mobile banking ของธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาจากผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารซีไอเอ็มบี และธนาคารยูโอบี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีจำนวน 450 คน ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ไม่แตกต่างกัน ในธนาคารสัญชาติสิงคโปร์ พฤติกรรมใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ไม่แตกต่างกันในธนาคารสัญชาติไทย และคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความเป็นส่วนตัว และด้านการเข้าถึงการให้บริการ มีผลต่อ ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย

นฤพร ตระกูลมัยผล (ม.ป.ป.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทย การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทย ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งาน ปัจจัยด้านการรับรู้และทัศนคติ และปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้งาน Application We TV ในประเทศไทย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) ผู้ใช้งาน Application We TV ในประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้งาน Application We TV ในประเทศไทยที่มีปริมาณการใช้งานและเวลา การใช้งานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยการรับรู้และทัศนคติ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ด้านความง่ายของการใช้งาน และด้านความ ตั้งใจในการใช้งาน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ใน ประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อีเซ และ โชคประเสริฐ (Elsey & Chaoprasert, 2004) ระดับค่าปัสลิกคุณภาพการบริการ เป็นปัจจัยหลักในความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อธนาคารของตน บทความนี้ตรวจสอบความ มุ่งมั่นและความสำคัญในคุณภาพการบริการ แม้การเติบโตอย่างรวดเร็วของธนาคาร อิเล็กทรอนิกส์ พบว่าในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการปรับปรุงบริการเคาน์เตอร์ส่วนบุคคล แบบจำลองสำหรับการตรวจสอบบริการในสภาพแวดล้อมการธนาคารรายย่อยมีระบุไว้ใน บทความ

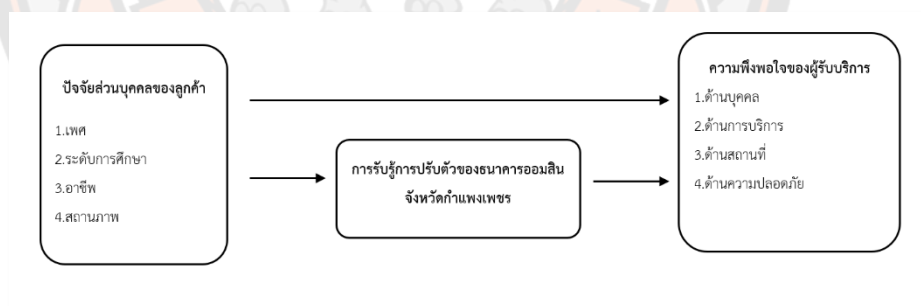
จากที่กล่าวมาข้างต้นในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่องความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่าความ พึงพอใจขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล ที่จะมีความชอบความพอใจในการบริการที่แตกต่างกัน เช่น ในช่วง สถานการณ์โควิด-19 ธนาคารออมสินมีการบริการแบบจำกัดคิวลูกค้า ซึ่งทำให้บริการได้น้อยกว่า จำนวนผู้ใช้บริการปกติ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการบางท่านเกิดความพึงพอใจในเรื่องของความ ปลอดภัยของลูกค้า ลดความแออัด แต่ผู้ใช้บริการบางท่านอาจไม่พึงพอใจ เนื่องจากอาจไม่ สะดวกในการใช้บริการในวันอื่น ๆ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ)
(Path Analysis)



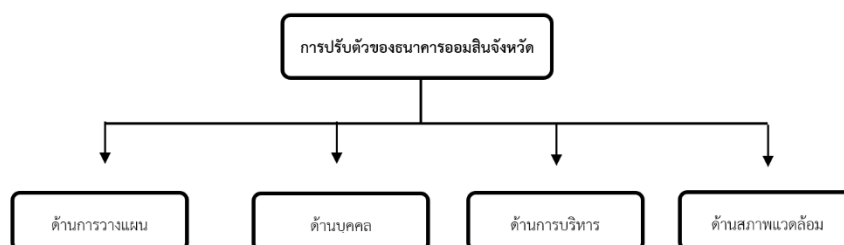
ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Path Analysis)

กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ)
(Chi-Square)



ภาพ 3 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงปริมาณ (Chi-Square)

กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงคุณภาพ)



ภาพ 4 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัยเชิงคุณภาพ



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ การปรับตัวและความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19” เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 และเพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 และเพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19 ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ห้วงเวลา (Phase) ดังนี้

ห้วงเวลาแรก (Phase I) เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษา 2 รูปแบบ คือ การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Relevant documents) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย คือเพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19

ห้วงเวลาที่สอง (Phase II) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล 1 รูปแบบ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อหนึ่ง คือเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 และวัตถุประสงค์ข้อที่สอง คือเพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19

การดำเนินการวิจัย ห้วงเวลาแรก (Phase I)

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1. แหล่งของข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) กับผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ในดำเนินกิจกรรมของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 9 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้ระบุคุณลักษณะของบุคคลในกลุ่มที่ต้องการไว้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการเลือก จากนั้นจึงสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามประเด็นคำถามที่ตั้งไว้จนข้อมูลอิ่มตัว (Saturation) ได้ข้อมูลที่มีความหมาย ครบถ้วน สามารถตอบคำถามงานวิจัยและวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้

ผู้วิจัยได้ระบุเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 9 ท่าน สม่ำเสมอ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. พนักงานในระดับผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป โดยมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี
2. พนักงานตั้งแต่ระดับ 7 ลงมา โดยมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

จากเกณฑ์ดังกล่าว ทำให้คณะผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่จะสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จำนวน 9 ท่าน ดังนี้

1. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร
2. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ คนที่ 1 ธนาคารออมสินสาขาน้ำขี้
3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ คนที่ 2 ธนาคารออมสินสาขาน้ำขี้
4. ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสลกบาตร
5. ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขากำแพงเพชร
6. ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขากำแพงเพชร
7. ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 5 ธนาคารออมสินสาขาน้ำขี้
8. ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขาสลกบาตร
9. ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 5 ธนาคารออมสินสาขาสลกบาตร

ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดคำถามไว้ล่วงหน้าและใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเล่าเรื่องได้อย่างเต็มที่ตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และยืดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ อีกทั้งได้กำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้า โดยยืดหยุ่นลำดับของประเด็น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับสมาชิกธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมของกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 9 ท่าน แล้วนำมาอภิปรายร่วมกับผลการวิจัยที่ได้จากการเอกสาร การสังเกต และการสนทนากลุ่มต่อไป

2. การรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Relevant documents)

ข้อมูล หลักฐานและเอกสาร ที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นแหล่งอธิบาย ข้อมูลและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร เพื่อศึกษาข้อมูล

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อศึกษาการปรับตัวและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 ประกอบด้วย

1) การเก็บรวบรวมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อประกอบการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้นได้แก่ บทความ เอกสาร งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ แล้วทำการบันทึก (Note -Taking) เพื่อนำไปสนับสนุน และวิเคราะห์ร่วมกับแหล่งข้อมูลอื่น ๆ

2) ใช้แนวคำถามในแบบสัมภาษณ์ในการรวบรวมข้อมูลจากธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยได้ร่างแบบสัมภาษณ์ที่มีแนวคำถามเกี่ยวกับบทบาทของพนักงานในธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร และศึกษาวัตถุประสงค์ คือเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 และวัตถุประสงค์ที่สอง คือเพื่อศึกษาการบริหารจัดการ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยแบบสัมภาษณ์ ดังกล่าวได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ให้ข้อมูล ซึ่งข้อคำถามนั้นผู้วิจัยได้ตั้งเพื่อให้ได้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้มากที่สุด

4. การตรวจสอบข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าดังนี้

1) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) เพื่อพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูล โดยแหล่งที่มาในการตรวจสอบได้แก่ บุคคลที่ให้ข้อมูล คือ ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนกันหรือไม่

2) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Method Triangulation) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือที่แตกต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น การใช้แบบสัมภาษณ์เจาะลึกกับการใช้แบบสังเกต พร้อมกันนั้นก็ศึกษาจากการเก็บแบบสอบถามและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3) การตรวจสอบข้อมูลสามเส้าด้านทฤษฎี (Theoretical Triangulation) ผู้วิจัยมีการใช้แนวคิด/ทฤษฎีที่มากกว่า 1 แนวคิด มาอธิบายงานวิจัยที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถอธิบายได้อย่างไม่มีข้อขัดแย้ง

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Information) เป็นรายบุคคล โดยผู้วิจัยจะไปสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพร้อมส่งแนวการสัมภาษณ์ (Question Guideline) ซึ่งประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ล่วงหน้าด้วยตนเอง ตามวันเวลา สถานที่ที่ได้นัดหมายไว้ ผู้วิจัยใช้คำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเล่าเรื่องได้อย่างเต็มที่ตามประเด็นที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และยืดหยุ่นประเด็นคำถามตามสถานการณ์ในการสัมภาษณ์ แต่ในขณะเดียวกันผู้วิจัยมีอิสระในซักถามนอกเหนือจากแนวคำถามที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งในการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการจดบันทึก (Field note Taking) พร้อมกับบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ของทุกคนอย่างละเอียดเพื่อความแม่นยำของข้อมูล และเพื่อความสะดวกต่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19 จาก บทความ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ จะนำไปสนับสนุนวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกและการสังเกต ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจะเป็นอุปนัย โดยมีการทยอยสะสมเก็บข้อมูล ที่มีความถูกต้อง ความแน่นอน ความครบถ้วน ความรอบด้าน และความเพียงพอต่อการทดสอบความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะต้องมีความเป็นจริงเสมอเมื่อมีการพิสูจน์ซ้ำ ๆ เพื่อยืนยันสิ่งที่ศึกษาว่ามีความเที่ยงตรง

6. การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

ในการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจถึง การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงาน (วิจัยเชิงปริมาณ) ดังนี้ แนวคิดที่ 1 แนวคิดปัจจัยทางประชากรศาสตร์ แนวคิดที่ 2 แนวคิดทฤษฎีการจัดการ แบ่งออกเป็น 2.1 การบริหารความเสี่ยง 2.2 การบริหารภาวะวิกฤต 2.3 การบริหารเชิงกลยุทธ์ แนวคิดที่ 3 แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การปรับตัว แนวคิดที่ 4 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจและความคาดหวัง แบ่งออกเป็น 4.1 แนวคิดทฤษฎีความคาดหวัง 4.2 แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ แนวคิดที่ 5 แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงาน (วิจัยเชิงคุณภาพ) ดังนี้ แนวคิดที่ 1 แนวคิดทฤษฎีการปรับตัว แนวคิดที่ 2 แนวคิด Social distancing แนวคิดที่ 3 แนวคิด New normal แนวคิดที่ 4 แนวคิด Digital disruption และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ โดยได้เก็บรวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก นำมาประมวลผลและวิเคราะห์ เพื่อนำไปเสนอผลของการวิจัยเรื่อง การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19 ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ทั้งนี้ ในการนำเสนอข้อมูล จะนำส่วนของข้อมูลปฐมภูมิเป็นหลักในการนำเสนอ โดยนำเสนอตามประเด็นคำถามที่ตั้งไว้ ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกต พร้อมกับใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสาร มาเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในการนำเสนอข้อมูลร่วมกับข้อมูลปฐมภูมิ เพื่อให้ได้ผลตรงตามข้อเท็จจริงมากที่สุด โดยใช้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Method) โดยเขียนเป็นโครงเรื่อง (Plots) พรรณนาตามวัตถุประสงค์การวิจัย

การดำเนินการวิจัย ห้วงเวลาที่สอง (Phase II)

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีแนวทางการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการวัดเพียงครั้งเดียว (One Shot Case Study) และศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross Sectional Study)

2. ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่เข้าใช้บริการธนาคารออมสิน สาขา กำแพงเพชร, สาขาบึงขี้, สาขาสลกบาตร จังหวัดกำแพงเพชร

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ลูกค้าที่เข้าใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัด กำแพงเพชรในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่ชัด จึงเลือกใช้สูตรของ คอแครน (Cochran) เก็บแบบสอบถามจำนวน 385 ชุด (W.G.Cochran, 1997)

วิธีการเลือกตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลาย ขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยเรียงลำดับ ดังนี้ เทคนิคที่เลือกใช้ได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ถ้า ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จะมี 2 วิธี ได้แก่

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยได้ทำการ คัดเลือกสาขาที่ให้บริการของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่

1. สาขากำแพงเพชร โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูล วันที่ 9 - 16 พฤศจิกายน 2563
2. สาขาบึงขี้ โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูล วันที่ 23 - 30 พฤศจิกายน 2563
3. สาขาสลกบาตร โดยเริ่มทำการเก็บข้อมูล วันที่ 7 - 14 ธันวาคม 2563

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผู้วิจัยแจก แบบสอบถามจำนวน 385 ชุด ให้กับผู้ที่เข้ารับบริการธนาคารออมสินในแต่ละสาขาที่ให้บริการของ ธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร ได้แก่

1. สาขากำแพงเพชร เก็บแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด เฉลี่ย 7 วันทำการ
2. สาขาบึงขี้ เก็บแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด เฉลี่ย 7 วันทำการ
3. สาขาสลกบาตร เก็บแบบสอบถามจำนวน 129 ชุด เฉลี่ย 7 วันทำการ

4. ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากสมมติฐานข้างต้น ผู้วิจัยได้จำแนกตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ

- 1.1 ในสมมติฐานข้อที่ 1 คือ ปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2 ในสมมติฐานข้อที่ 2 คือ การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน

2. ตัวแปรตาม

- 1.1 ในสมมติฐานข้อที่ 1 คือ การปรับตัวของธนาคารออมสิน

1.2 ในสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ระดับความพึงพอใจ

5. การแบ่งกลุ่มและวัดค่าตัวแปร

1. เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ชาย หญิง
2. ระดับอายุ (20 ปี ขึ้นไป)
3. ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ 1.ประถมศึกษา 2.มัธยมศึกษาตอนต้น 3.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 4.อนุปริญญา/ปวส. 5.ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ 1.นักเรียน – นักศึกษา 2.ข้าราชการ – รัฐวิสาหกิจ 3.พนักงานบริษัทเอกชน 4.ธุรกิจส่วนตัว – ค้าขาย 5.เกษตรกร 6.รับจ้างทั่วไป
5. รายได้
6. สถานภาพ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม 1.โสด 2. สมรส 3.หย่าร้าง 4.หม้าย/แยกกันอยู่

จากการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการควบคุมความเสี่ยง และ 3. ด้านประสานงาน โดยแบ่งมาตราส่วนภาคขึ้น (Interval Scale) จำนวน 5 ด้าน โดยมาตราส่วนการวัด 5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยแต่ละข้อมูลมาเทียบกับเกณฑ์ในการให้ความหมายได้พิจารณา โดยใช้หลักเกณฑ์และแปลความหมายเพื่อจัดระดับของคะแนนตามค่าเฉลี่ย โดยวิธีอันตรภาคชั้น (ณรงค์โพธิ์พฤษภาคมนี้, 2551) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านบุคคล 2. ด้านการบริการ 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านความปลอดภัย โดยแบ่งมาตรอันตรภาคชั้น (Interval Scale) จำนวน 5 ด้าน โดยมาตาส่วนการวัด 5 ระดับ โดยมีการกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

นำค่าเฉลี่ยแต่ละข้อมูลมาเทียบกับเกณฑ์ในการให้ความหมายได้พิจารณา โดยใช้หลักเกณฑ์และแปลความหมายเพื่อจัดระดับของคะแนนตามค่าเฉลี่ย โดยวิธีอันตรภาคชั้น (ณรงค์โพธิ์พฤษานันท์, 2551) มีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

6. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 48 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ จำนวน 4 ตอนได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ 2. อายุ 3. การศึกษา 4. อาชีพ 5. รายได้ 6. สถานภาพ

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน

1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการควบคุมความเสี่ยง 3. ด้านการประสานงาน

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ด้านบุคคล 2. ด้านการบริการ 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านความปลอดภัย

7. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยดังนี้

7.1 ทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบโครงสร้างของแบบสอบถาม ว่ามีข้อคำถามครบที่จะศึกษาตามที่ระบุไว้ในวัตถุประสงค์การวิจัย หลังจากนั้น คณะผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อความในเครื่องมือที่สร้างไว้ว่ามีความสอดคล้องกับการนิยามตัวแปรที่ต้องการวัดหรือไม่ ที่เรียกว่าการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้แก่

- 1) ผศ.ดร.วศิน เหลี่ยมปรีชา
- 2) ผศ.ดร.สัมพันธ์ เนตยานันท์
- 3) ดร.นลินี เหมาะประสิทธิ์

โดยการหาค่า IOC : Index of item objective congruence) โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย
- ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย
- ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

วิธีหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective Congruence : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาค่า IOC คือ ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5-1.0 ถือว่าเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ แต่สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดออก (Rovinelli & Hambleton, 1997) และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาในการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจงานและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย

7.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำเอาแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) จากข้อ 1 ทำสำเนาแบบสอบถามจำนวน 20 ชุด ไปทดลองใช้ (pretest) กับกลุ่มที่มีคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้ นำไปทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้สูตรของ ครอนบาช (Cronbach) เพื่อคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\text{Alpha} = \frac{K}{K-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

Alpha คือ ค่าสัมประสิทธิ์ของความน่าเชื่อถือ

$\sum S_i^2$ คือ ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S_t^2 คือ ความแปรปรวนรวมทุกข้อของคะแนนจากแบบสอบถามทั้งฉบับ

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความเชื่อถือได้จากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ปรากฏว่าได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha – Coefficient) = (> 0.75) จากค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของ ครอนบาชที่ได้ แสดงว่าคำถามในแบบสอบถามสามารถวัดค่าตัวแปรในการวิจัยอยู่ในระดับที่เชื่อถือได้สูงพอที่จะยอมรับได้ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถาม ดังกล่าวนี้นี้ไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป ได้ผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสินในช่วงโควิด-19 ค่า Alpha Cronbach เท่ากับ 0.923

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน ค่า Alpha Cronbach เท่ากับ 0.838

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่า Alpha Cronbach เท่ากับ 0.958

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ประกอบการทำวิจัยเรื่องนี้ จำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลเป็น 2 ส่วน ได้แก่

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามนั่นเอง โดยคณะผู้วิจัยช่วยให้คำแนะนำในการตอบคำถามในแบบสอบถาม ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่เข้าใจคำถาม

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารวิชาการ เช่น ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัย บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ในวารสาร ทั้งภาษาไทย และ

ภาษาอังกฤษ คำแนะนำผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และประกอบการวิเคราะห์สรุปผล

9. การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ระบุไว้ คณะผู้วิจัยได้ลงมือตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลทันที โดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างได้ลงคำตอบในข้อคำถามครบทุกข้อหรือไม่ ถ้าไม่ครบในข้อไหนก็บันทึกค่าเป็นค่าข้อมูลสูญหาย (Missing Value) ถ้ามีข้อมูลสูญหายจำนวนมาก คณะผู้วิจัยจะลงไปเก็บข้อมูลใหม่อีกครั้ง จนกว่าคำตอบในแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมีความสมบูรณ์ทุกข้อ

10. กรรมวิธีทางข้อมูล

หลังจากที่คณะผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ให้คะแนนและทำการลงรหัส (Code) คำตอบในแบบสอบถาม เพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้สามารถประมวลผลทางสถิติได้ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติ โดยนำแบบสอบถามดังกล่าวไปลงรหัสข้อมูลในคู่มือบันทึกการลงรหัส
2. นำคู่มือการลงรหัสไปบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ
3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อประมวลผล โดยตรวจสอบจากค่าคะแนน หรือค่าความถี่ของตัวแปรแต่ละตัว จากนั้นจึงนำผลจากการประมวลไปแปลความหมายเพื่อจัดทำผลสรุปในการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Method) โดยเขียนเป็นโครงเรื่อง (Plots) พรรณนาตามวัตถุประสงค์การวิจัย คือ เพื่อศึกษาการปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน ด้านบุคคล ด้านการบริหาร และด้านสภาพแวดล้อมในสถานการณ์โควิด-19

การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเลือกใช้สถิติตามความเหมาะสมของข้อมูลที่จะวิเคราะห์ และสมมติฐานการวิจัย คือวัตถุประสงค์การวิจัยข้อหนึ่ง คือ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 และ วัตถุประสงค์ข้อที่สอง คือ เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการแสดงค่าข้อมูลเป็น จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวิเคราะห์แยกเป็นตารางทางเดียว ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ตัวแปร 2 ตัว (Bivariate Statistics)

2.1.1 การทดสอบสมมติฐานวิจัย ว่าด้วยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว กับตัวแปรตาม จำแนก ดังนี้

2.1.1.1 ถ้าตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม อยู่ในมาตรวัดนามบัญญัติ (Nominal Scale) หรือตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามตัวใดตัวหนึ่งอยู่ในมาตรวัดนามบัญญัติ และตัวแปรอีกตัวหนึ่งอยู่ในมาตรวัดเรียงอันดับ (Ordinal Scale) จะใช้สถิติไคสแควร์ (Chi Square Test)

2.2 การวิเคราะห์ตัวแปรมากกว่า 2 ตัว (Multivariate Statistics)

2.2.1 ถ้าตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม อยู่ในมาตรวัดอันตรภาค (Interval Scale) หรือมาตรวัดอัตราส่วน (Ratio Scale) ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่องการปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย คือเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 ,เพื่อศึกษาการบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินกำแพงเพชร และความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 การวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ได้กำหนดสัญลักษณ์ ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation coefficient)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลสำเร็จรูป ในส่วนของการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ผู้วิจัยยอมรับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยแบ่งออกแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับผู้ให้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งข้อคำถามของแบบสอบถาม ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 1 แสดงจำนวนคน และร้อยละเพศชาย เพศหญิง ของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	171	44.40
หญิง	214	55.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60 และเพศชาย จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 ตามลำดับ

ตาราง 2 แสดงระดับอายุของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
20-28 ปี	56	14.60
29-37 ปี	87	22.70
38-46 ปี	92	24.00
47-55 ปี	95	24.70
56 ปี ขึ้นไป	54	14.10
รวม	385	100.00

$$\bar{X} = 41.76 \quad S.D. 11.259$$

จากตารางที่ 2 แสดงระดับอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 47-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.70 และอายุ 38-46 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอายุ 29-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.70 และอายุ

20-28 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.60 และอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 41.76 ปี และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 11.259

ตาราง 3 แสดงระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ประถมศึกษา	86	22.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	55	14.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	20.30
อนุปริญญา/ปวส.	46	11.90
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	120	31.20
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 3 แสดงกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และระดับประถมศึกษา จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงอาชีพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
นักเรียน-นักศึกษา	9	2.30
ข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ	43	11.20
พนักงานบริษัทเอกชน	68	17.70
ธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย	167	43.40
เกษตรกร	41	10.60
รับจ้างทั่วไป	43	11.20
อื่นๆ	14	3.60
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 4 แสดงอาชีพของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และอาชีพข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ , อาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวนเท่ากันอยู่ที่ 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และอาชีพเกษตรกร จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และอาชีพอื่น ๆ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60 และอาชีพนักเรียน-นักศึกษา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงรายได้ของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1,000-8,899 บาท	40	10.40
8,900-16,799 บาท	138	35.80
16,800-24,699 บาท	66	17.10
24,700-32,599 บาท	83	21.60
32,600 บาทขึ้นไป	58	15.10
รวม	385	100.00

$$\bar{X} = 37,943.92 \quad S.D. 161,994.542$$

จากตารางที่ 5 แสดงรายได้ส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการธนาคาร มีรายได้ 8,900-16,799 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.80 และรายได้ 24,700-32,599 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.60 และรายได้ 16,800-24,699 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.10 และรายได้ 32,600 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.10 และรายได้ 1,000-8,899 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.40 ตามลำดับ โดยมีรายได้เฉลี่ย 37,943.92 บาท และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 161,994.542

ตาราง 6 แสดงสถานภาพของผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	116	30.20
สมรส	240	62.50
หย่าร้าง	13	3.40
หม้าย/แยกกันอยู่	15	3.90
รวม	385	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงสถานภาพของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 และสถานภาพโสด 116 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20 และสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 และสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40 ตามลำดับ

ตอน 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน

การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการควบคุมความเสี่ยง และ 3. ด้านประสานงาน โดยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแบ่งได้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.1. ด้านการวางแผน

ตาราง 7 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านการวางแผน)

ด้านการวางแผน	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. ธนาคารมีการจัดประชุมเพื่อ การวางแผนการดำเนินงาน	187 (48.60)	150 (39.00)	38 (9.90)	4 (2.60)	6 (1.60)	4.32	.816
2. ธนาคารมีการวางแผนการจัด ให้บริการเป็นขั้นตอน รวดเร็ว เพื่อความสะดวกและลดความ แออัดภายในธนาคาร	129 (33.50)	205 (53.20)	45 (11.70)	5 (1.30)	1 (0.30)	4.18	.703
3. ธนาคารมีความพร้อมด้านการ บริหารจัดการสถานการณ์โควิด- 19	113 (29.40)	223 (57.90)	43 (11.20)	6 (1.60)	0 (0.00)	4.15	.668
4. ธนาคารชี้แจงข้อมูลได้อย่าง ชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ	113 (29.40)	220 (57.10)	47 (12.20)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.14	.679
5. ธนาคารมีการเสนอทางเลือก ในการรับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลด ความแออัดการเข้ามาทำธุรกรรม ในสาขา	141 (36.60)	209 (54.30)	32 (8.30)	3 (0.80)	0 (0.00)	4.27	.640
6. ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนใน เรื่องของเวลาในการให้บริการ เดิม 8.00 – 15.30 น. เปลี่ยนเป็น 9.00 – 15.00 น.	142 (36.90)	173 (44.90)	49 (12.70)	9 (2.30)	12 (3.10)	4.10	.928

จากตารางที่ 7 พบว่า การบริหารจัดการด้านการวางแผน ผู้ใช้บริการธนาคารส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ธนาคารมีการจัดประชุมเพื่อการวางแผนการดำเนินงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย

$\bar{X} = 4.32$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .816$ ธนาคารมีการเสนอทางเลือกในการรับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดความแออัดการเข้ามาทำธุรกรรมในสาขา โดยมีคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.27$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .640$ ธนาคารมีการวางแผนการจัดให้บริการเป็นขั้นตอนรวดเร็ว เพื่อความสะดวกและลดความแออัดภายในธนาคาร โดยมีคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.18$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .703$ ธนาคารมีความพร้อมด้านการบริหารจัดการสถานการณ์โควิด-19 โดยมีคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.15$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .668$ ธนาคารชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.14$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .679$ และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของเวลาในการให้บริการเดิม 8.00 – 15.30 น. เปลี่ยนเป็น 9.00 – 15.00 น. โดยมีคะแนนเฉลี่ย $\bar{X} = 4.10$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .928$

2.2 ด้านการควบคุมความเสี่ยง

ตาราง 8 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านการควบคุมความเสี่ยง)

ด้านการควบคุมความเสี่ยง	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. มีการจัดคิวสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดความแออัดภายในธนาคาร	165 (42.90)	173 (44.90)	36 (9.40)	9 (2.30)	2 (0.50)	4.27	.768
2. จำกัดจำนวนคิวสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มพื้นที่ในการเว้นระยะห่างกัน	163 (42.30)	173 (44.90)	39 (2.60)	10 (2.60)	0 (0.00)	4.27	.746
3. งดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อลดความเสี่ยงการสัมผัสและการส่งต่อธนบัตรต่างประเทศ	139 (36.10)	180 (46.80)	50 (13.00)	7 (1.80)	9 (2.30)	4.12	.872
4. จัดทำแผงกั้น แก้วใส แบบเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัยในการเข้ารับบริการ	148 (38.40)	191 (49.60)	42 (10.90)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.25	.687

ด้านการควบคุมความเสี่ยง	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
5. บริการเจลแอลกอฮอล์และการ วัดอุณหภูมิของผู้รับบริการก่อน เข้ารับบริการธนาคาร	158 (41.00)	187 (48.60)	34 (8.80)	4 (1.00)	2 (0.50)	4.29	.712

จากตารางที่ 8 พบว่า การบริหารธนาคาร ด้านการควบคุมความเสี่ยง ผู้ใช้บริการธนาคาร เห็นด้วยมากที่สุด คือ บริการเจลแอลกอฮอล์และการวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการ ธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.29$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .712$ มีการจัดคิวสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดความแออัดภายในธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.27$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .768$ จำกัดจำนวนคิวแก่ผู้รับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มพื้นที่ในการเว้นระยะห่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.27$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .746$ จัดทำแผงกั้น แก้ว แบบเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.25$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .687$ และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ งดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อลดความเสี่ยงการสัมผัสและการส่งต่อธนบัตรต่างประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.12$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .872$

2.3 ด้านประสานงาน

ตาราง 9 แสดงการบริหารจัดการของธนาคารออมสิน (ด้านประสานงาน)

ด้านประสานงาน	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. การติดต่อธนาคารได้รับความ สะดวก	132 (34.30)	200 (51.90)	43 (11.20)	7 (1.80)	3 (0.80)	4.17	.755
2. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ อย่างชำนาญ และไม่ซ้ำซ้อนกัน	204 (53.00)	145 (37.70)	34 (8.80)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.43	.674

3. ธนาคารมีการวางแผนงานได้	155	178	44	8	0	4.25	.735
อย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้	(40.30)	(46.20)	(11.40)	(2.10)	(0.00)		
อย่างรวดเร็ว							

ด้านประสาณงาน	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
4. ธนาคารมีการติดป้าย เพื่อแจ้ง	129	212	39	5	0	4.21	.668
ข้อมูลข่าวสารและข้อปฏิบัติ	(33.50)	(55.10)	(10.10)	(1.30)	(0.00)		
ในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19							

จากตารางที่ 9 พบว่า การบริหารธนาคาร ด้านการประสาณงาน ผู้ใช้บริการเห็นด้วยมากที่สุด คือ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ และไม่ซ้ำซ้อนกัน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.43$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. =.674 ธนาคารมีการวางแผนงานได้อย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.25$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. =.735 ธนาคารมีการติดป้าย เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและข้อปฏิบัติในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19 โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.21$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.=.668 และเห็นด้วยน้อยที่สุด คือ การติดต่อธนาคาร ได้รับความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.17$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.=.755

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

ระดับการรับรู้ด้านการปรับตัวของผู้รับบริการธนาคารออมสินในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19 สามารถแบ่งออกได้ 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง รับรู้มากที่สุด
- 4 หมายถึง รับรู้มากมาก
- 3 หมายถึง รับรู้ปานกลาง
- 2 หมายถึง รับรู้น้อย
- 1 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

ตาราง 10 แสดงการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

การรับรู้การปรับตัว	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. ลูกค้ำได้รับข้อมูลข่าวสาร เพียงพอต่อการรับรู้เรื่องการ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการ ของธนาคารออมสิน เช่น การ จำกัดคิวในการให้บริการลูกค้ำ ในช่วงโควิด-19	150 (39.00)	168 (43.60)	58 (15.10)	5 (1.30)	4 (1.00)	4.18	.809
2. ลูกค้ำรับรู้ว่าธนาคารออมสินมี การให้บริการทางเลือกผ่าน แอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดการ เดินทางเข้าสาขา และเป็นการลด การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19	81 (21.00)	260 (67.50)	37 (9.60)	6 (1.60)	1 (0.30)	4.08	.623
3. ลูกค้ำรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยน เวลาการเปิด-ปิดของธนาคาร เป็นช่วงเวลา 9.00น.-15.00น. เพื่อลดจำนวนลูกค้ำ และป้องกัน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานใน สาขาให้น้อยลง	77 (20.00)	239 (62.10)	51 (13.20)	9 (2.30)	9 (2.30)	3.95	.797
4. ลูกค้ำรับรู้ได้ถึงบริการที่ รวดเร็วที่พนักงานพยายามปฏิบัติ เพื่อลดเวลาลูกค้ำในการอยู่ ภายในธนาคารให้น้อยลง เพื่อ ป้องกันความแออัดและเป็นการ ระบายลูกค้ำออกอย่างรวดเร็ว	105 (27.30)	224 (58.20)	48 (12.50)	7 (1.80)	1 (0.30)	4.10	.696
5. ลูกค้ำสามารถรับรู้ข้อมูล	111	224	42	7	1	4.14	.690

ข่าวสารของธนาคารในช่วง (28.80) (58.20) (10.90) (1.82) (0.30)
 ภาวะวิกฤตโควิด- 19 ที่ธนาคาร
 พยายามสื่อสารในหลาย
 ช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่น
 ป้าย โฆษณา เป็นต้น

	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
6. ลูกค้ำรับรู้ได้ว่าพนักงานทุกคนมีการป้องกันตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง เช่นการสวมหน้ากากอนามัย และตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงานในช่วงโควิด- 19	188 (48.80)	162 (42.10)	29 (7.50)	3 (0.80)	3 (0.80)	4.37	.726
7. ลูกค้ำรับรู้ได้ถึงมาตรการความปลอดภัยที่ธนาคารวางแผนไว้ไม่ว่าจะเป็นการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การตรวจวัดอุณหภูมิ และการสวมหน้ากากทุกครั้งก่อนเข้าธนาคาร	143 (37.10)	212 (55.10)	22 (5.70)	7 (1.80)	1 (0.30)	4.27	.673
8. ลูก ค้ำ ร ับ ร ู้ ได้ ผ่ า น สภาพแวดล้อมภายในธนาคาร ว่าหากเข้ามาในธนาคารลูกค้ำจะต้องเว้นระยะห่างกัน โดยสังเกตได้จากแผ่นป้าย แฉกั้น และการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง	135 (35.10)	209 (54.30)	33 (8.60)	6 (1.60)	2 (0.50)	4.22	.707

จากตารางที่ 10 พบว่า การรับรู้การปรับตัวของธนาคาร ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ลูกค้ำรับรู้ได้ว่าพนักงานทุกคนมีการป้องกันตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง เช่นการสวมหน้ากากอนามัย และตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงานในช่วงโควิด- 19 โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.37$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .726 ลูกค้ำรับรู้ได้ถึงมาตรการความปลอดภัยที่ธนาคารวางแผนไว้ ไม่ว่าจะเป็นการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การตรวจวัดอุณหภูมิ และการสวม

หน้ากาทุกครั้งที่ก่อนเข้าธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.27$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .672 ลูกค้ายอมรับรู้ได้ผ่านสภาพแวดล้อมภายในธนาคาร ว่าหากเข้ามาในธนาคารลูกค้าจะต้องเว้นระยะห่างกัน โดยสังเกตได้จากแผ่นป้าย แฉกั้น และการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.21$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .705 ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อการรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน เช่น การจำกัดคิวในการให้บริการลูกค้าในช่วงโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.18$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .807 ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 ที่ธนาคารพยายามสื่อสารในหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย โฆษณา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.13$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .689 ลูกค้ายอมรับรู้ได้ถึงบริการที่รวดเร็วที่พนักงานพยายามปฏิบัติเพื่อลดเวลาลูกค้าในการอยู่ภายในธนาคารให้น้อยลง เพื่อป้องกันความแออัดและเป็นการระบายลูกค้าออกอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.10$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .694 ลูกค้าทราบว่าธนาคารออมสินมีการให้บริการทางเลือกผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดการเดินทางเข้าสาขา และเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ $\bar{X}=4.07$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .621 และรับรู้มากในระดับน้อย ลูกค้ายอมรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิด-ปิดของธนาคาร เป็นช่วงเวลา 9.00น.-15.00น. เพื่อลดจำนวนลูกค้า และป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในสาขาให้น้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=3.95$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .797

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านบุคคล 2. ด้านการบริการ 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านความปลอดภัย โดยแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามได้ 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

4.1 ด้านบุคคล

ตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบุคคล)

ด้านบุคคล	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ	127 (33.00)	208 (54.00)	45 (11.70)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.18	.692
2. พนักงานธนาคารพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ	109 (28.30)	238 (61.80)	32 (8.30)	6 (1.60)	0 (0.00)	4.17	.633
3. พนักงานธนาคารชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน แก่ผู้รับบริการ	108 (28.10)	226 (58.70)	45 (11.70)	6 (1.60)	0 (0.00)	4.13	.666
4. พนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งให้บริการ	127 (33.00)	222 (57.70)	32 (8.30)	3 (0.80)	1 (0.30)	4.22	.647

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ พนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.22$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .647$ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.18$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .692$ พนักงานธนาคารพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.17$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .633$ และพึง

พอใจมากในระดับน้อย คือ พนักงานธนาคารชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน แก่ผู้รับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.13$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .633

4.2 ด้านบริการ

ตาราง 12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านบริการ)

ด้านบริการ	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. ธนาคารใส่ใจลูกค้าทุกครั้ง และให้บริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกระดับ	166 (43.10)	177 (46.00)	34 (8.80)	8 (2.10)	0 (0.00)	4.30	.716
2. ธนาคารมีการโทรนัดลูกค้า เพื่อเข้ามาใช้บริการ เพื่อลด ความแออัดในสาขา	93 (24.20)	235 (61.00)	49 (12.70)	5 (1.30)	3 (0.80)	4.06	.699
3. ธนาคารมีบริการทางเลือก สำหรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม เช่น Mymo , ATM	104 (27.00)	224 (58.20)	55 (14.30)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.12	.649
4. ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ และใช้บริการทำธุรกรรมผ่าน ทางแอปพลิเคชันMymo ได้ดีขึ้น	104 (27.00)	215 (55.80)	61 (15.80)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.08	.698

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ ธนาคารใส่ใจลูกค้าทุกครั้งและให้บริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกระดับ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.30$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.=.716 ธนาคารมีบริการทางเลือกสำหรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม เช่น Mymo , ATM โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.12$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.=.649 ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ และใช้บริการทำธุรกรรมผ่านทางแอปพลิเคชัน Mymo ได้ดีขึ้น

ขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.08$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.=.698 และพึงพอใจมากในระดับน้อย คือ ธนาคารมีการโทรนัดลูกค้า เพื่อเข้ามาใช้บริการ เพื่อลดความแออัดในสาขา โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.06$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .699

4.3 ด้านสถานที่

ตาราง 13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านสถานที่)

ด้านสถานที่	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ โดยจอดภายในช่องที่กำหนดให้	117 (30.40)	186 (48.30)	62 (16.10)	16 (5.20)	4 (1.00)	4.03	.852
2. ธนาคารมีการจัดสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ ตามแบบ Social Distancing เว้นระยะห่างในการให้บริการ อย่างน้อย 1 เมตร	127 (33.00)	189 (49.10)	59 (15.30)	8 (2.10)	2 (0.50)	4.12	.775
3. ธนาคารมีห้องน้ำให้บริการสำหรับลูกค้า พร้อม สบู่ และเจลล้างมือภายในห้องน้ำ	122 (31.80)	186 (48.40)	61 (15.90)	13 (3.40)	2 (0.50)	4.08	.809
4. ธนาคารงดบริการน้ำดื่ม เพื่อความปลอดภัยและลดการแพร่เชื้อสู่ผู้รับบริการ	123 (31.90)	190 (49.40)	57 (1.80)	7 (1.80)	8 (2.10)	4.07	.851

จากตารางที่ 13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมาก คือ ธนาคารมีการจัดสถานที่ โต๊ะเก้าอี้ ตามแบบ Social Distancing เว้นระยะห่างในการให้บริการ อย่างน้อย 1 เมตร โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.12$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .775 ธนาคารมีห้องน้ำให้บริการสำหรับลูกค้า พร้อม สบู่ และเจลล้างมือภายในห้องน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.08$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.= .809 ธนาคารงดบริการน้ำดื่ม เพื่อความปลอดภัยและลดการแพร่เชื้อสู่ผู้รับบริการ ห้องน้ำ

โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.07$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = .851 และพึงพอใจมากในระดับน้อย คือ ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ โดยจอดภายในช่องที่กำหนดให้ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.03$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. = .852

4.4 ด้านความปลอดภัย

ตาราง 14 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ด้านความปลอดภัย)

	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. พนักงานธนาคารและ ผู้รับบริการทุกคนจะต้องสวม หน้ากากอนามัย และวัด อุณหภูมิทุกครั้งก่อนรับบริการ	139 (36.10)	190 (49.40)	47 (12.20)	47 (12.20)	0 (0.00)	4.19	.736
2. พนักงานธนาคารและ ผู้รับบริการจะต้องนั่งเว้น ระยะห่างตามแบบ Social Distancing ในระหว่างรอรับ บริการ	121 (31.40)	205 (53.20)	54 (14.00)	4 (1.00)	1 (0.30)	4.15	.707
3. ธนาคารมีเจลแอลกอฮอล์ ให้บริการทุกจุด ไม่ว่าจะเป็น หน้าเคาเตอร์รับฝาก-ถอน หรือ โต๊ะให้บริการสินเชื่อ และ ภายนอกก่อนเข้าธนาคาร	123 (31.90)	208 (54.00)	49 (12.70)	5 (1.30)	0 (0.00)	4.17	.687
4. ธนาคารมีการจัดคิว ให้บริการ เพื่อเว้นระยะห่างใน การทำธุรกรรม ช่วยลดการ ชุมนุม ลดความแออัด	126 (32.70)	198 (51.40)	55 (14.30)	6 (1.60)	0 (0.00)	4.15	.714
5. ผู้รับบริการมีความปลอดภัย ในการเข้าใช้บริการในช่วง ภาวะวิกฤต โควิด-19	105 (27.30)	212 (55.10)	56 (14.50)	12 (3.1)	0 (0.00)	4.06	.735

	ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม					$\bar{X}$	S.D.
	5	4	3	2	1		
7. ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ในเรื่องของลักษณะเวลาการให้บริการ	124 (32.30)	197 (51.30)	47 (12.20)	9 (2.30)	7 (1.80)	4.10	.834
6. ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าธนาคารมีความพร้อมด้านการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ เช่น พันท้ายมาเชื้อหลังหมดเวลาให้บริการ	109 (28.30)	222 (57.70)	49 (12.70)	5 (1.3)	0 (0.00)	4.13	.668

จากตารางที่ 14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมาก พนักงานธนาคารและผู้รับบริการทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัย และวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.19$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.736$ ธนาคารมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการทุกจุด ไม่ว่าจะเป็นหน้าเคาเตอร์รับฝาก-ถอน หรือโต๊ะให้บริการสินเชื่อ และภายนอกก่อนเข้าธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.17$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.687$ ธนาคารมีการจัดคิวให้บริการ เพื่อเว้นระยะห่างในการทำธุรกรรม ช่วยลดการชุมนุม ลดความแออัด โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.15$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.714$ พนักงานธนาคารและผู้รับบริการจะต้องนั่งเว้นระยะห่างตามแบบ Social Distancing ในระหว่างรอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.15$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.707$ ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าธนาคารมีความพร้อมด้านการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ เช่น พันท้ายมาเชื้อหลังหมดเวลาให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.13$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.668$ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ในเรื่องของลักษณะเวลาการให้บริการที่ปรับเปลี่ยน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}=4.10$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D.=.834$ และพึง

พอใจมากในระดับน้อย คือ ผู้รับบริการมีความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในช่วงภาวะวิกฤต โควิด-19 โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X} = 4.06$ มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $S.D. = .735$

ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ,รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 15 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

		อายุ	การรับรู้การปรับตัว
อายุ	Pearson Correlation	1	-.088
	Sig. (2-tailed)		.087
	N	380	380

จากตารางที่ 15 การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .087 ซึ่งมากกว่า .05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.088 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 16 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

		รายได้	การรับรู้การปรับตัว
รายได้	Pearson Correlation	1	-.071
	Sig.(2-tailed)		.169
	N	378	378

จากตารางที่ 16 การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .169 ซึ่งมากกว่า .05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.071 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (การศึกษา) ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ระดับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร						
ปัจจัยส่วนบุคคล	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ทั้งหมด

การศึกษา	ประถมศึกษา	5	5	19	52	5	86
		(1.30)	(1.30)	(4.90)	(13.50)	(1.30)	(22.30)
	มัธยมศึกษา	3	8	5	35	4	55
	ตอนต้น	(0.80)	(2.10)	(1.30)	(9.10)	(1.00)	(14.30)
	มัธยมศึกษาตอน	0	3	22	47	6	78
	ปลาย/ปวช.	(0.00)	(0.80)	(5.70)	(12.20)	(1.60)	(20.30)
	อนุปริญญา/	0	3	15	22	6	46
	ปวส.	(0.00)	(0.80)	(3.90)	(5.70)	(1.60)	(11.90)
	ปริญญาตรี/สูง	0	6	17	85	12	120
	กว่าปริญญาตรี	(0.00)	(1.60)	(4.40)	(22.10)	(3.10)	(31.20)
รวม		8	25	78	241	33	385
		(2.10)	(6.50)	(20.30)	(62.60)	(8.60)	(100.00)

$$\chi^2 = 37.637, \text{ Sig (2-tailed) } = .002$$

จากตารางที่ 17 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (การศึกษา) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การปรับตัวอยู่ในระดับมาก จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ส่งผลกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ระดับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร						
ปัจจัยส่วนบุคคล	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ทั้งหมด
นักเรียน-	0	0	1	8	0	9
นักศึกษา	(0.00)	(0.00)	(0.30)	(2.10)	(0.00)	(2.30)
ข้าราชการ-	0	0	5	35	3	43
รัฐวิสาหกิจ	(0.00)	(0.00)	(1.30)	(9.10)	(0.80)	(11.20)

อาชีพ	พนักงาน	0	4	8	48	8	68
	บริษัทเอกชน	(0.00)	(1.00)	(2.10)	(12.50)	(2.10)	(17.70)
	ธุรกิจส่วนตัว-	2	15	41	92	17	167
	ค้าขาย	(0.50)	(3.90)	(10.60)	(23.90)	(4.40)	(43.40)
	เกษตรกร	3	3	11	23	1	41
		(0.80)	(0.80)	(2.90)	(6.00)	(0.30)	(10.60)
	รับจ้างทั่วไป	1	2	9	27	4	43
		(0.30)	(0.50)	(2.30)	(7.00)	(1.00)	(11.20)
	อื่น ๆ	2	1	3	8	0	14
		(0.50)	(0.30)	(0.80)	(2.00)	(0.00)	(3.60)
รวม		8	25	78	241	33	385
		(2.10)	(6.50)	(20.30)	(62.60)	(8.60)	(100.0)

$$\chi^2 = 41.856, \text{ Sig (2-tailed) } = .013$$

จากตารางที่ 18 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.40 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้การปรับตัวอยู่ในระดับมาก 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.90

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 19 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

		อายุ	ความพึงพอใจ
อายุ	Pearson Correlation	1	-.038

Sig.(2-tailed)		.467
N	380	377

จากตารางที่ 19 การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .467 ซึ่งมากกว่า .05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.038 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 20 การทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุอย่างมีความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

		รายได้	ความพึงพอใจ
รายได้	Pearson Correlation	1	-.083
	Sig.(2-tailed)		.108
	N	378	375

จากตารางที่ 20 การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .108 ซึ่งมากกว่า .05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.083 หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยแบ่งการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) ส่งผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน						
ปัจจัยส่วนบุคคล	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	ทั้งหมด
อาชีพ	นักเรียน-นักศึกษา	0 (0.00)	1 (0.30)	1 (0.30)	5 (1.30)	2 (0.50) (2.30)
	ข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ	0 (0.00)	1 (0.30)	6 (1.60)	30 (7.80)	6 (1.60) (11.20)
	พนักงานบริษัทเอกชน	2 (0.50)	4 (1.00)	11 (2.90)	44 (11.50)	7 (1.80) (17.80)
	ธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย	4 (1.00)	20 (5.20)	36 (9.40)	82 (21.40)	24 (6.30) (43.30)
	เกษตรกร	1 (0.30)	10 (2.60)	4 (1.00)	23 (6.00)	3 (0.80) (10.70)

รับจ้างทั่วไป	1	3	7	26	5	42
	(0.30)	(0.80)	(1.80)	(6.80)	(1.30)	(11.00)
อื่นๆ	3	0	3	6	2	14
	(0.80)	(0.00)	(0.80)	(1.60)	(0.50)	(3.70)
รวม	11	39	68	216	49	385
	(2.90)	(10.20)	(17.80)	(56.40)	(12.80)	(100.00)

$\chi^2 = 43.237$, Sig (2-tailed) = .009

จากตารางที่ 21 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย มีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5

การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 22 แสดงขนาดอิทธิพลของเส้นทางปัจจัยการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผล		
	การรับรู้การปรับตัวธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร		
	DE	IE	TE
การบริหารจัดการ	.794	-	.794

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

DE = อิทธิพลทางตรง

IE = อิทธิพลทางอ้อม.

TE = อิทธิพลรวม

จากตารางที่ 22 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุ การบริหารจัดการธนาคารออมสิน มีค่า (DE = .794) มีอิทธิพลทางตรงกับตัวแปรตาม การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยไม่ผ่านตัวแปรทางอ้อมอื่นใด

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม

การบริหารจัดการ	B	Std. Error	β	t	Sig.
การบริหารจัดการธนาคารออมสิน (ด้านการวางแผน,ด้านการควบคุมความ เสี่ยง,ด้านการประสานงาน)	.431	0.17	.794	25.570	.000
R Square = .631 Sig = 0.000					

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

B = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Bata = ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบ หรืออิทธิพลที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม หากค่า Bata ยิ่งมาก ยิ่งแสดงให้เห็นว่ามีน้ำหนักของผลกระทบมาก หรือมีอิทธิพลมาก

t = ค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่า ที่อยู่ในสมการ

Sig = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

จากตารางที่ 23 พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การบริหารจัดการ ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร โดยพบว่า ($\beta = .794$) โดยค่า Bata ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการทั้ง 3 ด้าน (ด้านการวางแผน,ด้านการควบคุมความเสี่ยง,ด้านการประสานงาน) กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

การบริหารจัดการ	B	Std. Error	β	t	Sig.
ด้านการวางแผน	.080	.013	.319	6.157	.000
ด้านการควบคุมความเสี่ยง	.081	.014	.287	6.018	.000
ด้านการประสานงาน	.099	.017	.269	5.904	.000

R Square = .598 Sig = 0.000

จากตารางที่ 24 พบว่า ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร (Sig. = 0.000) , ด้านการควบคุมความเสี่ยง มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร (Sig. = 0.000) , ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร พบว่า ($\beta = .319$) , ด้านการควบคุมความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร พบว่า ($\beta = .287$) , ด้านการประสานงาน ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของ

ธนาคาร พบว่า ($\beta = .269$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อ 6

การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินโดยภาพรวม

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผล		
	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน		
	DE	IE	TE
การบริหารจัดการ	.800	-	.800
	-	$.794 * .786 = .624$	.624
			<u>1.424</u>

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

DE = อิทธิพลทางตรง

IE = อิทธิพลทางอ้อม.

TE = อิทธิพลรวม

จากตารางที่ 25 การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร สามารถแยกการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน มีผลโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = .794

2. การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร มีผลโดยตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = .786

ดังนั้น การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินเท่ากับ $0.794 \times 0.786 = 0.624$ (Indirect Effect)

แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.800 (Direct Effect)

ดังนั้นสรุปได้ว่า พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อม (ความสัมพันธ์โดยรวม) กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน (Total Effect = Direct Effect + Indirect Effect) = $0.800 + 0.624 = 1.424$

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

การรับรู้การปรับตัว	B	Std. Error	β	t	Sig.
การบริหารจัดการธนาคาร	.099	.004	.779	24.181	.000

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

B = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Bata = ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบ หรืออิทธิพลที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม หากค่า Bata ยิ่งมาก ยิ่งแสดงให้เห็นว่ามีน้ำหนักของผลกระทบมาก หรือมีอิทธิพลมาก

t = ค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่า ที่อยู่ในสมการ

Sig = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบสถิติ Regression พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน พบว่า (β = .779) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

การบริหาร	B	Std. Error	β	t	Sig.
ด้านการวางแผน	0.75	.015	.259	5.077	.000
ด้านการควบคุมความเสี่ยง	.149	.019	.351	7.815	.000
ด้านการประสานงาน	.091	.015	.279	5.946	.000

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

B = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Bata = ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบ หรืออิทธิพลที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม หากค่า Bata ยิ่งมาก ยิ่งแสดงให้เห็นว่ามีน้ำหนักของผลกระทบมาก หรือมีอิทธิพลมาก

t = ค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่า ที่อยู่ในสมการ

Sig = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริการธนาคารออมสิน (Sig. = 0.000), ด้านการควบคุมความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้บริการธนาคารออมสิน (Sig. = 0.000) , ด้านการประสานงาน มีความสัมพันธ์

กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินพบว่า ($\beta = .259$) , ด้านการควบคุมความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .351$) , ด้านการประสานงาน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .279$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7

การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชรกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินโดยภาพรวม

ตัวแปรเชิงสาเหตุ	ตัวแปรผล		
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน		
	DE	IE	TE
การรับรู้การปรับตัว	.786	-	.786

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

DE = อิทธิผลทางตรง

IE = อิทธิพลทางอ้อม.

TE = อิทธิพลรวม

จากตารางที่ 28 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุ การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร มีค่า (DE = .786) มีอิทธิพลทางตรงกับตัวแปรตามทางตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน โดยไม่ผ่านตัวแปรทางอ้อมอื่นใด

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรโดยภาพรวม

การรับรู้การปรับตัว	B	Std. Error	β	t	Sig.
การรับรู้การปรับตัว	1.775	0.72	.786	24.794	.000

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

B = ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ในรูปแบบของคะแนนดิบ

Std. Error = ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

Bata = ชี้ให้เห็นถึงผลกระทบ หรืออิทธิพลที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม หากค่า Bata ยิ่งมาก ยิ่งแสดงให้เห็นว่ามีน้ำหนักของผลกระทบมาก หรือมีอิทธิพลมาก

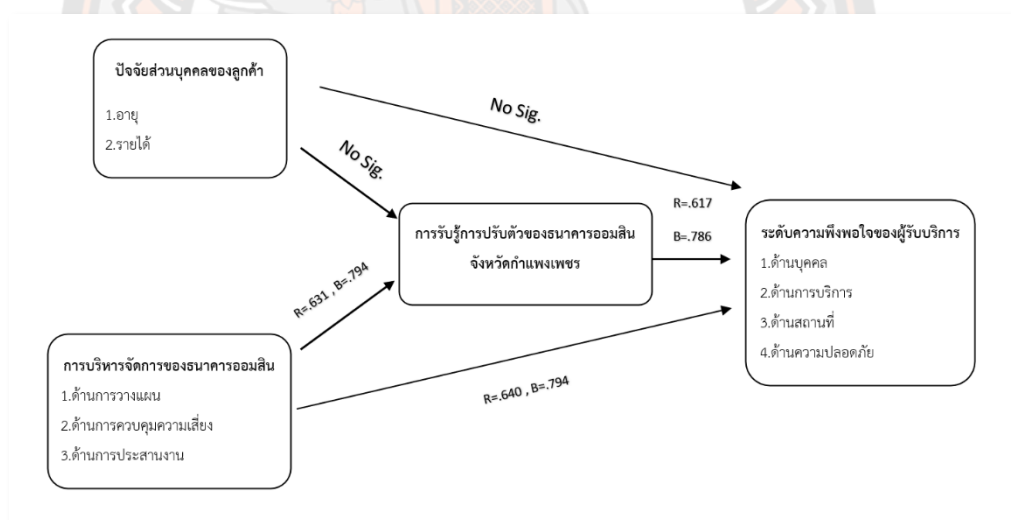
t = ค่าที่ใช้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่า ที่อยู่ในสมการ

Sig = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ต้องมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม

จากตารางที่ 29 พบว่าการรับรู้การปรับตัว มีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

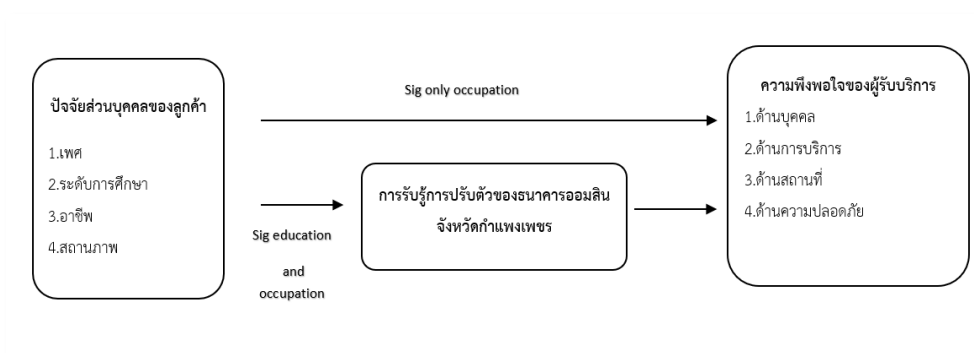
เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การรับรู้การปรับตัว ที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .786$) โดยค่า Bata ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ) **หลังการทดสอบสมมติฐาน
(Path Analysis)



ภาพ 5 แสดงการทดสอบสมมติฐาน Path Analysis

กรอบแนวคิดในการวิจัย (เชิงปริมาณ) **หลังการทดสอบสมมติฐาน
(Chi- square)



ภาพ 6 แสดงการทดสอบสมมติฐาน Chi- square

ข้อมูลจากวิจัยเชิงคุณภาพ

ข้อมูลจากวิจัยจากบทสัมภาษณ์ของผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ผู้วิจัยได้ระบุเกณฑ์ที่ใช้ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 9 ท่าน สม่ำเสมอ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. พนักงานในระดับผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการขึ้นไป โดยมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 3 ปี
2. พนักงานตั้งแต่ระดับ 7 ลงมา โดยมีอายุงานไม่ต่ำกว่า 6 เดือน

เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่หนึ่ง คือเพื่อศึกษาการบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งเป็น 5 ตอน ประกอบไปด้วย

ตอนที่ 1 : ประวัติส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 : ด้านการวางแผน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ตอนที่ 3 : ด้านบุคคล ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ตอนที่ 4 : ด้านการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ตอนที่ 5 : ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ตอนที่ 1 ประวัติของผู้ถูกสัมภาษณ์

1. คุณ ก ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร
2. คุณ ข ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ คนที่ 1 ธนาคารออมสินสาขาบึงสี

3. คุณ ค ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการ คนที่ 2 ธนาคารออมสินสาขาศึกษา
4. คุณ ง ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสกลนคร
5. คุณ จ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขากำแพงเพชร
6. คุณ ฉ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขากำแพงเพชร
7. คุณ ช ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 5 ธนาคารออมสินสาขาศึกษา
8. คุณ ซ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 7 ธนาคารออมสินสาขาสกลนคร
9. คุณ ญ ตำแหน่ง พนักงานธุรกิจสาขาระดับ 5 ธนาคารออมสินสาขาสกลนคร

ตอนที่ 2 ด้านการวางแผน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ตาราง 30 แสดงบทสัมภาษณ์ (ด้านการวางแผน) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด - 19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ด้านการวางแผน	บทสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร
1.แนวทางในการวางแผนการทำงาน	...ทำตามนโยบายของธนาคาร ลดเวลาการปฏิบัติงาน 1 ชั่วโมง จากเดิมปิด 19.00 น. เลื่อนเป็นปิดเวลา 18.00 น. และปฏิบัติงานตามมาตรการของสาธารณสุข พนักงานและผู้เข้ารับบริการสวมหน้ากากอนามัย วัดอุณหภูมิการเข้าใช้บริการ มีการกำจัดคิวของลูกค้า ให้เข้าสาขาได้ทีละไม่เกิน 10 คน (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ธนาคารยึดข้อปฏิบัติตามส่วนราชการ ตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.2528 ในฉบับที่ 16 โดยกำหนดห้ามใช้อาคาร หรือสถานที่ที่เสี่ยงต่อการแพร่โรค ห้ามจัดกิจกรรมที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่โรค และสิ่งที่สำคัญคือธนาคารก็พิจารณาความเสี่ยงของพนักงานและลูกค้า ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ แนวทางในการปฏิบัติงาน เราจะให้พนักงานยึดหลักสุขอนามัยเป็นสำคัญ หมั่นล้างมือให้สะอาด สวมหน้ากากอนามัย เว้นระยะห่าง ซึ่งธนาคารเองก็มี

	เจลล้างมือและหน้ากากให้สำหรับพนักงาน และในการปฏิบัติงานก็จะเลี่ยงเดินทางไปยังพื้นที่ ที่มีการระบาด ที่แออัด หรือที่ที่มีการรวมตัวของคนเป็นจำนวนมาก กิจกรรมเชิงรุกที่เราจะต้องออกไปลงพื้นที่ ก็จะต้องทำอย่างระมัดระวัง และจะให้พนักงานทุกคนติดตามข่าวเรื่องการแพร่ระบาดของโควิด-19 อย่างต่อเนื่อง จากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ พร้อมทั้งเปิด Timeline ของตนเอง ไม่ปกปิดข้อมูลที่เป็นเท็จ และมีการกำหนดเวลาปิดให้บริการของสาขาเป็น 18.00 น. สำหรับสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน/สัปดาห์ ซึ่งก็จะเป็นการลดเวลาการทำงานลง (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...การปฏิบัติงานในสาขาช่วงนี้จะดูคำสั่งเป็นหลัก เพราะว่าช่วงนี้จะเป็นเรื่องของมาตรการพักชำระหนี้ ผลกระทบมีหลายปัจจัยที่เกิดขึ้น จึงมีการวางแผนงานโดยผู้จัดการ จะให้อัพเดทคำสั่งทุก ๆ 3 วัน จะมีการจัด Morning talk ภายในสาขา ครั้งละ 30 นาที และมีการจัดประชุมวางแผนงานทุกสิ้นเดือน ครั้งละประมาณ 2 ชั่วโมง เพื่อให้พนักงานได้อัพเดทคำสั่งปฏิบัติงานถูกต้องตามที่ธนาคารวางแผนกำหนดเอาไว้ (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...ต้องดูเป้าหมายของธนาคาร มีการกำหนดแนวทางการทำงานอย่างไร เพราะอย่างปีที่แล้วเป็นเรื่องของการช่วยเหลือลูกค้าผู้ประสบภัยโควิด-19 เช่นเดียวกันกับปีนี้ต่อเนื่องกันมา คิดว่าแผนการดำเนินงานเหมือนปีที่แล้วแต่เป้าหมายอาจน้อยลง (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564)
--	---

	...ปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรการของรัฐ ตามนโยบายป้องกัน เช่น เจลล้างมือ คัดกรอง เว้นระยะห่าง ส่วนแผนการทำงานก็ต้องให้ความช่วยเหลือตามนโยบาย เช่นการพักชำระ ผ่อนปรนการชำระหนี้ ปรับปรุงอัตราดอกเบี้ยให้สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจที่ชะงัก แนวทางการปฏิบัติ เช่นรองรับประชาชนผู้ที่ได้รับผลกระทบแล้วมาลงทะเบียนตามมาตรการของรัฐ (จ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...ธนาคารมีการวางแผนงานตามนโยบายของท่าน ธอส. มีการนำนโยบายต่าง ๆ เหล่านั้นมาสรุปและประชุมกันภายใน เพื่อทำความเข้าใจตรงกันกับพนักงาน และสามารถปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ตรงกัน (ฉ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...มีมาตรการตอนรับลูกค้า จัดสถานที่ที่มีจุดลงทะเบียน จุดคัดกรองเข้าออกลูกค้า จุดล้างมือ แอลกอฮอล์ และมีการจัดพื้นที่แบบเว้นระยะห่าง มีการประชุมการปฏิบัติงาน การรับลูกค้า (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...ทางสาขามีการจัดการบริหารงานที่ดี ที่สาขาจะจัดประชุมกัน เพื่อคอยอัปเดตข้อมูล ข่าวสารให้เป็นปัจจุบันให้มากที่สุด เพื่อที่ทุกคนจะได้รู้หน้าที่ของตนเอง และไม่ทำงานผิดพลาดในแต่ละวัน เพราะสถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้น ส่งผลให้มีมาตรการที่ต้องเข้มงวดและรัดกุม (ซ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...การประชุมวางแผนงานมีทั้งในระดับผู้บริหารระดับสูง และจึงออกเป็นคำสั่งให้พนักงาน
--	--

	และลูกจ้างปฏิบัติให้ได้ตามเป้าที่กำหนด (ญ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
2. ความคิดเห็นในการทำงาน	...เห็นด้วย กับลักษณะการวางแผนดังกล่าว (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ในส่วนแนวทางการทำงาน เห็นด้วย เพราะว่าเป็นพระราชกำหนดที่ทางราชการกำหนดให้ แต่สำหรับแนวทางการปฏิบัติงาน บางอย่างไม่สามารถปฏิบัติได้จริงในส่วนหน่วยงานสาขา ที่ต้องมีการพบปะพูดคุยกับลูกค้าเมื่อใช้บริการ แล้วอย่างบางตัวชี้วัด NPL นั้นค้างชำระ ทางสาขาเองไม่สามารถที่จะใช้แค่การคุยโทรศัพท์ หรือช่องทางออนไลน์ได้เพียงอย่างเดียว จำเป็นที่จะต้องลงพื้นที่พบปะกับลูกค้า และอย่างที่ทราบหากเราคุยในระยะห่างที่ต่ำกว่า 1 เมตร เราก็จะถือว่าเป็นผู้เสี่ยงในการติดเชื้อ ในส่วนนี้จึงไม่สามารถปฏิบัติได้จริง แล้วในส่วนของอุปกรณ์ป้องกัน ยังไม่เพียงพอต่อสาขาที่เป็นสาขา 7 วัน ที่ต้องเจอลูกค้า (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...เห็นด้วย เพราะคำสั่งของธนาคารช่วงนี้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยคำสั่งก่อนหน้านี้ที่ออกมาจะมีการยกเลิกและใช้คำสั่งใหม่แทน แต่แนวทางการปฏิบัติก็จะมีรูปแบบคล้ายๆเดิม แต่เงื่อนไขสินเชื่อ หรือเงินฝาก มีข้อแตกต่างที่เปลี่ยนไปมีข้อกำหนดหรือข้อผ่อนปรนมากขึ้น จึงเห็นด้วยกับที่สาขา หรือผู้จัดการได้วางแผนไว้

	(ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 , มกราคม 2564) ...ถ้ามองรูปแบบของธนาคาร ไม่มอง พนักงาน เราจะต้องมองเรื่องของผลกำไร ผลการ ดำเนินงาน เพราะมีผลต่อการรองรับค่าใช้จ่าย ธนาคาร โบนัสพนักงาน กำไรสุทธิของธนาคาร เรา ต้องสกัดตัวนี้ที่มีปัญหาของปีที่ผ่านมา เพื่อเป้าหมาย ของธนาคาร (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 , มกราคม 2564) ...เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ย่อมต้องเห็นด้วย แต่ในฐานะพนักงานมีข้อเสนอแนะคือ การวางแผน ของรัฐอาจต้องรอบคอบมากกว่านี้ เพราะอย่างบางที่ อาจเกิดข้อผิดพลาด เกิดข้อติดขัดในการดำเนินงาน จำเป็นต้องมีธัมวางแผนที่ดี (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 , มกราคม 2564) ...เห็นด้วยกับนโยบายของธนาคาร จริง ๆ แล้ว ธนาคารเองก็มีแผนเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ โควิด-19 อยู่แล้ว เพียงแค่เราดำเนินงานตามนโยบาย ที่ตั้งไว้ จะมีก็แต่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นบางเหตุการณ์ที่อยู่ นอกเหนือการตั้งรับ อาจต้องอาศัยประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีมาเข้ามาช่วยเหลือแก้ปัญหา (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 , มกราคม 2564) ...เห็นด้วยในการประชุม การทำงาน ก่อนการ ปฏิบัติงานจริง (ช , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11 , มกราคม 2564) ...เห็นด้วยกับการทำงานที่ได้ประชุมวางแผน กัน เพราะจะได้เตรียมความพร้อมรับมือกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้น (ซ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15 , มกราคม 2564) ...เห็นด้วย เพราะเราควรให้ความสำคัญเรื่อง
--	--

	ของการประชุม เพราะเราอาจได้ข้อสรุปในการดำเนินงานช่วงสถานการณ์โควิด-19 เช่นการจัดแบ่งหน้าที่ตรวจวัดไข้ แจกเจลแอลกอฮอล์ (ญ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
3. กลยุทธ์การบริหาร	...มีการกระตุ้นการทำงานทางด้านสินเชื่อ โดยมีนโยบายมาในแนวทางการให้ความช่วยเหลือมากกว่า (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...กลยุทธ์ที่ธนาคารควรให้ความสำคัญอันดับแรกเลยคือ การดูแลและปกป้องพนักงาน ธนาคารมีการแจกเจลล้างมือ หน้ากาก ลดชั่วโมงการทำงาน และอนุมัติให้บางหน่วยงานสามารถ Work from home ได้ ลดกิจกรรมเชิงรุกลง ให้พนักงานเสี่ยงน้อยลง ซึ่งในส่วนนี้ก็จะส่งผลให้สภาพจิตใจของพนักงานเอง คล้ายกังวลลง สร้างขวัญและกำลังใจที่ดี ส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ธนาคาร และอีกส่วนคือให้ความสำคัญกับระบบ เช่นการลงทะเบียนการกู้เงินผ่านแอปพลิเคชันมายโม (Mymo) นอกจากนี้ยังสามารถขอขึ้นกู้ ผ่านระบบมายโม และระบบก็จะทำการอนุมัติเอง ก็จะเป็นการลดขั้นตอนของสาขาจากกลยุทธ์ที่เราให้ความสำคัญกับระบบงานมากขึ้น ทำให้ธนาคารเองได้ลูกค้ารายใหม่เกิดขึ้นด้วย จะเห็นได้ว่ามีลูกค้าบางส่วนที่ไม่เคยเป็นลูกค้าของธนาคารเลย เข้ามาใช้บริการมากขึ้น (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...การบริหารงานของธนาคาร เน้นไปทางด้านสินเชื่อเป็นหลัก เช่นมีมาตรการผ่อนปรน

	ลูกค้า มีการปล่อยสินเชื่อมากขึ้น ส่วนทางด้านเงินฝาก อัตราดอกเบี้ยลดลง (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...ในช่วงนี้กลยุทธ์ของธนาคารจะลงเรื่องนี้ เป็นสำคัญ เพราะว่าลูกค้าส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องรายได้ ไม่สามารถประกอบธุรกิจได้ตามปกติ จึงมีปัญหาระยะการชำระหนี้คืนธนาคาร ธนาคารก็ต้องมีกลยุทธ์มาช่วยในกรณี ให้ลูกหนี้ของธนาคารอยู่ได้ (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...มีการปรับเปลี่ยนแบบการทำงาน บางหน่วยงานมีการทำงาน Work from home อย่างเช่นที่สำนักงานใหญ่ แต่ที่สาขายังคงให้บริการแบบเดิมโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่เราก็จะใช้มาตรการให้เป็นประโยชน์มากที่สุด เช่นพัฒนาแอปให้รองรับต่อการใช้งาน ยื่นกู้ผ่านเว็บ (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...ธนาคารเน้นรูปแบบการทำงานผ่านออนไลน์มากขึ้น เพราะสถานการณ์โควิด เป็นตัวบีบบังคับการทำงาน สังเกตได้ว่าการปรับเปลี่ยนของแอปพลิเคชันให้ทันต่อการใช้งานมากขึ้น ถือว่าเป็นอีกกลยุทธ์ที่ธนาคารด้วยตนเองก็อาจต้องปรับ ให้ตอบสนองการใช้งานของผู้รับบริการ (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...การใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ถือว่าเป็นอีกกลยุทธ์ของธนาคาร โดยธนาคารจะให้ลูกค้าใช้บริการผ่านแอปพลิเคชัน ที่สามารถฝาก-ถอนเองได้ รวมไปถึงการลงทะเบียนการกู้เงินเองได้ผ่านระบบ โดยที่สาขาเองก็มีผู้ให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก จำนวนผู้ใช้บริการต่อวันเพิ่มปริมาณขึ้นเรื่อย ๆ
--	--

	(ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...ธนาคารให้ความสำคัญกับระบบงาน โดยเน้นพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน ให้สามารถตอบสนองการใช้งานของลูกค้าได้อย่างมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการทำการธุรกรรมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อลดความแออัดในสาขา และเนื่องจากสถานการณ์ดังกล่าว ผู้คนก็กลัวการมาที่ธนาคาร กลัวการออกนอกบ้าน ดังนั้นตัวแอปพลิเคชัน จึงเป็นสิ่งที่ช่วยดึงดูดลูกค้าให้อยู่กับเรา (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...ในช่วงแรกธนาคารให้ความสำคัญเรื่องหนี้ แต่ธนาคารเองก็มีกลยุทธ์ที่จะอำนวยความสะดวกให้กับลูกหนี้ โดยให้ลูกหนี้สามารถลงทะเบียนรับสิทธิการพักชำระต่าง ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชัน ซึ่งแอปพลิเคชันก็ถือเป็นอีกกลยุทธ์ของธนาคาร (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
4. ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยง	...ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงได้มาก แต่ไม่ถึง 100% โดยในการสนับสนุนของธนาคารยังคงสนับสนุนในเรื่องทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นหน้ากากอนามัย เจลล้างมือ แต่เรื่องของการควบคุมการมาใช้บริการของสาขา ธนาคารยังขาดแนวทางในการบริหารอยู่ ขาดการให้คำแนะนำ ในการชี้แจงสาขา (ก, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...หากมองจากแนวทางในการทำงาน การปฏิบัติงานที่ทางธนาคารให้มา ถือว่าธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงด้านภาวะวิกฤตโควิด-19 ได้ดีพอสมควร สำหรับบางหน่วยงานอาจไม่มีความเสี่ยงเลย เพราะทำงานที่บ้าน แต่ในส่วนของหน่วยงานสาขาที่ต้องพบปะลูกค้า ลดความเสี่ยงลงได้บ้าง (ข, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564)

	...ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงได้ เพราะปัจจัยหลักที่ธนาคารเน้นในช่วง 3 เดือนแรก ม.ค.-มี.ค. จะเป็นมาตรการที่เกี่ยวกับหนี้ที่ธนาคาร กำหนด หนี้สินที่เป็น NPL ธนาคารมีการจัดการสำรอง ไว้ (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...ทุกธนาคารย่อมมีความเสี่ยง เรามองว่า ธนาคารต้องมีการสำรองหนี้ (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...ใช้มาตรการเป็นตัวจัดการป้องกัน สภาพ คล่องก็เป็นเรื่องที่ต้องมีสภาพคล่องเดิมอยู่แล้ว (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...ธนาคารย่อมมีความเสี่ยง เพราะทุกคนต่าง ก็ต้องการทำธุรกรรมการเงิน ฝาก ถอน โอน จ่าย แต่ สถานการณ์โควิดที่เกิดขึ้น ทำให้ทุกคนกลัวการมาที่ ธนาคาร เพราะถือเป็นอีก 1 สถานที่ ที่มีความเสี่ยง ความแออัด แต่ทางธนาคารเองก็มีนโยบายป้องกัน ความเสี่ยงต่าง ๆ เช่น สวมหน้ากาก ล้างมือด้วยเจล แอลกอฮอล์ วัดอุณหภูมิ (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...ธนาคารสามารถจัดการได้ในระดับหนึ่ง แต่ ในความคิดเห็นส่วนตัวต้องจำกัดจำนวนลูกค้า เพื่อ ไม่ให้แออัดกันจนเกินไป (ช , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงได้ เพราะมีการเข้มงวดเรื่องมาตรการต่าง ๆ ที่พึงปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจวัดไข้ก่อนเข้าใช้บริการ การล้าง มือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การสวมหน้ากาก (ซ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564)
--	---

	...คิดว่าธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงได้ไม่ว่าจะเรื่องของสภาพคล่อง ด้านการบริหาร การทำงานต่าง ๆ สามารถควบคุมได้ (ญ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
5. Digital disruption	...เทคโนโลยีต่าง ๆ คิดมาดี เพราะช่วยลดขั้นตอนการบริการ และลดต้นทุนการทำงานของธนาคารจริง แต่พื้นที่การใช้งานอาจไม่เหมาะสม เพราะผู้มาใช้บริการไม่สามารถใช้ได้ทุกคน เช่นตู้ ATM ADM ไม่สามารถตอบสนองกลุ่มลูกค้าฐานรากของธนาคารได้ (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ในความคิดเห็นส่วนตัวระบบในเรื่องของ Digital disruption ธนาคารได้ให้ความสำคัญมาก่อนหน้านี้แล้ว สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานบางอย่างได้ ที่เห็นได้ชัดเลยคือลูกค้าสามารถเข้าไปลงทะเบียนขอกู้ ยื่นกู้ในระบบ โดยระบบสามารถที่จะอนุมัติเองได้เลย ในส่วนนี้จึงลดงานของสาขาลง แต่ลูกค้าก็ยังเข้ามาติดต่อสาขา เนื่องจากฐานลูกค้าธนาคารออมสิน ไม่ได้มีความเข้าใจในเรื่องของระบบ ในความคิดเห็นส่วนตัวจึงอยากให้ธนาคารพัฒนาระบบการบริการขึ้นพื้นฐานให้ดี เช่น เครื่องรับฝากถอนเงิน เครื่องปรับสมุด เครื่องเปิดบัญชี Self Service ซึ่งถหากตัวเครื่องสามารถทำได้ดีในระบบพื้นฐาน ก็จะไม่มีปัญหาเกิดขึ้นอย่างสมัยก่อน โดยระบบเหล่านี้จะช่วยให้ธนาคารเองได้กลุ่มลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...ในมุมมองเรื่อง Digital disruption มี

	เครื่องมือเข้ามาช่วย ส่งผลให้การปฏิบัติงานเร็วขึ้น แต่การใช้คนยังคงไม่เป็นการลดขั้นตอนสักเท่าไร แต่ที่เห็นได้สำคัญคือลดขั้นตอนด้านเอกสาร เพราะโดยปกติการเปิดบัญชีใช้เอกสารมาก แต่ปัจจุบันสามารถใช้เพียงบัตรประชาชน เสียผ่านเครื่องเปิดบัญชีพร้อมเซ็นเอกสารผ่านเครื่องทูลไม้ได้ทันที ลดขั้นตอนเอกสาร ลดรายงานที่จะต้องเซ็นในแต่ละวัน ลดขั้นตอนการยื่นเอกสาร (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...ตอนนี้ทุกธนาคารล้วนเข้าสู่ Digital หมด ก็จะมีหลายสิ่งหลายอย่างเข้ามาช่วย อาจลดจำนวนพนักงานลง เช่น มีเครื่องเปิดบัญชีอัตโนมัติ เครื่องรับฝากเงิน ซึ่งในส่วนของขั้นตอนของพนักงานก็จะลดลงไปตามลำดับ (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมาก โดยเทคโนโลยีสามารถเข้ามาทำงานได้เกือบหมด เพราะฉะนั้นเหลือในส่วนของเราวิเคราะห์ให้รูปแบบเสถียรมายิ่งขึ้น แต่ไม่ถึงกับลดการลงทุน เพราะต้องมีการซื้อลิขสิทธิ์ การพัฒนาแอป เพิ่มศักยภาพเข้ามาได้ฐานลูกค้าปรับตัวไวขึ้น เพราะมีโควิดมากระตุ้น (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...เนื่องด้วยสถานการณ์โควิด เทคโนโลยีจึงเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น ถ้าถามว่าลดต้นทุนไหม อาจลดต้นทุนในเรื่องของแรงงาน ที่เราอาจไม่จำเป็นที่จะต้องจ้างคนเพิ่ม แต่ในเรื่องของค่าใช้จ่าย อาจไม่ลดลงตามมา เพราะต้องทุ่มเทไหนจะพัฒนาแอปพลิเคชัน ซึ่งก็จะใช้เงินไม่น้อย (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564)
--	--

	...ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เช่นขั้นตอนการเปิดบัญชี ที่มีการเสียบบัตรประชาชนลูกค้า ระบบก็จะเชื่อมโยงกับกรมการปกครองทันที ทำให้เราทราบตัวตนของลูกค้า และสามารถเปิดบัญชีโดยไม่ต้องไปยื่นกระดาษ สามารถบันทึกเข้าระบบได้ทันที ส่งผลให้ขั้นตอนการทำงานรวดเร็วขึ้น งดการใช้กระดาษมากขึ้น ประหยัดทรัพยากร และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมาก เนื่องด้วยสถานการณ์ตอนนี้ ผู้รับบริการเริ่มมีการปรับตัว ถึงแม้ว่าฐานเดิมลูกค้าของธนาคารจะเป็นกลุ่มฐานรากที่ไม่ชำนาญด้านการใช้เทคโนโลยี แต่อย่างที่บอกคือเพราะสถานการณ์โควิด-19 เป็นตัวที่เร่งการตอบสนองการให้บริการผ่านเทคโนโลยีให้มากขึ้น และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานได้มากขึ้น (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมาก ช่วยในการอำนวยความสะดวก ลดการเดินทางเข้ามาที่สาขา ลดความแออัดในสาขา เพราะลูกค้าสามารถทำธุรกรรมผ่านทางออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
6. ผลกระทบการพักชำระหนี้	...มีผลกระทบแน่นอน การชำระหนี้ทางธนาคารก็มีนโยบายการพักชำระหนี้ให้ระยะเวลา 1 ปี ซึ่งในปีนี้อะธนาคารก็มีมาตรการพักชำระหนี้ออกมาอีก ถึงแม้ว่าจะไม่พัก 100% แต่มีแผนการชำระหนี้ให้เลือก 2 แผน ตามที่ได้แจ้งให้ประชาชนทั่วไปได้ทราบ

ถึงจะออกแผนการพักชำระหนี้ แต่ก็ยังมีผู้ค้างชำระอยู่มากเช่นกัน เพราะเนื่องจากโรคระบาด ทำให้ได้รับผลกระทบ

(ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564)

...ทางธนาคารได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงผลกระทบดังกล่าว จึงออกเป็นมาตรการพักชำระหนี้ให้กับผู้กู้ 6 เดือน โดยระบบจะพักชำระให้อัตโนมัติทั้งระบบ ไม่ว่าใครจะได้รับผลกระทบ หรือไม่ได้รับผลกระทบเองก็ตาม ซึ่งในส่วนนี้ก็จะในช่วงการขยายระยะเวลาออกไป ทำให้ผู้ที่ไม่มีความสามารถในการชำระ สามารถที่จะแบ่งเบาภาระออกไปได้เช่นกัน ต่อมาในการระบอบรอบ 2 สำหรับลูกค้าที่พ้นกำหนดในการพักชำระหนี้รอบแรก ธนาคารก็ออกมาตรการช่วยเหลือ โดยให้ผู้กู้สามารถเลือกรูปแบบการชำระได้เอง ผ่านระบบออนไลน์ ไม่ต้องเข้ามาติดต่อที่สาขา โดยมองว่าทางธนาคารเองก็สามารถจัดการความเสี่ยงได้ดีพอสมควร

(ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564)

...ส่งผลกระทบแน่นอน เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่แย่ลง คนที่ประกอบอาชีพอิสระ รายได้ลดลง ส่วนทางด้านพนักงานที่ทำงานประจำ ส่งผลชัดเจน การทำงาน การลดเวลาทำงาน ค่าเบี้ยขยันลดลง เพื่อให้บริษัทสามารถเดินต่อไปได้ จึงส่งผลให้การชำระหนี้มีความเสี่ยง ทางด้านของลูกค้า ความสามารถในการชำระหนี้ลดน้อยลง เพราะกรณีที่ลูกค้ากู้เงินมา รายได้ลดลง ปัญหาความเสี่ยง ถ้าไรต่าง ๆ ก็ส่งผลต่อการชำระหนี้ ทางด้านธนาคารก็จะจัดการความเสี่ยงคือ 1.ลูกค้าในส่วนข้าราชการ บำนาญ ก็จะมีการจัดกลุ่มให้กับลูกค้า เป็นต้น

	(ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7 , มกราคม 2564) ...สถานการณ์โควิด-19 ปัจจุบัน แนนอน ลูกหนี้ย่อมมีการผิมนัดชำระหนี้ ก็จะต้องเป็นตาม มาตรการของธนาคาร ช่วยเหลือลูกหนี้ในการผ่อน ชำระ เช่นในปีที่ผ่านมา ก็จะพักชำระหนี้ ปลอดชำระ ดอกเบี้ยและเงินต้น อย่างปีนี้เอง ปี64 ก็จะมีการ ช่วยเหลือลูกหนี้ต่ออีก 6 เดือน โดยชำระดอกเบี้ย 100% หรือดอกเบี้ยบางส่วน (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8 , มกราคม 2564) ...ธนาคารพยายามหาทางในการพักชำระหนี้ แล้ว แต่ลูกค้ายังไม่สามารถมาชำระหนี้ได้ตามปกติ โดยต้องพยายามหาวิธีที่จะต้องผ่อนปรนต่อไป ส่วน ธนาคารเองก็ต้องเพิ่มการกันสำรองหนี้เอาไว้ เพื่อ ป้องกันการเกิดผลกระทบ เนื่องจากประชาชนไม่มี รายได้ ตกลง เลิกจ้าง ลดเวลา จำกัดเวลาการทำงาน จนถึงขั้นไม่มีรายได้ (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9 , มกราคม 2564) ...โอกาสในการผิมนัดชำระหนี้ เกิดขึ้นอยู่แล้ว ธนาคารก็ได้ออกมาตราการมารองรับ เช่นพักหนี้ รวมไปถึงมีการจัดการความเสี่ยง สำรองหนี้ที่เกิดขึ้น เพื่อ ไม่ให้ธนาคารได้รับผลกระทบมากนัก (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10 , มกราคม 2564) ...ก็จะให้ลูกค้าเข้ามาตราการตามนโยบาย การพักชำระหนี้ 3 – 6 เดือน และปัจจุบันนี้ก็มีระบบ เลือกแผนการชำระหนี้ผ่านแอปพลิเคชันได้ทันที มีการ ติดตามหนี้นอกสถานที่ เพราะมีบางสัญญาที่ครบ กำหนด มีความจำเป็นต้องติดตามลูกค้ามาชำระปิด บัญชี (ซ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11 , มกราคม 2564)
--	--

	...ปริมาณในการผิมนัดชำระมีมากขึ้น แต่ธนาคารก็จัดการความเสี่ยงโดยมีการสำรองนี้ และออกมาตราการมาผ่อนปรนให้มากขึ้น (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...โอกาสในการผิมนัดชำระ แนนอนอาจเกิดขึ้น เพราะสถานการณ์ดังกล่าว ผู้คนขาดรายได้ในการมาใช้สอย ชำระหนี้สิน ธนาคารจึงจำเป็นต้องมีมาตรการการจัดการความเสี่ยงมารองรับการทำงาน (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
--	---

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ให้ความคิดเห็นในมุมมองด้านการวางแผนในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อกำหนด 6 เรื่องได้แก่

1. แนวทางในการวางแผนการทำงาน มีการจัดการประชุมภายในของแต่ละสาขา เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และทบทวนระเบียบคำสั่งใหม่ ๆ ยึดถือระเบียบคำสั่งเป็นหลัก เข้มงวดมาตรการจากทางภาครัฐมากขึ้น เช่นการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ และจัดพื้นที่ให้บริการแบบเว้นระยะห่าง

2. ความคิดเห็นในการทำงาน ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับลักษณะแนวทางในการปฏิบัติงาน ที่มีการประชุมวางแผนการทำงาน โดยธนาคารออมสินมีมาตรการป้องกัน และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่ดี แต่มีผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์บางท่าน ที่เห็นต่างในเรื่องของมาตรการ และกฎระเบียบบางข้อ เพราะเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติในสาขาได้จริง

3. กลยุทธ์การบริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันเรื่องกลยุทธ์ของการบริหาร คือธนาคารเน้นรูปแบบการทำงานผ่านออนไลน์มากขึ้น พัฒนาระบบให้ตอบสนองต่อผู้ใช้งานในสถานการณ์โควิด-19 เช่น ปรับรูปแบบการยื่นขอสินเชื่อสำหรับผู้ประสบภัยโควิด-19 ผ่านระบบออนไลน์ และการยื่นขอผ่อนผันการพักชำระหนี้ผ่านระบบออนไลน์แอปพลิเคชันธนาคารเช่นกัน

4. ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยง ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นตรงกันว่าธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงในช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19 นี้ได้ โดยเน้นเรื่องนี้เป็นหลัก เพื่อที่จะสำรองหนี้ไม่ให้เกิดเป็น NPL แต่มีความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านที่เห็นต่างว่า ธนาคารสามารถ

จัดการความเสี่ยงได้ แต่ไม่ถึง 100% โดยในการสนับสนุนของธนาคารยังคงสนับสนุนในเรื่องทั่วไป แต่เรื่องของการควบคุมปริมาณคนที่เข้ามาใช้บริการของสาขา ธนาคารยังขาดแนวทางในการบริหารอยู่ ขาดการให้คำแนะนำ ในการชี้แจงสาขา

5. Digital disruption เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากในการทำงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดทรัพยากรกระดาษที่ใช้ให้น้อยลง ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน แต่ก็มีผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านที่เห็นว่าในเรื่องของต้นทุนที่มีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามา อาจมีค่าใช้จ่ายที่สูงเพราะมีการพัฒนาตลอดเวลา จึงไม่ถือว่าเป็นการลดต้นทุนเรื่องค่าใช้จ่าย

6. ผลกระทบการพักชำระหนี้ เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่แย่ลง คนที่ประกอบอาชีพอิสระ รายได้ลดลง ส่วนทางด้านพนักงานที่ทำงานประจำ ส่งผลชัดเจน การทำงาน การลดเวลาทำงาน ค่าเบี้ยขยันลดลง เพื่อให้บริษัทสามารถเดินต่อไปได้ จึงส่งผลให้การชำระหนี้มีความเสี่ยง ทางธนาคารได้ให้ความสำคัญและเล็งเห็นถึงผลกระทบดังกล่าว จึงออกเป็นมาตรการพักชำระหนี้ให้กับผู้กู้ 6 เดือน โดยระบบจะพักชำระให้อัตโนมัติทั้งระบบ

ตอนที่ 3 ด้านบุคคล ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19

ตาราง 31 บทสัมภาษณ์ (ด้านบุคคล) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ด้านบุคคล	บทสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร
1. ปรับตัวด้านการวางแผน การทำงาน	...มีการปรับตัวตามแผนของธนาคาร โดยธนาคารเองก็มีแผนรองรับเรื่องของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังมีเรื่องของการย่นระยะการทำงาน และมีการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...พนักงานธนาคารออมสินเองในแต่ละสาขา จะมีทักษะในการทำงานของตนเองอยู่ดีอยู่แล้ว ค่อนข้างกับการทำงานหนัก ปริมาณงานกับปริมาณของพนักงานที่สาขาไม่มีความสมดุลกันแล้ว พนักงานจึงมีการคุ่นชินการทำงาน สิ่งที่ต้องปรับตัวมากขึ้นคือเรื่องของสุขอนามัย พนักงานเทลเลอร์ต้องสวมถุงมือ

	ยางในการนับเงิน หรือไม่ก็ต้องหมั่นล้างมือ โดย จำนวนคนผู้เข้าใช้บริการนั้นมีจำนวนมากในจังหวัด กำแพง 200-300 คนต่อวัน ซึ่งจะเป็นไปได้ยากกรณีที่ พนักงานต้องเดินออกไปล้างมือบ่อย ๆ เจจล้างมือจึง ช่วยได้บ้าง และต้องพยายามคุ้นชินกับการใส่ ถุงมือยาง งดการใช้อุปกรณ์ร่วมกัน เว้นระยะห่าง (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...มีการปรับตัวด้านการทำงาน เชิงรุก หรือ การอยู่ที่สาขา มีการวางแผนมากขึ้น เช่นมีการเปิด บัญชีที่คิวสำหรับวันนี้ สินค้าสามารถรับลูกค้าได้ก็คิว มีการป้องกันความเสี่ยง ใส่หน้ากาก การล้างมือ เป็น ต้น (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...พนักงานปรับตัวการวางแผนตาม สถานการณ์โควิด ตอนนี้ก็มองเรื่องความปลอดภัย ของพนักงานในเรื่องการทำงานเป็นหลัก เพราะเราไม่ ทราบบุคคลที่เข้ามาติดต่อเรา มีความเสี่ยงมาก น้อยเพียงใด ซึ่งมาตรการของธนาคารก็จะมีคัด กรองก่อนเข้าสำนักงาน การสวมหน้ากาก แจกเจล แอลกอฮอล์ให้ลูกค้า (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...พนักงานมีการปรับตัวอย่าเห็นได้ชัดในช่วง โควิด-19 ต้องสวมหน้ากาก ใช้เจล ใช้แอลกอฮอล์ฉีด ในการรับเงินลูกค้า เว้นระยะห่าง ส่วนด้านการทำงาน พนักงานต้องติดตามข่าวสารอย่างใกล้ชิด ปรับให้ทัน กับสิ่งที่นโยบายออกมา เพื่อปฏิบัติได้ทันทั่วทั้งที่ เรียน (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...เรื่องของการทำงานเราไม่จำเป็นต้อง ปรับตัวมากนัก เราพนักงานสามารถทำงานได้
--	--

	ตามปกติ เพียงแต่ต้องคำนึงเรื่องของความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่นถ้าจับธนบัตร นับเงิน ก็ต้องมีการขีด แอลกอฮอล์ เป็นความไม่คุ้นชินมากกว่าในลักษณะนี้ (ฉ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...พนักงานสามารถปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...พนักงานแทบไม่ต้องปรับตัว แต่ต้องตระหนักถึงความปลอดภัย และการดูแลตนเองให้มากขึ้น (ซ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...ด้านการทำงานปรับตัวได้ปกติ แต่เรื่องของความปลอดภัยการดูแลตัวเอง วิธีในการดำเนินชีวิตต่าง ๆ อาจต้องใช้ระยะเวลา แต่ไม่นานมากนัก (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
2. ความคิดเห็น	...ความเสี่ยงในการปฏิบัติงานต้องให้ความสำคัญ ดังที่มีแผนการทำงานแบบย่นระยะเวลา (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ถ้าในเรื่องของระบบงาน ถือว่าพนักงานใช้เวลาการปรับตัวที่น้อยมาก สิ่งที่พนักงานควรรับรู้เลย ก็คือการรับรู้ความเสี่ยงของตนเอง คือพนักงานต้องติดตามข่าวสารนอกเหนือจากเรื่องของธนาคารเอง เหตุการณ์ภายนอก พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด หรือการรับเชื้อ พนักงานก็ต้องรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตนเอง และกับเพื่อนร่วมงาน เช่นไร (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...เรื่องของความแออัดในสาขา เนื่องจากปัจจัยเสี่ยงของบุคลากรเองในสาขา สาขามีพื้นที่ให้บริการน้อย แต่จำนวนผู้ใช้บริการมาก จึงเกิด

	ปัญหาเรื่องของความแออัด การจัดการหรือการบริหาร ไม่ได้อาจส่งผลกระทบต่อตามมาหลายด้าน (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...ให้ความสำคัญเรื่องของความปลอดภัยของ พนักงานเป็นหลัก (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...ความปลอดภัยและการดูแลตนเอง เป็นสิ่ง สำคัญ (จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...จริง ๆ มองว่าเรื่องความปลอดภัยของ พนักงานสำคัญที่สุด ถือเป็นสิ่งที่เราต้องคำนึง (ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...ให้ความสำคัญเรื่องของคุณภาพของ พนักงานเป็นหลัก โดยพนักงานเองไม่นำพาตนเองไป ยังสถานที่เสี่ยง หรือมีการป้องกันตนเอง สวมหน้ากาก ทำตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้เต็ม ความสามารถไม่ติดเชื้อ (ช , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย ต่อม หมั่นล้างมือ ดูแลตนเอง ติดตามข่าวสารให้เป็น ปัจจุบัน เพื่อรับรู้และหาทางป้องกันได้ทันที (ซ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...การดูแลตนเอง และการเตรียมความพร้อม ในการทำงาน (ญ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
--	--

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ให้ความคิดเห็นในมุมมองด้านบุคคล ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อกำหนด 2 เรื่องได้แก่

1. ปรับตัวด้านการวางแผน การทำงาน การทำงานไม่จำเป็นต้องปรับตัวมากนัก พนักงานสามารถทำงานได้ตามปกติ เพียงแต่ต้องคำนึงเรื่องความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่นการวัดอุณหภูมิก่อนการทำงาน ก่อนเข้ารับบริการในสาขา ใช้แอลกอฮอล์เช็ดในการรับเงินลูกค้า เว้นระยะห่างมากขึ้น และมีการกำจัดคิวสำหรับเข้ารับบริการภายในสาขา เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน

2. ความคิดเห็น ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นตรงกันเรื่องความปลอดภัยของพนักงาน และผู้รับบริการที่ต้องให้ความสำคัญเป็นหลัก พนักงานต้องติดตามข่าวสารนอกเหนือจากเรื่องของธนาคารเอง เหตุการณ์ภายนอก พื้นที่ที่มีการแพร่ระบาด หรือการรับเชื้อ พนักงานก็ต้องรู้ว่าจะต้องปฏิบัติตนเอง

ตอนที่ 4 ด้านการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19

ตาราง 32 บทสัมภาษณ์ (ด้านการบริหารงาน) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19 ของผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตอนที่ 4 ด้านการ บริหารงาน	บทสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร
1. รูปแบบ ในการ บริหาร	...การบริหารงานแตกต่างกัน ก่อนที่มีโควิด การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเต็มที่ มีการให้บริการเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีการออกไปพบปะลูกค้านอกสถานที่ ก็จะมีการออกพบลูกค้าสม่ำเสมอ หลังมีโควิด การเข้ามาให้บริการจำกัดจำนวนคิวมากขึ้น ลดออกเชิงรุกในการพบปะลูกค้าน้อยลง คำนึงถึงนโยบายในการปฏิบัติงานช่วงสถานการณ์โควิดมากขึ้น หันมาใช้โทรศัพท์ในการติดต่อลูกค้าแทน (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...สิ่งที่แตกต่างมากที่สุดคือในเรื่องของการออกเชิงรุก การจัดกิจกรรม การออกพบปะลูกค้า จะสามารถปฏิบัติได้ โดยขั้นตอนการออกเชิงรุกแต่ละครั้งต้องผ่านการคิด วิเคราะห์อย่างละเอียด การทำเชิงรุกไม่สามารถทำได้บ่อย มุ่งเน้นการติดต่อ

ลูกค้าทางโทรศัพท์แทน ทางออนไลน์มากขึ้น ส่วนในช่องทางของสาขา ลูกค้าที่เข้ามาเอง พนักงานจะต้องพูดคุยกับขายผลิตภัณฑ์มากขึ้น ถึงแม้ว่าเราจะไม่ได้ออกหาลูกค้า แต่ด้วยมาตรการที่ธนาคารออก ลูกค้ามีความสนใจ อย่างประเภทยินเชื่อลูกค้าจึงเป็นฝ่ายเข้ามาหาเราเอง ซึ่งเราก็ต้องพยายามขายให้ได้มากที่สุด

(ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564)

...เดิมก่อนมีโควิด-19 มีการออกเชิงรุกมากขึ้น ทั้งทางด้านสินเชื่อ หรือเงินฝากเองก็ตาม เพราะมีการออกพบปะลูกค้าเพื่อขายผลิตภัณฑ์ แต่หลังจากเกิดโควิด-19 การชักชวนลูกค้าเข้ามาใช้บริการสินเชื่อ หรือเงินฝากเองก็เปลี่ยนไป โดยจะโทรศัพท์ติดต่อลูกค้าแทนการออกเชิงรุก รวมไปถึงการส่งจดหมายแจ้งเตือนลูกค้าต่าง ๆ เชิญชวนลูกค้ามาทำ เป็นต้น

(ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564)

...ช่วงนี้จะเป็นช่วงการช่วยเหลือลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ แต่เรื่องของธุรกิจเราก็จะปฏิบัติอยู่ตลอด ไม่ได้ลดลง สินเชื่อมีการปล่อย เงินฝากมีการรับฝากเหมือนเดิม แต่จะเพิ่มเติมเรื่องของลูกหนี้ที่มีปัญหาในสถานการณ์โควิด-19 ที่เราต้องให้ความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก

(ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564)

...การปฏิบัติงานเชิงรุกลดลง เพราะการออกเชิงรุกมีความเสี่ยง แต่การพบปะลูกค้าก็เป็นเรื่องสำคัญ โดยเฉพาะงานด้านสินเชื่อ โดยเราสามารถขายผ่านทางโทรศัพท์เพิ่มได้ แต่จะไม่เหมือนการออกไปพบปะลูกค้า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่เชื่อถือ เพราะไม่มีความชัดเจน

(จ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564)

...รูปแบบการบริหารแต่ก่อนเน้นออกเชิงรุก พบลูกค้า แต่ปัจจุบันลดการออกเชิงรุก งดการจัดกิจกรรมที่เกิดความเสี่ยง

(ฉ , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564)

...เมื่อก่อนทางสาขาเองมีการจัดกิจกรรมเชิงรุก ตามสถานศึกษาหน่วยงานราชการต่าง ๆ แต่ปัจจุบันมีการงดเว้น เน้นการขายทางโทรศัพท์มากขึ้น

(ช , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564)

...การบริหารจัดการภายในยังคงเดิม แต่เพิ่มมาตรการการป้องกันโควิด-19 ให้มากขึ้น จำกัดจำนวนคนผู้รับบริการ เว้นระยะห่าง

	(ข, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...รูปแบบการบริหารงานถูกปรับมาให้อยู่ที่สาขามากยิ่งขึ้น จัดกิจกรรมน้อยลง แต่บางพื้นที่เสี่ยงจำเป็นต้องจัดการจัดกิจกรรม งดการออกเชิงรุกหาลูกค้า เพื่อความปลอดภัย และเป็นไปตามมาตรการ (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
2 ระยะเวลา ในการ ปรับตัว	...ไม่ได้ใช้เวลาในการปรับตัวนานมาก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันที (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ถ้าในส่วนของบริษัทปริมาณงาน ไม่ต้องปรับตัว แต่สิ่งที่พนักงานต้องปรับตัวเพิ่มขึ้นคือทักษะการขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ รวมไปถึงการสื่อสารทางออนไลน์ เพราะพนักงานเองไม่สามารถที่จะลงไปพบปะลูกค้าได้บ่อย ๆ (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...ปรับตัว แต่ใช้ระยะเวลาไม่นาน เช่นมีการลดเวลาการทำงานลง สาขาปิด 18.00 น. อาจมีในเรื่องของความเร่งรีบในการทำงานมีมากขึ้น แต่พนักงานก็สามารถปรับตัวได้ดี อาจมีอาการเหนื่อยล้าบ้าง แต่การให้บริการยังคงเป็นไปเหมือนเดิม (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...เรื่องการติดตามหนี้มองเรื่องความเสี่ยง เพราะในพื้นที่ของเราเองพบผู้ติดเชื้อเดินทางมาจากจังหวัดที่มีความเสี่ยงสูง การที่เราออกไปข้างนอกจึงทำให้เรามีความเสี่ยง เราต้องมีการป้องกันตนเอง รักษาระยะห่างระหว่างพนักงานและลูกค้าเอง (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...ส่งผลกระทบคือไม่มีการแต่งตั้ง ดำรงตำแหน่งต่าง ๆ ะงับการโยกย้าย (จ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...ถ้าเรื่องของการทำงานเราไม่จำเป็นต้องปรับตัว เพราะเราทำงานกันปกติ แต่เราต้องทำตัวให้คุ้นชินกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การสวมหน้ากาก ล้างมือด้วยเจล แอลกอฮอล์ ควรทำให้เป็นปกติให้มากที่สุด (ฉ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...มีการปรับตัวด้านการขายทางโทรศัพท์ แต่ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสนใจ ต่างจากที่เราออกเชิงรุก เพราะความน่าเชื่อถือน้อย

	(ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...พนักงานมีการปรับตัวด้านการทำงาน แต่ไม่มากนัก ใช้เวลาไม่นานในการปรับตัว เพราะคุ้นชินกับงานเดิมก่อนหน้านี้อยู่แล้ว (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...ไม่ต้องปรับตัวมากนัก เพราะพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างทันที เนื่องจากพนักงานเรามีความคุ้นชินกับการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ดังนั้นจึงใช้เวลาการปรับตัวไม่มากนัก (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
--	---

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ประกอบการหอการค้าอมลสินจังหวัดกำแพงเพชร ให้ความคิดเห็นในมุมมองด้านการบริหาร ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อกำหนด 2 เรื่องได้แก่

1. รูปแบบในการบริหาร ผู้ให้ข้อมูลได้ให้สัมภาษณ์รูปแบบการบริหารของหอการค้าอมลสินจังหวัดกำแพงเพชร สิ่งที่แตกต่างมากที่สุดคือในเรื่องของการออกเชิงรุก การจัดกิจกรรม การออกพบปะลูกค้า ปัจจุบันสถานการณ์โควิด-19 ส่งผลให้หอการค้างดจัดกิจกรรมทุกประเภท โดยวิธีแก้ไขในการงดออกพบปะลูกค้า คือ หันมาขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์เพิ่มมากขึ้น แต่อาจยังไม่เป็นที่น่าสนใจมาก เพราะการขายทางโทรศัพท์มือถือ ยังไม่เป็นที่น่าเชื่อถือ นอกจากนี้ยังมีการลดระยะเวลาในการทำงาน สาขาที่ให้บริการ 7 วันทำการ ปิดทำการเร็วขึ้น 1 ชั่วโมง

2. ระยะเวลาในการปรับตัว พนักงานหอการค้าสามารถปฏิบัติงานได้ทันที ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการปรับตัว เพียงแต่ต้องสร้างความคุ้นชินในการทำงาน เช่นการสวมถุงมือยางในการนับธนบัตร การใส่หน้ากากอนามัย การสื่อสารผ่านฉากกัน ที่ต้องอาศัยความคุ้นชิน

ตอนที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19

ตาราง 33 แสดงบทสัมภาษณ์ (ด้านสภาพแวดล้อม) ในการปฏิบัติงานช่วงภาวะวิกฤตโควิด -19 ของผู้ประกอบการหอการค้าอมลสินจังหวัดกำแพงเพชร

ส่วนที่ 5 ด้านสภาพแวดล้อม	บทสัมภาษณ์ผู้ประกอบการหอการค้าอมลสิน จังหวัดกำแพงเพชร
1. สภาพแวดล้อมภายในและ	...สภาพแวดล้อมรูปแบบการทำงานไม่ส่งผล

ภายนอกของธนาคาร	กระทบมากนั้น ถึงแม้ว่าจังหวัดกำแพงเพชรจะพบผู้ติดเชื้อ การทำงานภายในอย่างทีกล่าวคือมีการจำกัดตัวลูกค้าอยู่แล้ว ไม่เกิน 10 คน ส่วนภายนอกพื้นที่ค่อนข้างกว้างขวาง สามารถจัดสรรได้ (ก , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5, มกราคม 2564) ...ไม่ได้แตกต่างอย่างชัดเจน จะเห็นได้ว่าหากย้อนกลับไปเมื่อ 10 ปีที่แล้ว เคาเตอร์เทลเลอร์เองก็มีแผงกระจกั้นระหว่างพนักงานกับลูกค้า แต่เพื่อความโมเดิร์นมากขึ้นจึงมีการนำตัวฉากออกไป แต่เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 จึงมีการนำแผ่นอะคลิลิกมาขึ้นระหว่างลูกค้า พนักงาน ทั้งในส่วนของกาให้บริการรับฝากหน้าเคาเตอร์ และโต๊ะเปิดบัญชี-สินเชื่อ ไม่ได้แตกต่างมาก แต่สิ่งที่แตกต่างอย่างเห็นได้ชัดคือ จำนวนของลูกค้าที่เข้ามานั่งรอในสาขา ลดปริมาณลง (ข , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6, มกราคม 2564) ...แตกต่างกัน รูปแบบการทำงานจะต้องมีการแบ่งคน จัดเก้าอี้ แบ่งโซน จัดกลุ่มต่าง ๆ แต่หากเป็นเมื่อก่อน ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดกลุ่ม แบ่งโซน เป็นต้น (ค , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7, มกราคม 2564) ...สภาพแวดล้อมอยู่ในพื้นที่เสี่ยงแต่ไม่มากนัก เพราะพบผู้ติดเชื้อเพียง 1 รายในจังหวัด แต่ก็ไม่ได้อยู่ใกล้กับพื้นที่ทำงาน ในส่วนของสภาพแวดล้อมธนาคารมีมาตรการป้องกันให้ วัดอุณหภูมิให้กับลูกค้า ใส่หน้ากาก ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกลูกค้าเองก็มีการป้องกันตนเองเช่นกัน (ง , ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8, มกราคม 2564) ...ส่งผลกระทบส่วนน้อย แต่รูปแบบการทำงานเหมือนเดิม
------------------------	--

	(จ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9, มกราคม 2564) ...สภาพแวดล้อมการทำงานภายนอกก็ต้องมีการวัดอุณหภูมิก่อนเข้าสาขา ส่วนภายในเองก็ต้องนั่งเว้นระยะห่าง ถึงแม้โซนพื้นที่เราจะพบผู้ติดเชื้อ แต่ถ้าหากเรามีการควบคุมที่ดี ทุกคนดูแลตัวเอง เราก็จะบริหารจัดการทุกอย่างได้ด้วยดี (ฉ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10, มกราคม 2564) ...การทำงานส่งผลกระทบ มีการเข้มงวดลูกค้ามากขึ้น จำกัดลูกค้าเข้าธนาคาร (ช, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11, มกราคม 2564) ...สภาพแวดล้อมรูปแบบการทำงานไม่ส่งผลกระทบมากนัก สามารถปฏิบัติงานได้ตามปกติ แต่อาจมีอาการเหนื่อยล้า เนื่องจากปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น (ซ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 15, มกราคม 2564) ...รูปแบบการทำงานยังคงแบบเดิม แต่ให้ปฏิบัติงานตามนโยบาย สภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการทำงานมากนัก อย่างที่แจ้งคือต้องดูเรื่องของมาตรการด้านความปลอดภัยของแต่ละบุคคลเป็นหลัก (ญ, ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 16, มกราคม 2564)
--	--

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ให้ความคิดเห็นในมุมมอง ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อกำหนด 2 เรื่องได้แก่

1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธนาคาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานภายนอกมีการวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการ สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ ส่วนภายในมีการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง เพื่อลดความแออัดภายในสาขา ถึงแม้สาขาจังหวัดกำแพงเพชร พบผู้ติดเชื้อโควิด-19 จำนวน 1 ราย แต่พนักงานยังสามารถให้บริการได้ และต้องเข้มงวดเรื่องมาตรการมากเพิ่มมากขึ้น

2. ผลกระทบต่อการดำเนินงาน ผู้ให้สัมภาษณ์ได้กล่าวว่า ไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานอย่างชัดเจน อาจจะเป็นเรื่องที่เราไม่คุ้นชินมากกว่า ที่จะต้องมีการปรับตัว และต้องเข้มงวดในมาตรการที่มีให้มากขึ้น รวมไปถึงการปฏิบัติตามระเบียบคำสั่งตามที่ได้ประชุมวางแผนกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปตามปกติ

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่สอดคล้องกัน (ด้านการบริหารจัดการของธนาคาร)

การวิจัยเชิงปริมาณ (มุมมองของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน)	การวิจัยเชิงคุณภาพ (มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน)
ผลวิจัยเชิงปริมาณของผู้ใช้บริการ พบว่า 1.การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน 1.1ด้านการวางแผน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญในด้าน ธนาคารมีการจัดประชุมเพื่อการวางแผนการดำเนินงาน เป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = .816) รองลงมาคือ ธนาคารมีการเสนอทางเลือกในการรับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดความแออัดการเข้ามาทำธุรกรรมในสาขา ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .640) ธนาคารมีการวางแผนการจัดให้บริการเป็นขั้นตอนรวดเร็ว เพื่อความสะดวกและลดความแออัดภายในธนาคาร ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .703) ธนาคารมีความพร้อมด้านการบริหารจัดการ	ผลวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับด้านการวางแผน และด้านการบริหารงาน ดังนี้ 1.ด้านการวางแผน ธนาคารมีแนวทางในการวางแผนการทำงาน มีการจัดการประชุมภายในของแต่ละสาขาที่เรียกว่า Morning talk เพื่อให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และพบทวนระเบียบคำสั่งใหม่ ๆ ยึดถือระเบียบคำสั่งเป็นหลัก เข้มงวดมาตรการจากทางภาครัฐมากขึ้น เช่น การล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การวัดอุณหภูมิก่อนเข้าใช้บริการ และจัดพื้นที่ให้บริการแบบเว้น

สถานการณ์โควิด-19 ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .668) ธนาคารที่แจ้งข้อมูลได้อย่างชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = .679) ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของเวลาในการให้บริการ เดิม 8.00 – 15.30 น. เปลี่ยนเป็น 9.00 – 15.00 น. ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .928) ตามลำดับ	ระยะห่าง นอกจากนี้ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงควบคุมความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น โดยควบคุมปริมาณคน จำกัดคิวในการให้บริการต่อวัน และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานมากยิ่งขึ้น โดยการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดความแออัดในการทำธุรกรรม
2.2 ด้านการควบคุมความเสี่ยง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญในด้าน บริการเจลแอลกอฮอล์และการวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการธนาคาร ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .712) รองลงมาคือ มีการจัดคิวสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดความแออัดภายในธนาคาร ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .768) จำกัดจำนวนคิวแก่ผู้รับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มพื้นที่ในการเว้นระยะห่างกัน ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .746) จัดทำแผงกั้น แก้วใส แบบเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .687) งดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อลดความเสี่ยงการสัมผัสและการส่งต่อธนบัตรต่างประเทศ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .872) ตามลำดับ	2.ด้านการบริหารงาน การบริหารของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ล่าช้าขั้นตอนการทำงาน แบ่งลักษณะงาน และหน้าที่การทำงานได้เป็นอย่างดี มีการลดระยะเวลาการทำงานสาขาที่ให้บริการ 7 วันทำการ ปิดทำการเร็วขึ้น 1 ชั่วโมง พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติงานให้คุ้นชิน กับมาตรการการป้องกัน เช่น การสวมถุงมืออย่างในการนับธนบัตร การใส่หน้ากากอนามัย การสื่อสารผ่านฉากกัน ที่ต้องอาศัยความคุ้นชิน
2.3 ด้านประสานงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ให้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญในด้าน พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ และไม่ล่าช้ากัน ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = .674)	

รองลงมาคือ ธนาคารมีการวางแผนงานได้อย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .735) ธนาคารมีการติดป้าย เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและข้อปฏิบัติในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = .668) การติดต่อธนาคารได้รับความสะดวก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .755) ตามลำดับ	
--	--

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการบริหารจัดการธนาคาร (การบริหารงาน ,การควบคุมความเสี่ยง ,การประสานงาน) มีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านการวางแผน และด้านการบริหารงาน ดังที่ปรากฏในตารางข้างต้น

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่สอดคล้องกัน (ด้านการรับรู้การปรับตัว)

การวิจัยเชิงปริมาณ (มุมมอง ของ ผู้ใช้บริการ ธนาคาร ออมสิน)	การวิจัยเชิงคุณภาพ (มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน)
ผลวิจัยเชิงปริมาณของ ผู้ใช้บริการพบว่า 3 การรับรู้ การปรับตัว	ผลวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้การปรับตัวของทางธนาคารออมสิน มีความสัมพันธ์กับด้านบุคคล และด้านการวางแผน 1.ด้านบุคคล พนักงานธนาคารปรับตัวด้านการวางแผน การทำงาน เพราะต้องคำนึงเรื่อง ของความปลอดภัยให้มากขึ้น เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การวัดอุณหภูมิก่อน

ข อ ง ธ น า ค า ร ออมสิน เมื่อ พิจารณา เป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการ ธนาคารออม สิน ให้ ความสำคัญ ใน ด้าน ลูกค้ารับรู้ได้ ว่าพนักงาน ทุกคนมีการ ป้องกัน ตนเอง และ ปฏิบัติหน้าที่ อย่าง ระมัดระวัง เช่นการสวม หน้ากาก อนามัย และ ตรวจวัด อุณหภูมิ ก่อน ปฏิบัติงาน ในช่วงโควิด- 19 ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. =	การปฏิบัติงานของพนักงาน และก่อนเข้ารับบริการในสาขาของผู้รับบริการ ใช้ แอลกอฮอล์ฉีดในการรับเงินลูกค้า เว้นระยะห่างมากขึ้น และมีการกำจัดคิวสำหรับ เข้ารับบริการภายในสาขา เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารและผู้รับบริการเอง 2.ด้านการวางแผน เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น มีการจำกัดจำนวนคิวในการ ให้บริการลูกค้าอย่างเข้มงวดมากขึ้น และมีการพัฒนาระบบแอปพลิเคชัน Mymo ให้ตอบสนองการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยที่สามารถยื่นกู้ หรือยื่นผ่อนผันการชำระหนี้ ผ่านออนไลน์ได้ เพื่อลดการเดินทางเข้าสาขา นอกจากนี้ยังมีการลดเวลาการ ทำงานลง ป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานที่สาขาให้น้อยลง
---	--

. 7 2 6)

รองลงมาคือ

ลูกค้ารับรู้ได้

ถึงมาตรการ

ค ว า ม

ปลอดภัยที่

ธ น า ค า ร

วางแผนไว้

ไม่ว่าจะเป็น

การล้างมือ

ดื่ ม เ จ ล

แอลกอฮอล์

การตรวจวัด

อุ ณ ห ภู มิ

และการสวม

หน้ากากทุก

ครั้งก่อนเข้า

ธนาคาร ($\bar{X}$

= 4.27, S.D.

= . 6 7 3)

ลูกค้ารับรู้ได้

ฝั ก น

สภาพแวดล้อม

ภายใน

ธนาคาร ว่า

หากเข้ามา

ในธนาคาร

ลูกค้าจะต้อง

เว้นระยะห่าง



กัน โดย สังเกตได้ จากแผ่น ป้าย แผงกัน และการจัดที่ นั่งแบบเว้น ระยะห่าง ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .707) ลูกค้า ได้รับข้อมูล ข่าวสาร เพียงพอต่อ การรับรู้เรื่อง การ ปรับเปลี่ยน รูปแบบการ ให้บริการ ของธนาคาร ออมสิน เช่น การจำกัดคิว ในการ ให้บริการ ลูกค้าในช่วง โควิด-19 ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .809) ลูกค้า สามารถรับรู้	
---	---

ขี้ อ มู ล ข่าวสารของ ธ น า ค า ร ใน ชั ว ง ภาวะวิกฤต โควิด-19 ที่ ธ น า ค า ร พยายามยาม สื่อสารใน ห ล า ย ช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต ผ่าน บั๊ ย โฆษณา เป็น ต้น ($\bar{X}$ = 4.14, S.D. = .690) ลูกค้า รับรู้ได้ถึงการ บ ริ ก า ร ที่ รวดเร็วที่ พนักงาน พยายามปฏิบัติ เพื่อลดเวลา ลูกค้าในการ อยู่ภายใน ธนาคารให้ น้อยลง เพื่อ ป้ อ ง กั น ความแออัด	
---	---

และเป็นการ ระบายนูกค้า ออกอย่าง รวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.10, S.D. = . 6 9 6) ลูกค้ารับรู้ว่ ธนาคารอม สิน มี การ ให้บริการ ทางเลือก ฝั ำ น แอปพลิเคชัน น Mymo เพื่ลดการ เดินทางเข้า สาขา และ เป็นการลด การแพร่ ระบาดของ เชื้อไวรัสโค วิด- 19 ($\bar{X}$ = 4.08, S.D. = . 6 2 3) ลูกค้ารับรู้ เรื่องการ ปรับเปลี่ยน เวลาการ เปิด-ปิดของ	
--	---

ธนาคาร เป็น ช่วง เวลา 9.00 น. - 15.00 น. เพื่อ ลดจำนวน ลูกค้า และ ป้องกัน ความเสี่ยง ในการ ปฏิบัติงาน ในสาขาให้ น้อยลง ($\bar{X}$ = 3.95, S.D. = .797) ตามลำดับ	
--	--

จากตารางที่ 35 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร มีความคิดเห็นสอดคล้องกันกับการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านบุคคล และด้านวางแผน ดังที่ปรากฏในตารางข้างต้น

ตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน และการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงานธนาคารออมสินที่สอดคล้องกัน (ด้านระดับความพึงพอใจ)

การวิจัยเชิงปริมาณ (มุมมองของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน)	การวิจัยเชิงคุณภาพ (มุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ธนาคารออมสิน)
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ผลวิจัยเชิงคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า

4.1. ด้านบุคคล เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญในด้าน พนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ได้รับบริการ ($\bar{X} = 4.22$, S.D. = .647) รองลงมา คือ พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = .692) พนักงานธนาคารพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .633) พนักงานธนาคารชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วน แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .666) ตามลำดับ 4.2 ด้านบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญในด้าน ธนาคารใส่ใจลูกค้าทุกครั้งและให้บริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกระดับ ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = .716) รองลงมาคือ ธนาคารมีบริการทางเลือกสำหรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม เช่น Mymo , ATM ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .649) ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ และใช้บริการทำธุรกรรมผ่านทางแอปพลิเคชันMymo ได้ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .698) ธนาคารมีการโทรนัดลูกค้า เพื่อเข้ามาใช้บริการ เพื่อลดความแออัดในสาขา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .699) ตามลำดับ 4.3 ด้านสถานที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ให้ความสำคัญใน	การรับรู้การปรับตัวของทางธนาคาร ออมสิน มีความสัมพันธ์กับด้าน สภาพแวดล้อม และด้านการวางแผน 1.ด้านสภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธนาคาร สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ภายนอกมีการวัดอุณหภูมิ ก่อนเข้ารับบริการ สวมหน้ากากอนามัย ล้างมือ ด้วยเจลแอลกอฮอล์ ส่วนภายในมีการจัดสถานที่แบบเว้นระยะห่าง เพื่อลดความแออัดภายในสาขา ถึงแม้สาขาจังหวัดกำแพงเพชร พบผู้ติดเชื้อโควิด-19 จำนวน 1 ราย แต่พนักงานยังสามารถให้บริการได้ และต้องเข้มงวดเรื่องมาตรการมากเพิ่มขึ้น 2.ด้านการวางแผน เน้นการประชุมวางแผนงานในการทำงาน แนะนำการให้บริการผ่านทาง แอปพลิเคชันเพิ่มมากขึ้น การทำธุรกรรมผ่าน Mymo หรือการถอนเงินผ่านตู้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ATM ,ADM ให้ตอบสนองการใช้งานมากยิ่งขึ้น เพื่อลดการเดินทางเข้าสาขา
--	--

ด้าน ธนาคารมีการจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ ตามแบบ Social Distancing เว้นระยะห่างในการให้บริการ อย่างน้อย 1 เมตร ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .775) รองลงมาคือ ธนาคารมีห้องน้ำให้บริการสำหรับลูกค้า พร้อม สบู่ และเจลล้างมือภายในห้องน้ำ ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .809) ธนาคารงดบริการน้ำดื่ม เพื่อความปลอดภัย และลดการแพร่เชื้อสู่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = .851) ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ โดยจอดภายในช่องที่กำหนดให้ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .852) ตามลำดับ

4.3 ด้านความปลอดภัย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ ให้ความสำคัญในด้าน พนักงานธนาคารและผู้รับบริการทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัย และวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนรับบริการ ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = .736) รองลงมาคือ ธนาคารมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการทุกจุด ไม่ว่าจะเป็นหน้าเคาเตอร์รับฝาก-ถอน หรือโต๊ะให้บริการสินเชื่ และภายนอกก่อนเข้าธนาคาร ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .687) ธนาคารมีการจัดคิวให้บริการ เพื่อเว้นระยะห่างในการทำธุรกรรม ช่วยลดการชุมนุม ลดความแออัด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .714) พนักงานธนาคารและผู้รับบริการจะต้องนั่งเว้นระยะห่างตามแบบ Social Distancing ในระหว่างรอรับบริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .707) ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าธนาคารมีความพร้อมด้านการจัดเตรียมสถานที่ในการ

ให้บริการ เช่น พั่นน้ำยาฆ่าเชื้อหลังหมดเวลา ให้บริการ $\bar{X} = 4.13$, S.D. = .668) ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ในเรื่อง ของลักษณะเวลาการให้บริการที่ปรับเปลี่ยน ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .834) ผู้รับบริการมีความ ปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในช่วงภาวะวิกฤต โควิด-19 ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = .735) ตามลำดับ	
--	--

จากตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณของมุมมองผู้ใช้บริการธนาคาร
ออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ด้านระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัด
กำแพงเพชร มีความคิดเห็นว่าสอดคล้องกันกับการวิจัยเชิงคุณภาพของมุมมองผู้ปฏิบัติงาน
ธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในด้านสภาพแวดล้อม และด้านวางแผน ดังที่ปรากฏในตาราง
ข้างต้น

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ การปรับตัวและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน
จังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19” เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการ ที่ส่งผล
ต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19 และเพื่อศึกษาการบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัด
กำแพงเพชร ที่มีต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และระดับความ
พึงพอใจของผู้รับบริการในภาวะวิกฤตโควิด-19

ผู้วิจัยได้สรุปผลข้อมูลด้วยแสดงผลข้อมูลแบบพรรณนาโวหาร (Descriptive Method)
โดยเขียนเป็นโครงเรื่อง (Plots) ในบทการนำเสนอผลการวิจัย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศหญิง จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีระดับอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 47-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีรายได้ส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการธนาคาร อยู่ที่ 8,900-16,799 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.8 และมีสถานภาพสมรส จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5

ตอน 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน

การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาผลรวมทั้ง 3 ด้าน (ด้านการวางแผน, ด้านการควบคุมความเสี่ยง และด้านการประสานงาน) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.228745$, $SD=4.228745$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านสามารถหาค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.194372$, $SD= 0.110905$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของการธนาคารมีการจัดประชุมเพื่อการวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.319481$, $SD= 0.816024$)

ด้านการควบคุมความเสี่ยง โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.241558$, $SD= 0.071507$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของการธนาคารมีบริการเจลแอลกอฮอล์ และการวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.285714$, $SD= 0.711826$)

ด้านการประสานงาน โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.264286$, $SD= 0.043473$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของการพนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ และไม่ซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.431169$, $SD= 0.673969$)

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

การรับรู้การปรับตัวของธนาคาร พิจารณาผลรวม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.163636$, $SD=0.239216$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อสามารถหาค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

อันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ลูกค้ารับรู้ได้ว่าพนักงานทุกคนมีการป้องกันตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง เช่นการสวมหน้ากากอนามัย และตรวจวัดอุณหภูมิ ก่อนปฏิบัติงานในช่วงโควิด- 19 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.374026$, $SD = 0.724596$)

อันดับสองมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้ารับรู้ได้ถึงมาตรการความปลอดภัยที่ธนาคาร วางแผนไว้ ไม่ว่าจะเป็นการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การตรวจวัดอุณหภูมิ และการสวมหน้ากากทุกครั้งก่อนเข้าธนาคาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.27013$, $SD = 0.67209$)

อันดับสามมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้ารับรู้ได้ผ่านสภาพแวดล้อมภายในธนาคาร ว่าหากเข้ามาในธนาคารลูกค้าจะต้องเว้นระยะห่างกัน โดยสังเกตได้จากแผ่นป้าย แผ่นกั้น และการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.218182$, $SD = 0.705586$)

อันดับสี่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อการรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน เช่น การจำกัดคิวในการให้บริการลูกค้า ในช่วงโควิด-19 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.181818$, $SD = 0.807872$)

อันดับห้ามีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารในช่วงภาวะวิกฤตโควิด- 19 ที่ธนาคารพยายามสื่อสารในหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย โฆษณา เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.135065$, $SD = 0.689394$)

อันดับหกมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้ารับรู้ได้ถึงการบริการที่รวดเร็วที่พนักงานพยายามปฏิบัติ เพื่อลดเวลาลูกค้าในการอยู่ภายในธนาคารให้น้อยลง เพื่อป้องกันความแออัดและเป็นการระบายลูกค้าออกอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.103896$, $SD = 0.694775$)

อันดับเจ็ดมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้ารับรู้ว่าธนาคารออมสินมีการให้บริการทางเลือกผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดการเดินทางเข้าสาขา และเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด- 19 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.075325$, $SD = 0.621719$)

อันดับแปดมีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ ลูกค้ารับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิด-ปิดของธนาคาร เป็นช่วงเวลา 9.00น.-15.00น. เพื่อลดจำนวนลูกค้า และป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในสาขาให้น้อยลง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 3.950649$, $SD = 0.796196$)

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาผลรวมทั้ง 4 ด้าน (ด้านบุคคล ,ด้านการบริการ,ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย) พบว่า โดยรวมอยู่ใน

ระดับที่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{X} = 4.132787$, $SD=0.187143$) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน สามารถหาค่าเฉลี่ยของผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย $\bar{X} = 2.418424$, $SD= 0.025417$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของพนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.223377$, $SD= 0.647088$)

ด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.141558$, $SD= 0.028974$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของธนาคารใส่ใจลูกค้าทุกครั้งและให้บริการด้วยความเต็มใจ เท่าเทียมกันทุกระดับ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.301299$, $SD= 0.716344$)

ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย $\bar{X} = 4.074075$, $SD= 0.037045$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของธนาคารมีการจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ ตามแบบ Social Distancing เว้นระยะห่างในการให้บริการ อย่างน้อย 1 เมตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.119481$, $SD= 0.774771$)

ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย ($\bar{X} = 4.135844$, $SD= 0.053409$) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เห็นด้วยในส่วนของธนาคารมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการทุกจุด ไม่ว่าจะเป็นหน้าเคาเตอร์รับฝาก-ถอน หรือโต๊ะให้บริการสินเชื่อ และภายนอกก่อนเข้าธนาคาร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.166234$, $SD= 0.687237$)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

จากสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร แบ่งการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

2.1 จากสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (การศึกษา) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

2.2 จากสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย

ข้อที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

จากสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยการทดสอบการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ข้อที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

จากสมมติฐานการวิจัย (เพศ, ระดับการศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าด้าน (อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย

ข้อที่ 5 การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

จากสมมติฐานการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสิน ทั้ง 3 ด้าน (ด้านการวางแผน, ด้านการควบคุมความเสี่ยงและด้านการประสานงาน) มีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยไม่ผ่านตัวแปรทางอ้อมอื่นใด ค่าอิทธิพลทางตรงจึงเท่ากับ (DE=.794)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การบริหารจัดการธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร โดยพบว่า ($\beta = .794$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาผลกระทบของตัวแปรอิสระในแต่ละด้าน ได้ผลดังนี้ ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ($\beta = .319$) , ด้านการควบคุมความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ($\beta = .287$) , ด้านการประสานงาน ที่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ($\beta = .269$)

ข้อที่ 6 การบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

จากสมมติฐานการวิจัย สามารถแยกการวิเคราะห์ ได้ดังนี้

6.1 การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน มีผลโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = .794

6.2 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร มีผลโดยตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = .786

ดังนั้น การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินเท่ากับ $0.794 \times 0.786 = 0.624$ (Indirect Effect)

แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์เป็นบวก ให้ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) = 0.800 (Direct Effect)

ดังนั้นสรุปได้ว่า พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อม (ความสัมพันธ์โดยรวม) กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน (Total Effect = Direct Effect + Indirect Effect) = $0.800 + 0.624 = 1.424$

ผลการทดสอบการหาความสัมพันธ์ พบว่าการบริหารจัดการธนาคารออมสิน ด้านการวางแผน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .259$) , ด้านการ

ควบคุมความเสี่ยง ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta =$

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
------------------	--------------------

.351) , ด้านการประสานงาน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .279$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน

ข้อที่ 7 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน

จากสมมติฐานการวิจัย พบว่า การรับรู้การปรับตัว มีอิทธิพลทางตรงตรงกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน ($DE=.786$)

ผลการทดสอบการหาความสัมพันธ์ พบว่า การรับรู้การปรับตัว ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .786$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้การปรับตัวธนาคารออมสินในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร

ตาราง 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

	ความสัมพันธ์	ผลทดสอบ
1. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	-	ไม่ยอมรับ
2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, การศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) ส่งผลโดยตรงต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	(การศึกษา, อาชีพ)	ยอมรับ
3. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	-	ไม่ยอมรับ
4. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ, การศึกษา, อาชีพ, สถานภาพ) ส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	(อาชีพ)	ยอมรับ
5. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร	DE = 0.794	ยอมรับ
6. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน	DE = 0.800 IE = 0.624	ยอมรับ
7. การรับรู้การปรับตัวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน	TE = 1.424 DE = 0.786	ยอมรับ

การอภิปรายผล

จากสมมติฐานข้อที่ 1. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร จากผลการวิจัยพบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ,รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีรภัทร วัธสระ (2558) เรื่อง การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้า อุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม พบว่าปัจจัยทางด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค

จากการอภิปรายผลสมมติฐานข้างต้น ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ,รายได้) ไม่ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ได้กล่าวถึงการปรับตัวของธนาคารด้านการปฏิบัติงานที่เข้มงวด และเน้นย้ำเรื่องมาตรการความปลอดภัยเป็นหลัก ทั้งพนักงานผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ได้แก่ การสวมหน้ากากอนามัย การจำกัดคิวเข้ารับบริการ การตรวจวัดอุณหภูมิ และการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้งก่อนเข้ารับบริการ โดยมาตรการดังกล่าว ทางธนาคารมีการติดป้ายประกาศ ชี้แจงเงื่อนไขการเข้ารับบริการให้แก่ผู้เข้าใช้บริการทุกท่าน โดยไม่ได้เจาะกลุ่มผู้เข้าใช้บริการกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง และจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ด้านการรับรู้การปรับตัว ก็พบว่าผู้เข้าใช้บริการรู้ว่าพนักงานธนาคารมีการป้องกันตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง สวมหน้ากากอนามัย และตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการธนาคาร สอดคล้องกับการอภิปรายผลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลข้างต้น ส่งผลให้ข้อสมมติฐานดังกล่าว ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ,รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การปรับตัวของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับแนวคิดของ มาลินี มาคาลัย (2554) ที่กล่าวว่า การรับรู้การปรับตัวขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม และสิ่งเร้า ด้วยกระบวนการสัมผัส แปรความ และ การรับรู้อารมณ์ โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์แต่อย่างใด

จากสมมติฐานข้อที่ 2. ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ,การศึกษา,อาชีพ,สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (การศึกษา,อาชีพ) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน จังหวัดกำแพงเพชร โดยพบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้

ที่มากที่สุด โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ส่วนทางด้านอาชีพ พบว่าอาชีพค้าขาย -ธุรกิจส่วนตัว มีระดับการรับรู้ที่มากเช่นกัน โดยมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 167 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิการ์ แสนสุภา และคณะ (2563) เรื่อง การปรับตัวของนักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19 พบว่า การปรับตัวของนักศึกษา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามตัวแปรเพศ พบว่านักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหงเพศชาย และเพศหญิง มีการปรับตัวโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 และเพศหญิงมีคะแนนค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.73 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.50 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิชารีย์ ชันอินทร์งาม และ กนกพร ชัยสิทธิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ ธนาคารกรุงศรี อยู่ธยา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล เพศ และสถานภาพจะไม่มี ความแตกต่างกัน ส่วนระดับการ การศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันในเรื่องของการตัดสินใจในการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ

ผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าว มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล หลัก โดยลักษณะกลุ่มอาชีพของผู้เข้าใช้บริการธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าฐานราก ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย สอดคล้องกับข้อมูลในแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มอาชีพค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และ เนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่เข้าใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้การปรับตัวได้ ดีในสถานการณ์โควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ(2558) เรื่องปัจจัยที่มี ผลต่อการรับรู้นโยบายขององค์กร กรณีศึกษา บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยอาชีพ ส่งผลต่อการรับรู้นโยบายที่แตกต่างกัน และจากสมมติฐานข้างต้น พบว่าด้านการศึกษา ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ข้อมูล ในส่วนนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ข้อมูลมิได้กล่าวถึง แต่จากการค้นพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ชันติยา สุภณา(2559) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมด้านการปรับตัว การทำงานของ แรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า แรงงานที่มีอยู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อ พฤติกรรมการปรับตัวด้านการงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา

จากสมมติฐานข้อที่ 3. ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) มีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล คงนิม (2554) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดี - ดีแมก (ที) จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศและอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ มยุรี ตั้งพานทอง (2552) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อ และบริการส่งสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับ อุดุลย์ จาตุรงคกุล (2541) ที่กล่าวว่าอายุมีการเปลี่ยนแปลง เพศหญิงมีบทบาทในการเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น เนื่องจากผู้หญิงออกมาทำงานมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤพร ตระกูลมัยผล (ม.ป.ป.) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ Application We TV โดยพบว่า เพศ อายุที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

จากการอภิปรายผลสมมติฐานข้างต้น ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ , รายได้) ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลธนาคารออมสินมีการให้บริการในช่วงสถานการณ์โควิด-19 อย่างระมัดระวัง คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นสำคัญ สวมหน้ากากอนามัยก่อนก่อนเข้าปฏิบัติงาน และก่อนเข้ารับบริการ ล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ทุกครั้ง ก่อน-หลัง การทำธุรกรรม จัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่างเพื่อป้องกันความเสี่ยงการแพร่กระจายเชื้อโควิด-19 และลดความแออัดในธนาคาร มาตรการดังกล่าวที่ธนาคารจัดทำขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแบบสอบถามของผู้เข้ารับบริการธนาคาร ที่มีความพึงพอใจในลักษณะดังที่ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูล และมาตรการดังกล่าวทางธนาคารออมสินได้ออกเป็นข้อกำหนด ระเบียบคำสั่งให้ทุกคนปฏิบัติ โดยมีได้เจาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งในการเข้ารับบริการธนาคาร ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ, รายได้) จึงไม่ส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการดังผลสมมติฐาน แต่ความพึงพอใจนั้นเกิดจาก ความพอใจในคุณภาพสินค้าหรือบริการนั้น การเข้าถึงแหล่งรับบริการ การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สอดคล้องกับแนวคิดของ Panchansky and Tomas (1981) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก มังกร(2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาพลีว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยการ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการธนาคารกรุงไทย พบว่า เพศ อายุ รายได้ ไม่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้อที่ 4. ปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ,การศึกษา,อาชีพ,สถานภาพ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (ด้านอาชีพ) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน โดยอาชีพที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คืออาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย มีผู้ตอบแบบสอบถาม 166 คน จากจำนวนทั้งหมด 385 คน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 82 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ในส่วนของอาชีพด้านอื่น ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน-นักศึกษา,ข้าราชการ-รัฐวิสาหกิจ,พนักงานบริษัทเอกชน ,เกษตรกร ,รับจ้างทั่วไป และอื่น ๆ ก็มีระดับความพึงพอใจมากเช่นกัน เพราะมีระดับความพึงพอใจเกินครึ่ง ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร เมื่อพิจารณาผลรวมทั้ง 4 ด้าน (ด้านบุคคล ,ด้านการบริการ,ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับที่เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ ($\bar{x} = 4.132787$, $SD=0.187143$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐฐา เสวกวิหรี(2560) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ด้านอาชีพ ทำให้เกิดความคาดหวังในการให้บริการต่างกัน เนื่องจากมีตัวเลือก และเกิดการเปรียบเทียบ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผ่องนภา ลิ้มรัตน(2553) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา ลูกค้ากรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา โดยพบการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการตัดสินใจโดยคำนึงถึงปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อการใช้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑารัตน์ ดาบแก้ว(2562) เรื่อง ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ระหว่างธนาคาร พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ระหว่างธนาคาร สัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอาชีพ มีผลต่อความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวรรณ ตระกูลเกษมสุข, อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์ และคณะ(2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของครู และบุคลากรทางการศึกษา กับการรับรู้ช่องทางการสื่อสารการตลาดของโรงเรียนพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของครูและบุคลากรทางการศึกษา 3 ด้าน คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ใด ๆ กับการรับรู้ช่องทางการสื่อสารการตลาด 3 ช่องทาง คือ แผ่นพับ/ใบปลิว ไลน์ และโปสเตอร์

ผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าว มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก และสอดคล้องกับผลสมมติฐานข้อที่ 2 ด้านอาชีพ โดยลักษณะกลุ่มอาชีพของผู้เข้าใช้บริการธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าฐานราก ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย สอดคล้องกับข้อมูลในแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มอาชีพค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่น และเนื่องจากเป็นกลุ่มลูกค้าที่เข้าใช้บริการธนาคารอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้เกิดการรับรู้การปรับตัวได้ดีในสถานการณ์โควิด-19 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ(2558) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กรกรณีศึกษา บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วยอาชีพ ส่งผลต่อการรับรู้นโยบายที่แตกต่างกัน

จากสมมติฐานข้อที่ 5. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า พบว่าการบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร (Sig. = 0.000) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การบริหารจัดการ ส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคาร โดยพบว่า ($\beta = .794$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ส่งผลโดยตรงกับการรับรู้การปรับตัว ($DE=.794$) และจากผลการสัมภาษณ์ พบว่าธนาคารออมสินมีการบริหารงาน การวางแผนงาน จัดประชุมกันภายใน เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน และมีการทบทวนระเบียบคำสั่งให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้ปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Barcan(2012) ที่พบว่าองค์กรควรควรให้พนักงาน ได้ทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และตรงกันระหว่างพนักงาน และจากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น พบว่าธนาคารมีการบริหาร และการปรับตัวเรื่องของการลดระยะเวลาการทำงานลง มีการพัฒนา และนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้มากยิ่งขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อที่จะช่วยให้พนักงานสามารถดำเนินงานและให้บริการได้รวดเร็วมากขึ้น ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของElsey & Chaoprasert (2004)

ผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าว มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ธนาคารมีการจัดประชุมภายในสาขา เพื่อหาแนวทางมาตรการการป้องกัน และแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การประชุมจัดขึ้นเป็นรายสัปดาห์

หรือเรียกว่า Morning talk การประชุมในแต่ละครั้งจะมีการทบทวนระเบียบคำสั่งใหม่ ๆ รวมถึงการวางแผนการทำงานในแต่ละวัน เช่นการกำหนดหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจวัดอุณหภูมิผู้เข้ารับบริการ ก่อนเข้ารับบริการในสาขา รวมไปถึงการจัดทำจากกัน การติดยาวันละหนึ่งครั้งในแต่ละเก้าอี้ ล้วนเกิดจากการวางแผนการประชุมในแต่ละครั้ง และจากผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น การบริหารจัดการทั้ง 3 ด้าน 1.ด้านการวางแผน ผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นอันดับแรกที่ธนาคารมีการจัดประชุม เพื่อวางแผนดำเนินงาน 2.ด้านการควบคุมความเสี่ยง ผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นอันดับแรกที่ธนาคารมีการให้บริการด้วยเจลแอลกอฮอล์ การตรวจวัดอุณหภูมิ 3.ด้านการประสานงาน ผู้ใช้บริการเห็นด้วยเป็นอันดับแรกที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ ไม่ซ้ำซ้อนเพราะมีการแจกแจงรายละเอียดงาน หน้าที่การทำงานอย่างชัดเจน โดยสิ่งเหล่านี้ล้วนสอดคล้องกับข้อมูลให้ผู้สัมภาษณ์ได้ให้ไว้ ดังนั้นการบริหารจัดการจึงส่งผลต่อการรับรู้การปรับตัว เพราะการบริหารที่ดี สื่อสารที่ดี ย่อมทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้จากสิ่งเร้าที่เกิดขึ้น บ้าย คำแนะนำต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฌญญา การิกลิน(2548) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการธนาคารธนาคารออมสินสาขาในจังหวัดนครศรีอยุธยา ที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก ในด้านการวางแผน การจัดการองค์กร และด้านการควบคุม รองลงมาเป็นด้านการประสานงาน

จากสมมติฐานข้อที่ 6. การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า พบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การบริหารจัดการธนาคารออมสิน ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .779$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ยังพบว่า การบริหารจัดการธนาคารออมสินมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรง และความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยอ้อม (ความสัมพันธ์โดยรวม) กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน (Total Effect = Direct Effect + Indirect Effect) = 0.800 + 0.624 = 1.424 สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์(2560) เรื่องปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ พบว่าการบริหารจัดการ เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่าด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพการ

ให้บริการ ลูกคามีความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการสินเชื่อบริการธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ Cameron(1981) ที่พบว่า การบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กรมีผลทำให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และมีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุนคือในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา (2551-2556) ที่ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานธ.ก.ส. จากสถาบันภายนอกพบว่ามียกระดับสูง และธ.ก.ส. ได้รับความไว้วางใจจากส่วนงานรัฐที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการรัฐหลายโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาชนบท

ผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าว มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก การบริหารจัดการธนาคารส่วนใหญ่เน้นการประชุมวางแผนการดำเนินงาน และจากจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลให้ผู้เข้าใช้บริการที่สาขาลดน้อยลง กลยุทธ์การวางแผนงานที่ธนาคารนำมาใช้คือการส่งเสริมการใช้บริการทางแอปพลิเคชัน Mymo แอปพลิเคชันดังกล่าวมีการปรับรูปแบบการทำงานให้ตอบสนองการใช้งานของผู้รับบริการมากขึ้น ผู้รับบริการสามารถยื่นทำธุรกรรมผ่านแอปพลิเคชันได้ทันที เพื่อลดอัตราความเสี่ยงการแพร่ระบาดเชื้อโควิด-19 กรณีเมื่อเข้าทำธุรกรรมกับทางสาขา เทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลให้ผู้รับบริการหลายท่านมีการรับรู้และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารผ่านออนไลน์ต่าง ๆ ตามจุดให้บริการสาขา สอดคล้องกับผลสมมติฐานการวิจัย การบริหารจัดการของธนาคาร ส่งผลให้เกิดการรับรู้การปรับตัวของผู้รับบริการ และส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการใช้บริการดังกล่าว แต่ในขณะเดียวกัน การบริหารจัดการดังกล่าว สามารถส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจได้โดยไม่ผ่านตัวแปรอื่นใด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัตนธิดา พุ่มตาล (2556) ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกรณีศึกษา ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้งของธนาคารกรุงเทพ ผลการศึกษา การยอมรับเทคโนโลยีที่มีคุณสมบัติต่อความพึงพอใจ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ความยากง่ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จากสมมติฐานข้อที่ 7. การรับรู้การปรับตัวมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยตรงกับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสิน ผลการวิจัยพบว่า พบว่าการรับรู้การปรับตัว มีความสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระ การรับรู้การปรับตัว ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน พบว่า ($\beta = .786$) โดยค่า Bata ดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการในแต่ละด้านมีอิทธิพลต่อการรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร นอกจากนี้ ตัวแปรเชิงสาเหตุ การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ($DE = .786$) มีอิทธิพลทางตรงกับตัวแปรตามทางตรง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการธนาคารออมสิน โดยไม่ผ่านตัวแปรทางอ้อมอื่นใด เห็นได้จากผลรวมของค่าอิทธิพล ($TE = .786$) ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรก็พบว่าพนักงานมีการปรับตัวเองในการให้บริการผู้รับบริการมากขึ้น เช่น การขายผลิตภัณฑ์ทางโทรศัพท์ แทนการออกพบกับลูกค้าเพื่อความปลอดภัย และลดความเสี่ยงของพนักงานและผู้ให้บริการเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพรรณ มุ่งหมาย (2560) จากการทดสอบสมมติฐานรวมของการวิจัย พบว่าการรับรู้ มีค่าอิทธิพลรวมต่อความพึงพอใจ ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ผลการศึกษาข้างต้นที่กล่าว มีความสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ธนาคารมีการปรับตัวด้านการทำงานมากขึ้น ให้บริการด้วยความระมัดระวัง และคำนึงเรื่องความปลอดภัยเป็นหลัก เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การจัดโต๊ะเก้าอี้ในการให้บริการแบบเว้นระยะห่าง การตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้ารับบริการธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานข้างต้น ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในลักษณะดังกล่าว โดยเฉพาะพึงพอใจด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ธนาคารออมสินมีการติดป้ายประกาศ ชี้แจงข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้รับทราบอย่างชัดเจน เรื่องการจำกัดคิว มาตรการต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wang and Pierre (2005) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวในการทำงานกับความพึงพอใจงานกับชาวฟิลิปปินส์ ที่อพยพไปทำงานในประเทศแคนาดา พบว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปรับตัวในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Breiden , Mohr and Mirza(2006) ทดสอบเกี่ยวกับตัวแปรความพึงพอใจงาน กับการปรับตัวในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการชาวต่างชาติที่ทำงานในประเทศเยอรมนี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการปรับตัวในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าว มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยเพื่อให้สถาบันการเงิน หรือสถานประกอบการอื่นได้นำไปใช้ในการบริหารจัดการ การปรับตัวในช่วงสถานการณ์ภาวะวิกฤตอื่น ที่อาจเกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อมูลพื้นฐานปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในสภาวะวิกฤตโควิด – 19 พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 47-55 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว-ค้าขาย รายได้ส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการธนาคาร อยู่ที่ 8,900-16,799 บาท และมีสถานภาพสมรส โดยผู้วิจัยท่านอื่น หรือสถานบริการด้านอื่นที่สนใจข้อมูลดังกล่าว สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ มาใช้พิจารณากำหนดแนวทางการปรับตัวสภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น และเพื่อกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้เหมาะสมต่อไป

จากการศึกษาผลการวิจัย เรื่องการปรับตัวและความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ผู้เข้าใช้บริการมีความพึงพอใจเรื่องของการบริหารงานทั้ง 3 ด้าน 1.ด้านการวางแผน 2.การควบคุมความเสี่ยง 3.การประสานงาน นอกจากนี้ผู้เข้าใช้บริการมีการรับรู้การปรับตัวของธนาคารที่เกิดขึ้นในสภาวะวิกฤตโควิด-19 โดยเห็นด้วยที่พนักงานธนาคารมีการป้องกันตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง สวมหน้ากากอนามัย วัดอุณหภูมิก่อนการปฏิบัติงานในช่วงสถานการณ์โควิด – 19 และจากการบริหารจัดการที่ดีของธนาคาร ที่มีการประชุมวางแผนการทำงาน มีการจำกัดคิวเข้ารับบริการ คำนึงถึงมาตรการความปลอดภัยด้านต่าง ๆ มีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการ มีการวัดอุณหภูมิก่อนเข้าปฏิบัติงาน สิ่งต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้รับบริการสามารถรับรู้และปรับตัวได้ดี ส่งผลต่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสถานการณ์ดังกล่าว โดยผู้เข้าใช้บริการธนาคาร มีความพึงพอใจในทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคคล ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และด้านความปลอดภัย ในการทำงาน และการรับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในสภาวะวิกฤตโควิด-19

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง และเนื่องจากช่วงระยะเวลาที่จำกัดในการทำวิจัยฉบับนี้ จากกรอบแนวคิดงานวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยยังมิได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ ,รายได้) มีความสัมพันธ์เชิง

สาเหตุด้วยตรงกับการบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร และ ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ ,การศึกษา ,อาชีพ ,สถานภาพ) ส่งผลโดยตรงกับการบริหารจัดการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ดังนั้นในอนาคตอาจจะนำวิจัยในครั้งนี้มาปรับปรุงเพื่อทำการศึกษาอีกครั้ง เพื่อให้ผล การศึกษามีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น





บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ แสงสุภา และ ผกาพรรณ นันทะเสน. (2563). **การปรับตัวของนักศึกษาในสถานการณ์โควิด-19.** (วารสาร มจร. มนุษยศาสตร์ปริทรรศน์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ. (ม.ป.ป.). **ความเสี่ยงหลักที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญ.** สืบค้นเมื่อ 4 ตุลาคม 2563, จาก <https://krungthai.com/th/about-ktb/risk-overview>.
- กฤษฎิกา คงสมพงษ์. (2561). **การตลาดบริการในพหุวัฒนธรรม.** จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์. (ม.ป.ป.). **หัวใจสำคัญของงานบริการ,แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ [ออนไลน์].** สืบค้นเมื่อ 28 พฤษภาคม 2563, จาก www.researchsystem.siam.edu/images/coop/Introduction_To.../06_ch2.pdf
- เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2561). **องค์กรยุค 4.0 ปรับตัวอย่างไร.** สืบค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/645423>
- ไกล่รุ่ง กระแสสิน. (2562). **การประเมินประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยงแบบ COSO-ERM กรณีศึกษา กระบวนการพิจารณาสินเชื่อ สำนักงานธุรกิจนาย้อมของธนาคารพาณิชย์ไทย.** (วารสารวิชาการ), มหาวิทยาลัยปทุมธานี.
- ขันติยา สุกุณา. (2559). **พฤติกรรมด้านการปรับตัว ด้านการทำงานของแรงงานในวิสาหกิจขนาดกลาง ขนาดย่อม ในจังหวัดปทุมธานี ภายหลังเข้าสู่ประชาคมอาเซียน.** (คณะบริหารธุรกิจ), มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร.
- เขมรัฐ ทองอยู่. (2558). **ความปกติในรูปแบบใหม่.** สืบค้นเมื่อ 30 เมษายน 2564, จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/1313>
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2533). **ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ.** (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต), สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร., กรุงเทพมหานคร.
- จุฑารัตน์ ดาบแก้ว. (2562). **ความสำเร็จและความพึงพอใจใน Mobile banking ระหว่างธนาคารสัญชาติไทย สิงคโปร์ และมาเลเซีย.** สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชนินทร์ สาริกภูต. (2563). **Social distancing คืออะไร แค่ไหนถึงจะห่างพอ.** สืบค้นเมื่อ 31 พฤษภาคม 2563, จาก <https://www.honestdocs.co/what-is->

socialdistancing?fbclid=IwAR1BoZ6FHeiE9_v9sdBp8PtfhgCEJdLetwF

ชัชวรา ทองไทย. (2554). **ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน**

สาขาวังน้อยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

ทิพย์พร วาสีทธิ. (2561). **การบริหารภาวะวิกฤต. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563, จาก**

<https://sites.google.com/site/krutikamporn/home/bth-thi-8/8-7-kar-brihar-ni-phawa-wikvti>

ณรงค์ โพธิ์พุกษานนท์. (2551). **ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.**

ณัฏฐา การีกลิ้น. (2548). **การบริหารจัดการธนาคารออมสินสาขาในจังหวัด**

พระนครศรีอยุธยาที่มีต่อพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้า. (วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏ พระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.

ณัฐฐา เสวกวิหารี. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงพยาบาล**

รามธิบดี. (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,

กรุงเทพมหานคร.

ณิชารีย์ ชันอินทร์งาม และ กนกพร ชัยสิทธิ์. (2561). **ปัจจัยที่ส่งผลการตัดสินใจของลูกค้าในการ**

เลือกใช้บริการโอนเงินออนไลน์ของ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).

(วิทยาการจัดการ), มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

เดลินิวส์. (2563). **วิกฤตไวรัสโควิด-19 เปิดธุรกิจใหม่ ธุรกิจใหม่รุ่ง.**

สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2563, จาก [https://www.dailynews.co.th/economic/765929?](https://www.dailynews.co.th/economic/765929?fbclid=IwAR3QcDy3IGmiQDz4gjpr0UrQDGA8tFdSlcIMRe7LIBX4K6bI0_HTIeMY40U)

fbclid=IwAR3QcDy3IGmiQDz4gjpr0UrQDGA8tFdSlcIMRe7LIBX4K6bI0_HTIeMY40U

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2554). กรอบการบริหารความเสี่ยงตลาดหลักทรัพย์ แห่ง

ประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2564 จาก

http://www.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_Sept2011.pdf

เดชสิทธิ์ กิตติสุบรรณ. (2560). **การศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์พฤติกรรมการลงทุน และ**

แรงจูงใจที่มีผลต่ออัตราส่วนระหว่างเงินออมและเงินลงทุนในตลาดหลักทรัพย์แห่ง

ประเทศไทย. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทบ สงวนสัตว์. (2549). **การดำรงชีวิตของชาวอำเภอที่อาศัยในเขตเมืองเชียงราย. (วิทยานิพนธ์**

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สาขาสังคมเพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย,

เชียงราย.

- ธาดา รัชกิจ. (2563). **ทฤษฎีบริหารจัดการ POCCC**. สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2563, จาก <https://th.hnote.asia/orgdevelopment/190626-poccc-henri-fayol/>
- นภดล ร่มโพธิ์. (2554). **หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้า และความพึงพอใจพนักงาน**. กรุงเทพฯ: คณะบุคคลอิมเมจิเนียร์.
- นฤพร ตระกูลมัยผล. **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน Application We TV ในประเทศไทย**. (คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นวกรณ์ สินธุ์แก้ว. (2552). **การบริหารจัดการและความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ), สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา., กรุงเทพฯ.
- นิติธร รุ่งเรือง. (2553). **การศึกษารูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลยเขต3**. (วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก), มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: อมรการพิมพ์.
- ปณยา ทองเหลือง. (2544). **การปรับตัวในการทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท เอกโค(ประเทศไทย) จำกัด**. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. (2564). **ออมสินพักชำระหนี้**. สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2564, จาก <https://www.prachachat.net/finance/news>.
- ปรีชา อัสวโกสินทร์ชัย. (2560). **7Ps ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ**. กรุงเทพฯ: สมาคมกายภาพบำบัดแห่งประเทศไทย.
- ปรีดี นกุลสมปารธนา. (2563). **การบริหารจัดการภาวะวิกฤต**. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563, จาก <https://www.popticles.com/communications/crisis-management/>
- ปัญญา นพขำ. (2553). **การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี**. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เปรมพร มั่นเสมอ. (2545). **การปรับตัว กลวิธีการเผชิญปัญหา และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาชั้นปีที่ 1**. (วิทยานิพนธ์), จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ผ่องนภา ลิ้มรัตน. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงไทย สาขาโคกกลอย จังหวัดพังงา**. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวน

ดุสิต.

เผชิญ อุปนันท์. (ม.ป.ป.). การบริหารความเสี่ยงองค์กร. สืบค้นเมื่อ 24 กันยายน 2563, จาก

https://med.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523

พรพิมล คงฉิม. (2554). ความพึงพอใจและความต้องการของลูกค้าที่ได้รับบริการจากบริษัท เอ็ม.เอช.ดี - ดีแมก (ที). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรพิมล ธิยา. (2555). ความคาดหวังของนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ที่มีต่อเนื้อหา รายวิชาการศึกษาระดับอุดมศึกษา. (สถาบันวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่), มหาวิทยาลัยนอร์ท-เชียงใหม่.

พวงเพ็ชร ชุนละเอียด และ ัญญธรณ์ กนลา. (2557). ภาวะผู้นำการบริหารในภาวะวิกฤต และยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวยุคใหม่ เพื่อการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคของ ไทย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

พัชรียา สุตา. (2555). การรับรู้ และทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อการซื้อสินค้า ผ่าน QR Code ใน เขตกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้า อีสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

พัชรี ชมพุดำ. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: แมคกรอฮิล.

พิชญ์สินี มะโน. (2562). วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <file:///C:/Users/Saroc/Downloads/193559-Article%20Text-578389-1-10-20190610.pdf>

โพสต์ทูเดย์. (2560). ออมสินพัฒนา Mymo เทียบชั้นอาลีเพย์. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <https://www.posttoday.com/finance-stock/news/505317>.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). การวัดความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: แสงอักษร.

มยุรี ตั้งพานทอง. (2552). การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการผ่าน อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธัญบุรี.

มาลี บุญศิริพันธ์. (2563). ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่. สืบค้นเมื่อ 30 ตุลาคม 2563, จาก <https://news.thaipbs.or.th/content/292126>

เมธา สุวรรณสาร. (2556). COSO (Committee of Sponsoring Organizations). สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2563, จาก <http://www.itgthailand.com/tagองค์ประกอบของการควบคุม>.

รัชพล เริงชล. (2562). การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรปราการเขต 1. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

รัตนธิดา พุฒตาล. (2556). **การศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคกรณีศึกษา ระบบบัวหลวงไอแบงก์กิ้ง ของธนาคารกรุงเทพ. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมนคลสุวรรณภูมิ.**

รัตนา สุขะนินทร์. (2547). **ความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการผ่านช่องทางรีสอร์ตของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกันและยุโรป. (สารนิพนธ์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ. (2560). **ความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี. (คณะบริหารธุรกิจ.), มหาวิทยาลัยสยาม.**

ฤทัย นิธิณวิชิต. (2553). **ความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์การเรียนรู้แห่งชาติ กรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระปริญญาามหาบัณฑิต), สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ และเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**

ลักขณา ศรีวัฒน์. (2544). **จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.**

ลักษณนาราช พันวรารสิน. (2553). **เปรียบเทียบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคไอศกรีมวอลล์และไอศกรีมเนสท์เล่ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

วชิระ ชินหนองจอก. (2555). **ทฤษฎีการรับรู้. สืบค้นเมื่อ 3 มิถุนายน 2563, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282194>**

วันเพ็ญ คงวัฒนกุล. (2542). **องค์การและการจัดการ. คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏนครปฐม, กรุงเทพมหานคร**

วันเพ็ญ เนียมหอม. (2547). **การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 4 ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, พระนครศรีอยุธยา.**

วิเชียร วิทยอุดม. (2551). **องค์การและการจัดการ กรุงเทพฯ ธนัชากรพิมพ์จำกัด.**

วิรัช นิภาวรรณ. (2555). **การบริหารจัดการและการบริหารยุทธศาสตร์ของหน่วยงานของรัฐ. กรุงเทพฯ: โฟรเพช.**

วีรภัทร วัสสระ. (2558). **การศึกษาการรับรู้ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ**

- สินค้า อุปโภคบริโภคที่ออกแบบเพื่อสิ่งแวดล้อม.** (คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ. (2558). **ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์กร การศึกษา บริษัท เอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน).** (คณะเศรษฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริฤทธิ พงศกรรังศิลป์. (2555). **หลักการตลาด.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). **ธุรกิจธนาคารเร่งปรับตัว** **พร้อม**
รับมือ New Normal. สืบค้นเมื่อ 4 เมษายน 2564, จาก
<https://www.gsbresearch.or.th/gsb/economics/7665/>
- สมนึก มังกร. (2559). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพลีวัน จังหวัดจันทบุรี.** (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สมบัติ ใจดี. (2558). **ความผันผวนภายในระบบเศรษฐกิจเปิดขนาดเล็ก และนโยบายการเงินที่เหมาะสมภายใต้ทฤษฎีเคออส.** (คณะเศรษฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร. (2562). **คู่มือการบริหารความเสี่ยง.** สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563, จาก <http://www.arda.or.th/pdf/risk-int.pdf>
- สุดารัตน์ เพชรวงษ์. (2551). **โลกาภิวัตน์ทางการเงินกับการปรับตัวของธนาคาร.** มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- สุพานี สฤกษ์ธานี. (2552). **พฤติกรรมองค์กรสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎีปทุมธานี.** โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง. (2562). **การปรับตัวของสถาบันการเงินไทยเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัล.** (Journal of Buddhist Education and Research).
- หยุน, ส., & จิรายุส ทรัพย์ศรีโสภา. (2562). **ก้าวต่อไป Digital Disruption.** สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563, จาก <https://www.youtube.com/watch?v=hjglgV5BS0k>.
- ห้องข่าวออนไลน์ธนาคารทหารไทย. (2563). **4 ปัจจัย Digital หนุน SMEs โตหลังโควิด.** สืบค้นเมื่อ 21 กันยายน 2563, จาก <https://www.tmbbank.com/newsroom/news/pr/>
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2554). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรุงเทพฯ.
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2554). **การจัดการเชิงกลยุทธ์ (2 ed.).** สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- อภิขญา อินทรสุภา. (2547). **การปรับตัวในการงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ), สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนคร

เหนือ.

- อภิสิทธิ์ ฉัตรทนานนท์. (2552). **กลยุทธ์การบริหารภาวะวิกฤตสำหรับผู้นำองค์กร**. คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.
- อรรถัย แสงเทียนชัย. (2545). **การปรับตัวของธนาคารพาณิชย์ต่อวิกฤตการณ์การเงิน**. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรรถพรณ มุ่งหมาย. (2560). **การรับรู้ตราสินค้าและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาเซ็นทรัลพลาซา ลำปาง**. (วารสารดุชนิติตทางสังคมศาสตร์), คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, ลำปาง.
- อัญญา สายสนั่น ณ อยุธยา. (2559). **ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการธนาคารออนไลน์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. (บัณฑิตวิทยาลัย), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อุทัย พรรณสุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี กรณีศึกษาอุทยานแห่งชาติแจ้ซ้อน**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์. (2563). **ปัจจัยที่ตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ**. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงปริมาณ



แบบสอบถาม

เรื่อง: การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤต โควิด-19

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามโดยผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลของท่านเป็นความลับเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษารุ่นนี้เป็นอย่างยิ่ง แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 6 หน้า 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19

ส่วนที่ 2: การบริหารจัดการของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19

ส่วนที่ 3: การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19

ส่วนที่ 4: ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชร ในภาวะวิกฤตโควิด-19

ทั้งนี้ หากท่านไม่สะดวกใจก็สามารถยกเลิกการตอบแบบสอบถามได้ตามต้องการ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าท่านจะให้ความร่วมมือเพื่อสนับสนุนให้การศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณทุกเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถาม

หากท่านมีข้อสงสัยหรือคำถามเกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้ สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่

Sarocho.choti7638@gmail.com

นางสาวสโรชา โชติ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ (20 ปี ขึ้นไป)

..... ปี (20 ปี ขึ้นไป)

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา

() 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

() 4. อนุปริญญา/ปวส.

() 5.ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() 1. นักเรียน - นักศึกษา

() 2. ข้าราชการ - รัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. ธุรกิจส่วนตัว - ค้าขาย

() 5. เกษตรกร

() 6. รับจ้างทั่วไป

() 7. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

..... บาท

6. สถานภาพ

() 1. โสด

() 2. สมรส

() 3. หย่าร้าง

() 4. หม้าย/แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 การบริหารจัดการของธนาคารออมสินในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

การบริหารจัดการของธนาคารออมสิน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน 1. ด้านการวางแผน 2. ด้านการควบคุมความเสี่ยง และ 3. ด้านประสานงาน

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การบริหารจัดการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการวางแผนในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
1.1 ธนาคารมีการจัดประชุมเพื่อการวางแผนการดำเนินงาน					
1.2 ธนาคารมีการวางแผนการจัดให้บริการเป็นขั้นตอน รวดเร็ว เพื่อความสะดวกและลดความแออัดภายในธนาคาร					
1.3 ธนาคารมีความพร้อมด้านการบริหารจัดการสถานการณ์โควิด-19					
1.4 ธนาคารชี้แจงข้อมูลได้อย่างชัดเจน และถูกต้องแก่ผู้รับบริการ					
1.5 ธนาคารมีการเสนอทางเลือกในการรับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดความแออัดการเข้ามาทำธุรกรรมในสาขา					
1.6 ธนาคารมีการปรับเปลี่ยนในเรื่องของเวลาในการให้บริการ เดิม 8.00 – 15.30 น. เปลี่ยนเป็น 9.00 – 15.00 น.					
2. ด้านการควบคุมความเสี่ยงในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
2.1 มีการจัดคิวสำหรับผู้รับบริการ เพื่อลดความแออัดภายในธนาคาร					

2.2 จำกัดจำนวนคิวแก่ผู้รับบริการ เพื่อลดความเสี่ยงและเพิ่มพื้นที่ในการเว้นระยะห่างกัน					
2.3 งดบริการแลกเปลี่ยนเงินตรา เพื่อลดความเสี่ยงการสัมผัสและการส่งต่อธนบัตรต่างประเทศ					
2.4 จัดทำแผงกั้น แก้วใส แบบเว้นระยะห่างเพื่อความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการ					
2.5 บริการเจลแอลกอฮอล์และการวัดอุณหภูมิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับบริการธนาคาร					
3. ด้านประสานงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
3.1 การติดต่อธนาคารได้รับความสะดวก					
3.2 พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างชำนาญ และไม่ซ้ำซ้อนกัน					
3.3 ธนาคารมีการวางแผนงานได้อย่างชัดเจน สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
3.4 ธนาคารมีการติดป้าย เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารและข้อปฏิบัติในช่วงการแพร่ระบาดโควิด-19					

ตอนที่ 3 การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน

ระดับการรับรู้ด้านการปรับตัวของผู้รับบริการธนาคารออมสินในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง รับรู้มากที่สุด

4 หมายถึง รับรู้มากมาก

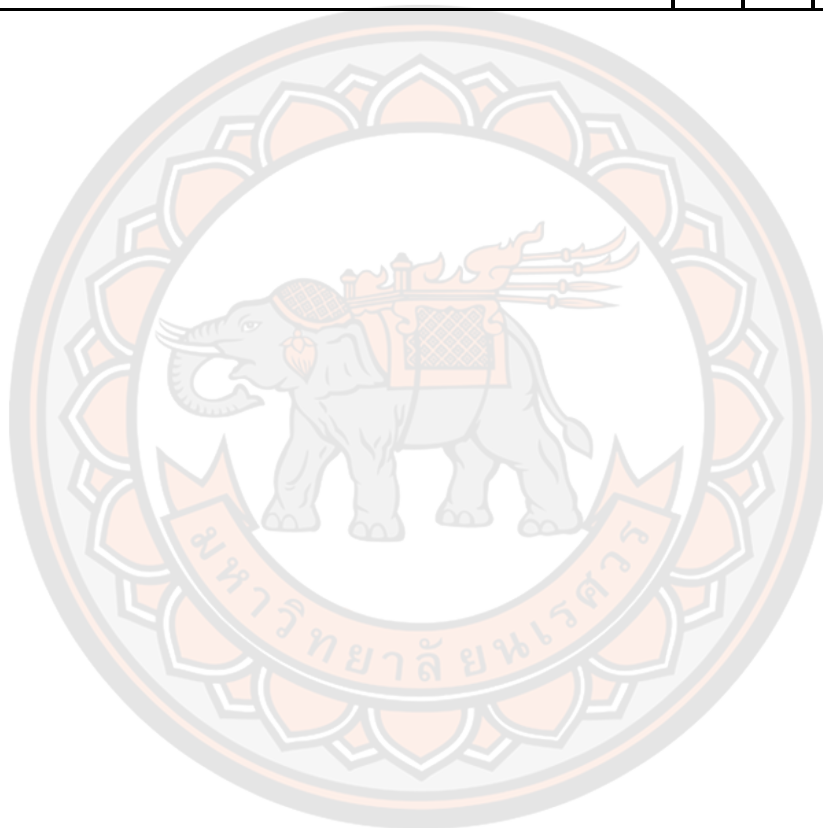
3 หมายถึง รับรู้ปานกลาง

2 หมายถึง รับรู้น้อย

1 หมายถึง รับรู้น้อยที่สุด

การรับรู้การปรับตัวของธนาคารออมสิน	ระดับการรับรู้				
	5	4	3	2	1
1. ลูกค้าได้รับข้อมูลข่าวสารเพียงพอต่อการรับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของธนาคารออมสิน เช่น การจำกัดคิวในการให้บริการลูกค้าในช่วงโควิด-19					
2. ลูกค้ารับรู้ว่าธนาคารออมสินมีการให้บริการทางเลือกผ่านแอปพลิเคชัน Mymo เพื่อลดการเดินทางเข้าสาขา และเป็นการลดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19					
3. ลูกค้ารับรู้เรื่องการปรับเปลี่ยนเวลาการเปิด-ปิดของธนาคารเป็นช่วงเวลา 9.00น.-15.00น. เพื่อลดจำนวนลูกค้า และป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงานในสาขาให้น้อยลง					
4. ลูกค้ารับรู้ได้ถึงการบริการที่รวดเร็วที่พนักงานพยายามปฏิบัติเพื่อลดเวลาลูกค้าในการอยู่ภายในธนาคารให้น้อยลง เพื่อป้องกันความแออัดและเป็นการระบายลูกค้าออกอย่างรวดเร็ว					
5. ลูกค้าสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารของธนาคารในช่วงภาวะวิกฤติโควิด-19 ที่ธนาคารพยายามสื่อสารในหลายช่องทาง เช่น อินเทอร์เน็ต แผ่นป้าย โฆษณา เป็นต้น					
6. ลูกค้ารับรู้ได้ว่าพนักงานทุกคนมีการป้องกันตนเอง และปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง เช่นการสวมหน้ากากอนามัย					

และตรวจวัดอุณหภูมิก่อนปฏิบัติงานในช่วงโควิด- 19					
7. ลูกค้ารับรู้ได้ถึงมาตรการความปลอดภัยที่ธนาคารวางแผนไว้ ไม่ว่าจะเป็นการล้างมือด้วยเจลแอลกอฮอล์ การตรวจวัดอุณหภูมิ และการสวมหน้ากากทุกครั้งก่อนเข้าธนาคาร					
8. ลูกค้ารับรู้ได้ผ่านสภาพแวดล้อมภายในธนาคาร ว่าหากเข้ามาในธนาคารลูกค้าจะต้องเว้นระยะห่างกัน โดยสังเกตได้จากแผ่นป้าย แฉ่งกั้น และการจัดที่นั่งแบบเว้นระยะห่าง					



ตอนที่4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน 1. ด้านบุคคล 2. ด้านการบริการ 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านความปลอดภัย

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 หมายถึง พึงพอใจมาก

3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านบุคคลในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
1.1 พนักงานธนาคารให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ผู้รับบริการ					
1.2 พนักงานธนาคารพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ					
1.3 พนักงานธนาคารชี้แจงข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน แก่ผู้รับบริการ					
1.4 พนักงานธนาคารปฏิบัติหน้าที่อย่างระมัดระวัง และสวมหน้ากากอนามัยทุกครั้งที่ได้รับบริการ					
2. ด้านการบริการในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
2.1 ธนาคารใส่ใจลูกค้าทุกครั้งและให้บริการด้วยความเต็มใจเท่าเทียมกันทุกระดับ					
2.2 ธนาคารมีการโทรนัดลูกค้า เพื่อเข้ามาใช้บริการ เพื่อลดความแออัดในสาขา					
2.3 ธนาคารมีบริการทางเลือกสำหรับผู้รับบริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการทำธุรกรรม เช่น Mymo , ATM					
2.4 ผู้รับบริการสามารถเรียนรู้ และใช้บริการทำธุรกรรมผ่าน					

ทางแอปพลิเคชันMymo ได้ดีขึ้น					
3. ด้านสถานที่ในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
3.1 ธนาคารมีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ โดยจอดภายในช่องที่กำหนดให้					
3.2 ธนาคารมีการจัดสถานที่ โต๊ะ เก้าอี้ ตามแบบ Social Distancing เว้นระยะห่างในการให้บริการ อย่างน้อย 1 เมตร					
3.3 ธนาคารมีห้องน้ำให้บริการสำหรับลูกค้า พร้อม สบู่ และเจลล้างมือภายในห้องน้ำ					
3.4 ธนาคารงดบริการน้ำดื่ม เพื่อความปลอดภัยและลดการแพร่เชื้อสู่ผู้รับบริการ					
4. ด้านความปลอดภัยในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19					
4.1 พนักงานธนาคารและผู้รับบริการทุกคนจะต้องสวมหน้ากากอนามัย และวัดอุณหภูมิทุกครั้งก่อนรับบริการ					
4.2 พนักงานธนาคารและผู้รับบริการจะต้องนั่งเว้นระยะห่างตามแบบ Social Distancing ในระหว่างรอรับบริการ					
4.3 ธนาคารมีเจลแอลกอฮอล์ให้บริการทุกจุด ไม่ว่าจะเป็นหน้าเคาเตอร์รับฝาก-ถอน หรือโต๊ะให้บริการสินเชื่อ และภายนอกก่อนเข้าธนาคาร					
4.4 ธนาคารมีการจัดคิวให้บริการ เพื่อเว้นระยะห่างในการทำธุรกรรม ช่วยลดการชุมนุม ลดความแออัด					
4.5 ผู้รับบริการมีความปลอดภัยในการเข้าใช้บริการในช่วงภาวะวิกฤต โควิด-19					
4.6 ผู้รับบริการให้ความเห็นว่าธนาคารมีความพร้อมด้านการจัดเตรียมสถานที่ในการให้บริการ เช่น พ่นน้ำยาฆ่าเชื้อหลังหมดเวลาให้บริการ					
4.7 ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ในเรื่องของลักษณะเวลาการให้บริการที่ปรับเปลี่ยน					

ข้อเสนอแนะหรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ



แบบสัมภาษณ์

เรื่อง: การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤต โควิด-19

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 : ประวัติส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์
 - ส่วนที่ 2 : ด้านการวางแผน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19
 - ส่วนที่ 3 : ด้านบุคคล ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19
 - ส่วนที่ 4 : ด้านการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19
 - ส่วนที่ 5 : ด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับและข้อมูลจะถูกนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการเท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ เรื่อง การปรับตัว และความพึงพอใจของผู้รับบริการธนาคารออมสินจังหวัดกำแพงเพชรในภาวะวิกฤตโควิด-19 ของนักศึกษาปริญญาหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ จัดทำเพื่อรวบรวมข้อมูลการปรับตัวของศูนย์อาหารช่วงสถานการณ์โควิด-19

นางสาวสโรชา ไซติ

ส่วนที่ 1 ประวัติส่วนตัวของผู้ถูกสัมภาษณ์

ชื่อ.....

นามสกุล.....

เพศ.....

อายุ.....

ระดับการศึกษา.....

สถานภาพ.....

ตำแหน่ง.....

ประสบการณ์ทำงาน.....ปี

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดด้านการวางแผน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

1. ท่านคิดว่าธนาคารออมสินมีแนวทางในการวางแผนการทำงานเป็นอย่างไร และมีแนวทางในการปฏิบัติเช่นไร
.....
.....
2. ท่านเห็นด้วยหรือไม่กับลักษณะการวางแผนงานดังที่กล่าวมาในข้อที่ 1 และในฐานะพนักงานท่านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมหรือไม่ในการวางแผนงาน
.....
.....
3. ธนาคารมีกลยุทธ์การบริหารงานในภาวะวิกฤตโควิด-19 นี้อย่างไร
.....
.....
4. ธนาคารสามารถจัดการความเสี่ยงด้านภาวะวิกฤตโควิด-19 นี้ได้อย่างไรบ้าง
.....
.....

5. Digital disruption (เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดต้นทุน ลดแรงงาน แต่ช่วยเพิ่มศักยภาพของงานให้ดีขึ้น) เข้ามามีบทบาทมากน้อยเพียงใดในมุมมองของผู้บริหาร
-
-

6. จากสถานการณ์โควิด-19 ที่เกิดขึ้น ส่งผลกระทบต่อประชาชนที่มีความสามารถในการชำระหนี้ที่ลดลง ในฐานะผู้บริหารท่านคิดว่าธนาคารจะมีการจัดการความเสี่ยงโอกาสที่จะเกิดการผิดนัดชำระของประชาชนที่ได้รับผลกระทบอย่างไร
-
-

ส่วนที่3 คำถามปลายเปิดด้านบุคคล ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

1. พนักงานธนาคารออมสินสามารถปรับตัวในด้านการวางแผน การทำงาน ได้หรือไม่ และมีสิ่งใดที่ต้องปรับตัวบ้าง
-
-
2. จากคำถามข้อที่ 1 สิ่งที่คุณคาดหวังของธนาคารออมสินต้องให้ความสำคัญและปรับตัวเป็นอันดับแรก มีอะไรบ้าง
-
-

ส่วนที่4 คำถามปลายเปิดด้านการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

1. การบริหารงานของธนาคารออมสินในภาวะวิกฤตโควิด-19 มีรูปแบบในการบริหารที่แตกต่างไปจากเดิมก่อนเกิดวิกฤตโควิด-19 อย่างไร
-
-

2. รูปแบบการบริหารที่เปลี่ยนไปส่งผลให้พนักงานต้องมีการปรับตัวมากน้อยเพียงใด และด้านใดบ้างที่จะต้องมีการปรับตัว รวมไปถึงระยะเวลาในการปรับตัวใช้เวลานานหรือไม่

.....

.....

ส่วนที่ 5 คำถามปลายเปิดด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะวิกฤตโควิด-19

1. สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของธนาคารออมสินมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างไร

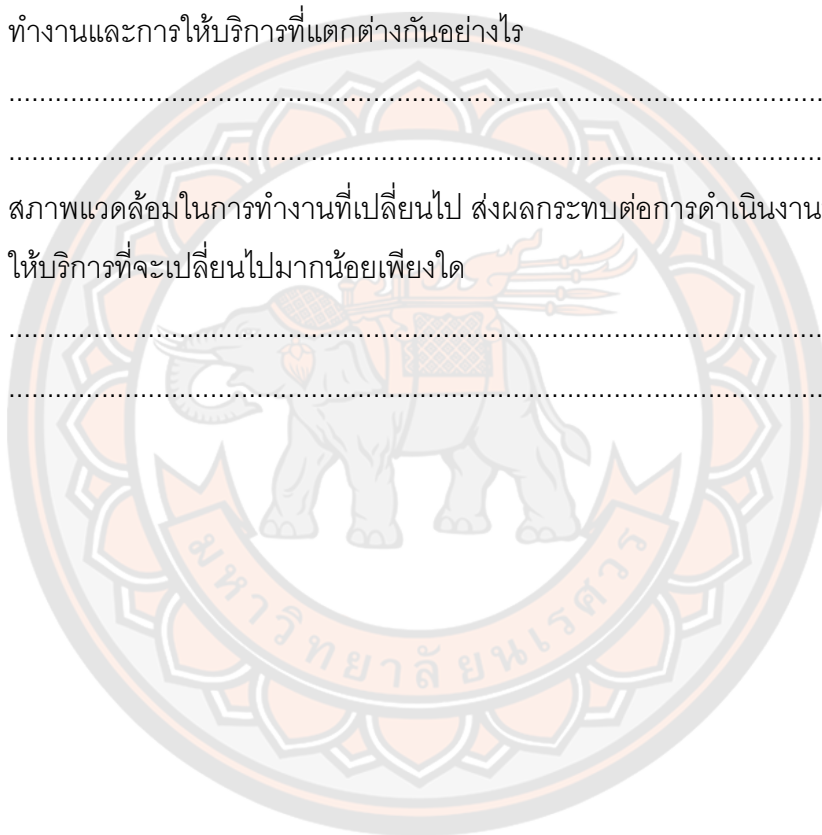
.....

.....

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานหรือการให้บริการที่จะเปลี่ยนไปมากน้อยเพียงใด

.....

.....



ภาคผนวก ค. หลักฐานการผ่านอบรมจริยธรรมในมนุษย์



ใบรับรองความสำเร็จ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และ Forum for Ethical Review Committee in Thailand (FERCIT)

รับรองว่า

สโรชาโชติ

ได้สำเร็จการฝึกอบรมจริยธรรมการวิจัยออนไลน์
หลักสูตรหลักสูตรหลักทางการวิจัยในมนุษย์สำหรับนักศึกษา / นักวิจัย

วันที่อนุมัติ
(24/10/2563)

วันหมดอายุ
(24/10/2566)

S. Sornvibha

(ศาสตราจารย์ดร. สิริฤกษ์เกรียงศิริไล)
เลขาธิการ
คณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

ภาคผนวก ง หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

COA No. 504/2020
IRB No. P2-0383/2563



AF 08-09/5.0

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000 เบอร์โทรศัพท์ 05596 8642

หนังสือรับรองโครงการวิจัยครั้งแรก

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline และ International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice หรือ ICH-GCP

ชื่อโครงการ : ความพึงพอใจต่อการปรับตัวศูนย์อาหารในมุมมองผู้บริโภคช่วงสถานการณ์ โควิด-19
ศึกษาเฉพาะกรณี ธุรกิจการค้าในจังหวัดพิษณุโลก

ผู้วิจัยหลัก : นางสาวพรรณราย อินทร์ตัน

สังกัดหน่วยงาน : คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร

วิธีทบทวน : การพิจารณาแบบเร่งรัด (Expedited Review)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์
หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง

1. AF 01-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 16 ตุลาคม 2563
2. AF 02-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 16 ตุลาคม 2563
3. AF 03-10 เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 16 ตุลาคม 2563
4. AF 04-10 (แบบสอบถาม/ แบบสัมภาษณ์) เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563
5. AF 05-10 เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563
6. สรุปโครงการเพื่อการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563
7. วิทยานิพนธ์ เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 25 ตุลาคม 2563
8. ประวัติส่วนตัวผู้วิจัย เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 25 ตุลาคม 2563
9. แบบสอบถาม เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 25 ตุลาคม 2563
10. แบบสัมภาษณ์ เวอร์ชัน 2.0 วันที่ 25 พฤศจิกายน 2563
11. จปประมาณ เวอร์ชัน 1.0 วันที่ 25 ตุลาคม 2563

ลงนาม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนวัลย์ ดาดี)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

วันที่รับรอง : 18 ธันวาคม 2563

วันหมดอายุ : 18 ธันวาคม 2564

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

นักวิจัยทุกท่านที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยต้องปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
2. ใช้เอกสารแนะนำอาสาสมัคร ใบยินยอม (และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัยหรือใบโฆษณาถ้ามี) แบบสัมภาษณ์ และหรือแบบสอบถาม เฉพาะที่มีตราประทับของคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวรเท่านั้น และส่งสำเนาเอกสารดังกล่าวให้กับผู้เข้าร่วมวิจัยจริงรายแรกมาที่คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
3. รายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมวิจัยใด ๆ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ภายในระยะเวลาที่กำหนดในวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs)
4. ส่งรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามเวลาที่กำหนดหรือเมื่อได้รับการร้องขอ
5. หากการวิจัยไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในกำหนด ผู้วิจัยต้องยื่นขออนุมัติใหม่ก่อน อย่างน้อย 1 เดือน
6. หากผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าหลังใบรับรองหมดอายุ และยังไม่ได้รับรองฉบับใหม่ ผู้วิจัยจะต้องหยุดดำเนินการวิจัยส่วนที่เกี่ยวข้องกับการรับอาสาสมัครใหม่ นับตั้งแต่หลังวันใบรับรองหมดอายุจนกว่าจะได้รับใบรับรองฉบับใหม่
7. หากการวิจัยเสร็จสมบูรณ์ผู้วิจัยต้องแจ้งปิดโครงการตามแบบฟอร์มของคณะกรรมการจริยธรรมในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

*รายชื่อของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (ชื่อและตำแหน่ง) ที่เข้าร่วมประชุม ณ วันที่พิจารณารับรองโครงการวิจัย (หากร้องขอล่วงหน้า)

