

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ
จังหวัดขอนแก่น

The use of information technology in work and quality of work life that
affect the work efficiency of Bangkok Bank employees
in Khon Kaen Province

¹กนกวรรณ อ่วมคำ, ²จิราพร คั่นซึ้ง, ³กาญญาณี อำนวยวัฒนกุล และ ⁴ฐกฤต ธนภัทร์ธรรม

¹Kanokan Ouamkham, ²Jiraporn Kunchung, ³Kanlayanee Amnuayatanakul and ⁴Takrit Thanapattum

¹⁻⁴อาจารย์คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

¹⁻⁴Professor, Faculty of Business Administration and Public Administration, Western University

²Corresponding Author. E-mail: wt.u.jirapon@gmail.com

Received August 13, 2024; Revised December 9, 2024; Accepted December 12, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น โดยการศึกษาเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษา พบว่า ส่วนที่ 1 โดยผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง ด้านข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่ามีเพศหญิงมากที่สุด ด้านจำแนกตามอายุ พบว่ามีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ด้านจำแนกตามตำแหน่งงานที่ทำ พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่ามีอายุงาน 6-10 ปี มากที่สุด ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้ง 2 ด้าน พบว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่วนที่ 3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีคะแนนโดยรวม มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านพบว่า มีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 ตามลำดับ

คำสำคัญ : การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน; คุณภาพชีวิตในการทำงาน; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

This study aims to apply information technology to work as a digital bank that affects the quality of working life and work efficiency (a case study of Bangkok Bank employees in Khon Kaen Province). The study was conducted on “The application of information technology to work as a digital bank that affects the quality of working life and work efficiency (a case study of Bangkok Bank employees in Khon Kaen Province).” The results of the study found that Part 1, from the results of the study of the sample group of 100 surveyed, in terms of demographic data about the respondents, classified by gender, found that the majority were female. In terms of age, the majority were 31–40 years old. In terms of job positions, the most popular position was the center officer. Regarding length of employment, the most popular position was 6–10 years old. Part 2, in terms of quality of working life and marketing strategies, both aspects found that quality of working life had the highest overall score, with an average score of 4.24, ranked from highest to lowest as follows: Work-life balance Part 3, the use of information technology in work, both aspects found the highest overall score, with an average score of 4.18, ranked from highest to lowest as follows: Condition of facilities for use, Part 4, operational efficiency, both aspects were found to have the highest overall scores, with an average score of 4.27, respectively.

Keywords: Use of information technology in work; quality of work life; work efficiency

บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลถือได้ว่าเข้ามามีบทบาทต่อหลากหลายธุรกิจ และเป็นการรับรู้โดยทั่วกันถึงความสะดวก สบายและประหยัดเวลาในการดำเนินงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งหากหลาย ๆ ธุรกิจสามารถนำเข้าไปปรับใช้ภายในองค์กรได้ก็จะสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเนื่องได้ในระยะยาว แต่ก็ยังมีภาคธุรกิจที่เผชิญสภาวะที่ธุรกิจถูกทำให้หยุดชะงักหรือไม่ราบเรียบปกติอย่างเช่นเคยในยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลพัฒนาอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) ซึ่งถือได้ว่าสร้างความท้าทายต่อการดำเนินงานธุรกิจในช่วงเวลาการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้โดยจากการสำรวจ จะพบว่าสถาบันการเงินเป็นหนึ่งในธุรกิจลำดับต้น ๆ ที่ได้รับผลกระทบของการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจะเห็นได้จากการลดจำนวนสาขาให้บริการและการลดจำนวนพนักงานปฏิบัติการ (รุ่งทิพา เงินปัน, 2560) กระบวนการเช่นนี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนการเปลี่ยนผ่านธุรกิจ สู่ยุคดิจิทัล ทำให้ธนาคารส่วนใหญ่ต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับภายในตัวองค์กรและในส่วนของภายนอกองค์กร เรื่องของการบริการลูกค้า ทำให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประหยัดเวลาการทำงานและสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพของพนักงานในลำดับต่อไป อีกทั้งในส่วนของการให้บริการลูกค้าผู้ใช้บริการ ปัจจุบันจะทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านแอปพลิเคชัน หรือ Platform

ของธนาคารโดยไม่ต้องเดินทางมาทำรายการด้วยตนเองที่สาขาและจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่งผลถึงกลยุทธ์การพัฒนาที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนไปของโครงสร้างองค์กรสู่ธนาคารดิจิทัล โดยความสำคัญและประโยชน์ที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศคือการเพิ่มประสิทธิภาพการงาน และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ใช้งานให้เกิดความสะดวกและประหยัดเวลาการทำงาน ทำให้สามารถมีเวลาในการพัฒนาความรู้ความสามารถและสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลากรภายในองค์กร (ณัฐพร ฉายประเสริฐ นิธิมา ยืนยง และพงศ์วัช จันทบุลย์, 2561) ในปัจจุบันธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นที่จะเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี ในกลุ่มสถาบันการเงิน โดยเป้าหมายของธนาคารในปี 2563 ต้องการดำเนินธุรกิจที่สร้างผลประโยชน์จากปัจจัยความเปลี่ยนแปลง 3 ประการคือ Regionalization คือการเชื่อมโยงเศรษฐกิจของประเทศต่าง ๆ Urbanization คือการขยายตัวของสังคมเมืองและสุดท้าย Digitalization คือการที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตการทำงานและการดำเนินธุรกิจ (กฤตภาส แยมนาม, 2560) ในด้าน Regionalization เป็นการเชื่อมโยงเครือข่ายของประเทศต่าง ๆ ธนาคารได้พัฒนาระบบสำหรับบริการ QR Code สำหรับ บริหารจัดการการเงิน (Cash Management) และ การค้าต่างประเทศ (Trade Finance) บนเทคโนโลยี Blockchain ส่วน Digitalization เป็นการพัฒนสำหรับลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจ ทั้งนี้ ได้มีการพัฒนาบริการ บัณฑิต เอ็มแบงกิ้ง ยังคงดำเนินตามนโยบาย Mobile First ที่ให้มีความทันสมัย ง่ายต่อการใช้งานแต่ยังคงรักษามาตรฐานเรื่องความปลอดภัยไว้อย่างมั่นคง ทางธนาคารได้ร่วมทดสอบระบบการตรวจสอบตัวตนทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-KYC) ด้วยเทคโนโลยีจดจำใบหน้า (Facial Recognition) ในขอบเขตที่จำกัด (Sandbox) ของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่จะทยอยเปิดใช้ภายในปี 2563 นอกจากนี้แล้วทางธนาคารยังมีโครงการด้านเทคโนโลยีที่ร่วมมือ กับบริษัทสตาร์ทอัพในโครงการ Bangkok Bank InnoHub เพื่อพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในธนาคาร เช่น ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ศูนย์ปฏิบัติการพิธีการสินเชื่อ ฝ่ายหลักทรัพย์บริการและในส่วนของผู้ให้บริการลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยเน้นการลดระยะเวลาการดำเนินงานจากการทำธุรกรรม ลดความผิดพลาดที่จะเกิดจากมนุษย์และลดค่าใช้จ่าย ทั้งนี้มีเป้าหมายเพื่อปรับเปลี่ยนการทำงานของธนาคารไปสู่ระบบดิจิทัล พร้อมทั้งพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้เกิดสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจดิจิทัลในปัจจุบัน

โดยในส่วน of สาขาที่เปิดให้บริการทางการเงินของธนาคาร กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ จำนวน 1,135 สาขา และจำนวนตู้เอทีเอ็ม 9,259 เครื่อง (ธนาคารกรุงเทพ, 2563) ทางธนาคารเล็งเห็นความสำคัญของสาขาที่เปิดให้บริการ เป็นส่วนตัวแทนของธนาคารที่จะต้องให้บริการลูกค้าเป็นหลัก ธนาคารจึงให้ความสำคัญในเรื่องของการนำเทคโนโลยีเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการ ลดการรอคอยของลูกค้าที่มาใช้บริการ อีกทั้งยังลดความเสี่ยงเรื่องข้อผิดพลาด ที่เกิดจากมนุษย์ โดยเทคโนโลยีที่จะเห็นได้อย่างชัดเจนจะเป็นบริการ Self-Service ซึ่งประกอบไปด้วย เครื่องเอทีเอ็ม (ATM) เครื่องรับฝากเงินอัตโนมัติ (CDM) และเครื่องปรับสมุดเงินฝาก และเมื่อทราบถึงกระบวนการให้บริการภายในสาขา ทางธนาคารได้เริ่มนำระบบ Smart branch (Front-End) มาใช้งานในบางสาขา และระบบ Smart branch (Back-office) ที่ใช้ทุกสาขาทั่วประเทศ โดยระบบ Smart branch (Front-End) เป็นระบบให้บริการธุรกรรมทางการเงิน เช่น เปิดบัญชีเงินฝาก บริการออกบัตรเดบิต รวมถึงบริการรับฝาก - ถอน ชำระค่าบริการ และสามารถออกรายละเอียดบัญชีย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือนได้ในวันที่ตัวระบบมีความทันสมัย สะดวกและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งต่างจากระบบเดิมที่มีขั้นตอนค่อนข้างซับซ้อน และมีระยะเวลา การรอคอยระหว่างทำรายการ และในส่วน of ระบบ Smart branch (Back-office) ที่เปิด ใช้ในทุกสาขาทั่วประเทศจะให้บริการในส่วน of หนังสือรับรองจากธนาคารประเภทต่าง ๆ รายละเอียดบัญชีย้อนหลังไม่เกิน 6 เดือน และระบบแจ้งธุรกรรมการเงินที่เป็นต้องสงสัยที่พนักงาน สามารถทำผ่านระบบได้ด้วยตนเองที่ สาขาไม่จำเป็นต้องนำส่งเอกสารไปยังสำนักงานใหญ่ และรอรับ เอกสารในภายหลัง จะเห็นได้ว่าระบบ Smart branch (Back-office) คือ ส่วนหนึ่งของระบบ Smart branch (Front-End) นั่นเอง สำหรับระบบนี้ทางธนาคารมีเป้าหมายที่จะเปิดให้ใช้ระบบในทุกสาขาภายในปี พ.ศ. 2564 นอกจากระบบที่กล่าวมาข้างต้นนี้แล้วยังมีระบบ Smart card reader ที่เข้ามาช่วยในการตรวจสอบ ข้อมูลตามบัตรประชาชนของลูกค้าซึ่งอ้างอิงกับกรมการปกครอง ตัวระบบจะมีความเชื่อมโยงกับระบบ ให้บริการมาตรฐานของธนาคาร เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลลูกค้าร่วมกัน

นอกจากที่ธนาคารจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ให้บริการแล้วนั้น ความพร้อมด้านบุคลากรก็เป็นเรื่อง that ทางธนาคารเองก็ให้ความสำคัญไม่แพ้กัน เพื่อให้เกิดความสอดคล้องและเดินไปในทิศทางเดียวกับเป้าหมายขององค์กร โดยธนาคารเชื่อว่า คุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานจะสะท้อนถึงศักยภาพของธนาคารในการพัฒนาการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีด้วยเช่นกัน ดังนั้นการนำ เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้จึงเป็นหนึ่งช่องทางที่ทางธนาคารใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างการรับรู้และ พัฒนาให้กับบุคลากร กล่าวคือ เมื่อเทคโนโลยีง่ายต่อการใช้งานบุคลากรก็จะสามารถเข้าถึงข้อมูล การเรียนรู้ได้อย่างสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น และเมื่อหากเทคโนโลยีเข้ามาช่วยลดระยะเวลาการ

ทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถมีเวลาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมและสร้างผลงาน เพื่อสร้างการเติบโตในหน้าที่ และสายงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ทั้งนี้เมื่อธนาคารต้องผ่านการเปลี่ยนแปลงเพื่อเข้าสู่การเป็นธนาคารดิจิทัล เทคโนโลยีและความพร้อมของบุคลากรเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรจะทำให้เกิดการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ลดการรอคอยและอุปสรรคในการตัดสินใจใช้งานของผู้ใช้บริการ

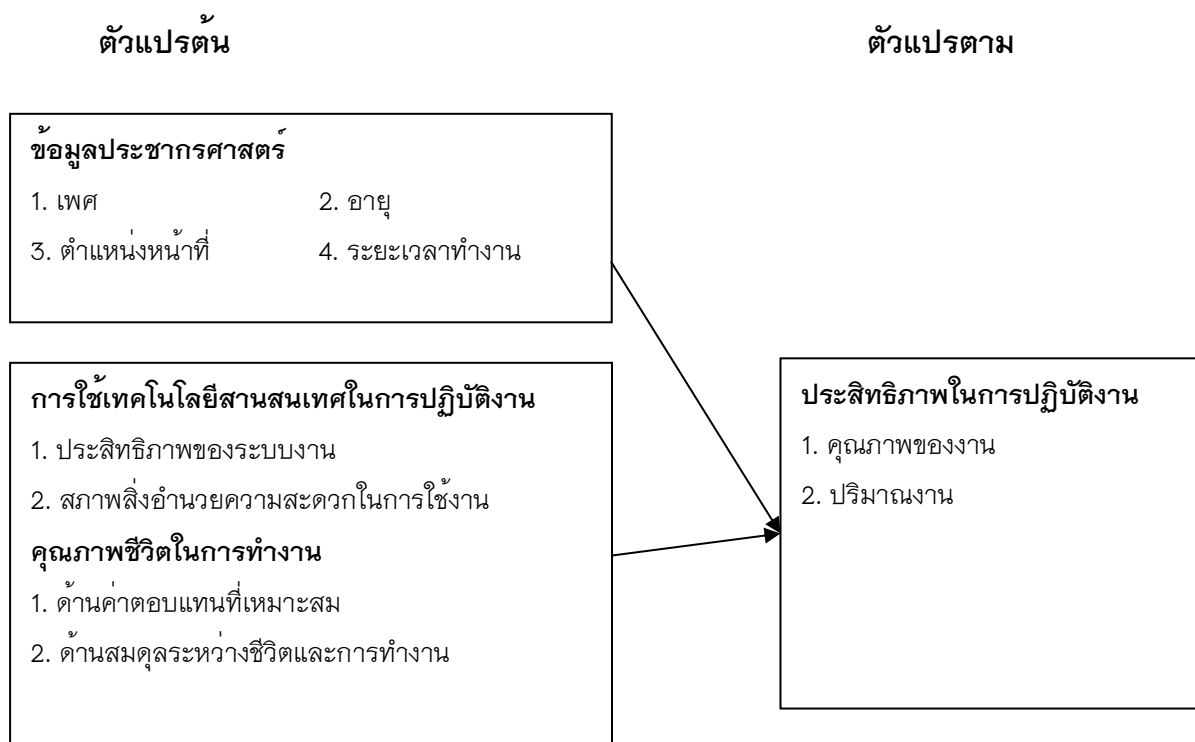
จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงเทพ ซึ่งเป็นธนาคารที่เปิดให้บริการมาเป็นเวลายาวนาน โดยให้บริการทั้งลูกค้ากลุ่มใหญ่ไปจนถึงรายย่อย จึงจำเป็นต้อง มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการเพื่อให้เท่าเทียมต่อการเปลี่ยนแปลงและเป็นที่น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ฉะนั้นเมื่อมีการนำมาใช้ก็ย่อมต้องส่งผลต่อพนักงานผู้ให้บริการที่ต้องมีลักษณะวิธีการบริการและดำเนินชีวิตที่แตกต่างออกไปจากเดิม ซึ่งแน่นอนว่าถึงจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบไปในรูปแบบใดคุณภาพและประสิทธิภาพในปฏิบัติงานยังคงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญอย่างละเอียดไม่ได้ โดยยังต้องเป็นการนำมาใช้ที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งภายในและภายนอกองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นธนาคารดิจิทัลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น) โดยได้ทบทวนวรรณกรรมจากผลงานวิจัยและบทความวิชาการทั้งในประเทศ และต่างประเทศเพื่อสนับสนุนและอ้างอิงโดยจะได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีด้านองค์การแห่งการ เรียนรู้ (P. Senge et, al., 2015) มาใช้มีกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งมีดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรสำหรับการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงานประจำสาขาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (11 สาขา) จำนวน 343 คน โดยกลุ่มตัวอย่างคำนวณจาก 10 เท่าของตัวแปร ($10 \times 10 = 100$ คน) จำนวน 100 คน ตามวิธีของ Schreiber et al., (2006) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling สุ่มตัวอย่างตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) ตัวแปรและการวัดค่าตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variables) ได้แก่ ด้านเพศ, ด้านอายุ, ด้านตำแหน่งหน้าที่, ด้านจำนวนระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรอิสระ ตัวแปรต้น มี 2 ด้านคือ 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบไปด้วย ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม และด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่ง 2. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบงาน และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 ด้าน คือ 3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน และปริมาณของงาน

3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ลักษณะแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายปิด ทั้งนี้เพื่อให้การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อยู่ภายใต้ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ จัดรูปแบบเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยประยุกต์มาจากมาตราการวัดทัศนคติของ Likert (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2559)

4) การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น” สำหรับในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) หน่วยงานที่สังกัดในพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ภาคนครหลวง และในส่วนของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่มีความน่าเชื่อถือ จากนั้นนำมารวบรวมกับข้อมูลปฐมภูมิเพื่อวิเคราะห์แบบสอบถามสำหรับงานวิจัยในครั้งนี้

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจำแนกตาม เพศ อายุ ตำแหน่งงานที่ทำ ระยะเวลาการทำงาน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่างในด้านข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปของประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 เพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 เพศทางเลือก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ โดยด้านคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุมีดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามอายุน้อยกว่า 20-30 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ส่วนผู้ที่มีอายุ 31- 40 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ส่วนอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งงานที่ทำ โดยมีตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 Call Center/ลูกค้าสัมพันธ์ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ซึ่งคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีจำนวน 100 ตัวอย่าง พบว่ามีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 ระยะเวลาการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 ระยะเวลาการทำงานมากกว่า 15 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้ง 2 ด้าน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวกับด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ ซึ่งด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.15 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านได้รับค่าตอบแทนคุ้มค่าต่อการเสี่ยงภัยในการทำงาน เช่น สภาพความเครียด ความปลอดภัยในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.28 ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับปริมาณงานที่รับในปัจจุบันมีคะแนนเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ และด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านพอใจกับการใช้เวลาในการทำงาน ครอบคลุม สังคมและชีวิตส่วนตัว มีคะแนนเฉลี่ย 4.34 ท่านคิดว่าปริมาณงานที่ได้รับไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว หรือชีวิตส่วนตัว มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ประสิทธิภาพของระบบงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ โดยประสิทธิภาพของระบบงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.05 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านสามารถลดขั้นตอนในการทำงานบางอย่างได้ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.06 ท่านสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้นด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ และประสิทธิภาพของระบบงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ องค์กรจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานและบำรุงรักษาต่อการศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง มีเจ้าหน้าที่พร้อมตรวจสอบความผิดพลาดอย่างทันท่วงที มีคะแนนเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
คุณภาพของงาน	4.18	0.96	มากที่สุด
ปริมาณงาน	4.36	0.90	มากที่สุด
ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย	4.27	0.93	

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 คุณภาพของงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพของงาน

คุณภาพของงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านสามารถทำงานตรงตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและมีคุณภาพตามที่กำหนด	4.00	0.88	มากที่สุด
ท่านทำงานอย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง	4.18	0.80	มากที่สุด
ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย	4.18	0.84	

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านทำงานอย่างมีคุณภาพตอบสนองความต้องการได้อย่างถูกต้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ท่านสามารถทำงานตรงตามหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องและมีคุณภาพตามที่กำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.00ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านปริมาณงาน

ด้านปริมาณงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ท่านสามารถทำงานได้ตามจำนวนเป้าหมายขององค์กร	4.37	0.99	มากที่สุด
ท่านคิดว่าผลงานของท่านมีคุณภาพและมีจำนวนตรงตามที่องค์กรกำหนด	4.36	0.89	มากที่สุด
ระดับคะแนนโดยเฉลี่ย	4.36	0.95	

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่างเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ท่านสามารถทำงานได้ตามจำนวนเป้าหมายขององค์กร มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 ท่านคิดว่าผลงานของท่านมีคุณภาพและมีจำนวนตรงตามที่องค์กรกำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น

1. เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น

โดยผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจได้ 100 ตัวอย่าง ด้านข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่ามีหญิงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิจิษฐ์ แต่งผล (2561) ศึกษาเรื่อง การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านจำแนกตามอายุ พบว่ามีอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานีไฟฟ้าของงานบริการสถานีไฟฟ้า กองการไฟฟ้า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านจำแนกตามตำแหน่งงานที่ทำ พบว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการ มากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานีไฟฟ้าของงานบริการสถานีไฟฟ้า กองการไฟฟ้า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ด้านระยะเวลาการทำงาน พบว่ามีอายุงาน 6-10 ปี มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กาญจนาวรร พันธ์เทศ และประพันธ์ ชัยกิจจอรุณี (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาคีรัฐแห่งหนึ่ง และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานกลยุทธ์ทางการตลาด ทั้ง 2 ด้านพบว่าด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.24 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ เฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานีไฟฟ้าของงานบริการสถานีไฟฟ้า กองการไฟฟ้า สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยขอนแก่น ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของวันวิจิษฐ์ แต่งผล (2561) ศึกษาเรื่อง การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคล

2. เพื่อศึกษาการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้าน พบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของกาญจนาพร พันธุ์เทศ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ประสิทธิภาพของระบบงาน มีคะแนนเฉลี่ย ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของจิรนนท์ พรหมมา อุทิศ พงษ์จิรวัดมา และนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2561) ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านพบว่ามีคะแนนโดยรวมมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.27 ซึ่งเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านปริมาณงาน

ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของกาญจนาพร พันธุ์เทศ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง ด้านคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับการงานวิจัยของ จิรนนท์ พรหมมา อุทิศ พงษ์จิรวัดมาและนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์ (2561) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นกลุ่มตัวอย่างเฉพาะในส่วน of พนักงานประจำสาขา จังหวัดขอนแก่น เพียงเท่านั้น โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จังหวัดขอนแก่น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในอนาคตนั้น อาจขยายขอบเขตลักษณะพนักงานและพื้นที่ที่มีความแตกต่าง ซึ่งอาจส่งผลให้ผลการศึกษามีความเปลี่ยนแปลง และอาจมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

- กฤตภาส แยมนาม. (2560). *อุปสรรคและแนวทางการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงธุรกิจไปสู่ยุคดิจิทัลของธุรกิจครอบครัวขนาดกลางและขนาดย่อม*. สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กาญจนาพร พันธุ์เทศ และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2561). *วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง*. สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิรนนท์ พรหมมา อุทิศ พงษ์จิรวัดนาและนิติพงษ์ ส่งศรีโรจน์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่กับประสิทธิภาพการดำเนินงานของธุรกิจอุตสาหกรรมอาหารในประเทศไทย*. ปริญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เฉลิมพล แสงแก้วและภาสพันธ์ จิโนทา. (2561). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการสถานีไฟฟ้าของงานบริการสถานีไฟฟ้า*. กองการไฟฟ้า สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ นิธิมา ยืนยง และพงศ์วัช จันทบุลย์. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 11(25), 107–118.
- ธนาคารกรุงเทพ. (2563). *งบการเงินธนาคารกรุงเทพ ปี พ.ศ. 2563*. สืบค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2567, จาก https://app.bot.or.th/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=904.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2559). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน*. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันวิจิตร แต่งผล. (2561). *การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis result: A review. *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323–338.
- Senge, P., Kania, J., & Hamilton, H. (2015). *The Dawn of Systems Leadership*. Retrieved February 15, 2024, from https://ssir.org/articles/entry/the_dawn_of_system_leadership.