

บทความที่ :
Article : 23

การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย
มาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน
ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี

Administrative Promotion Use of Modern
Technology Adoption in Facilitating and
Serving The Public of The Government Savings
Bank in Suphanburi Province.

พรณวงษ์ พงษ์วงษ์ไพศาล**

Phanwong Pongwongpaisan

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย [Public Administration, School of Public
Administration, Eastern Asia University];
E-mail:Phanwong2010@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จ 3) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม โดยเน้นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงที่ระดับ 0.89 และมีค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามที่ระดับ 0.94 ประชากร คือ ประชาชนในจังหวัดสุพรรณบุรีที่ใช้บริการของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 13 แห่ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 1,112 คน ที่ได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรของทาร์โร ยามาเน่ ที่ระดับความคาดเคลื่อน 0.03 การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์ในรูปตารางและการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์แบบลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ รวม 9 คน แบบตัวต่อตัว ด้วยแบบสัมภาษณ์แบบลึกที่มีโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญคือ ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วเพื่อประชาชนไม่มากเท่าที่ควร 2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

ขึ้น และ 3) ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบผลสำเร็จที่สำคัญ คือ การที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชนผู้มาใช้บริการของธนาคารที่น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ

คำสำคัญ : การส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้; การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน; ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี

ABSTRACT

Main objectives of this study were to explore 1) problems of administration to promote modern technology adoption for people facilitating and serving of the Government Savings Banks in Suphanburi Province, 2) factors taking important parts of the success of the improvement guidelines of administration to promote modern technology adoption for people facilitating and serving of the Government Savings Banks in Suphanburi Province, and 3) improvement guidelines of administration to promote modern technology adoption for people facilitating and serving of the Government Savings Banks in Suphanburi Province.

The study was mixed methods research emphasized on survey research using questionnaires passed try out of validity check at 0.89 and reliability check at 0.94. Population was people using the services of 13 branches of the Government Savings Banks in Suphanburi Province. Total of 1,112 samples were calculated by using Taro Yamane's formula at the tolerance level of 0.03. Data analysis was represented in contingency table with descriptive approach. For qualitative research, in-depth interview of 9 experts with face to face interview and structured in-depth interview form was also applied.

Research results were: 1) the major administrative problem was the Government Savings Banks in Suphanburi Province' s insufficient emphasizing on the convenience and hastiness of modern technology adoption for people facilitating and serving, 2) the major

improvement guidelines of administration was the Government Savings Banks in Suphanburi Province should adopt modern technology for people facilitating and serving by increasingly taking into account the benefits of the people, and 3) the major factors taking important parts of the success of the improvement guidelines of administration was the Government Savings Banks in Suphanburi Province' s modern technology adoption for people facilitating and serving by forming policy, plan, and performance guideline with reliable and dependable data security system of the people using the bank services.

Keywords: promotion modern technology adoption; people facilitating and serving; the Government Savings Banks in Suphanburi Province

บทนำ

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 เมื่อวันที่ 1 เมษายน พุทธศักราช 2456 ด้วยพระราชปณิธานที่จะให้คลังออมสินเป็นที่เก็บรักษาทรัพย์สินอย่างปลอดภัย และฝึกฝนให้ราษฎรรู้จักเก็บออมทรัพย์อย่างถูกวิธี ต่อมาใน พ.ศ. 2489 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 พระราชกฤษฎีกากำหนดกิจการอันพึงเป็นงานธนาคารของธนาคารออมสิน (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2541 กิจการอันพึงเป็นงานธนาคารที่ธนาคารออมสินพึงประกอบได้มี ดังต่อไปนี้ (1) การรับเงินฝากประจำ หรือกระแสรายวัน โดยจ่ายดอกเบี้ย หรือไม่จ่ายดอกเบี้ยก็ได้ (2) การออกตราฟัท์ที่กำหนดให้ใช้เงินเมื่อทวงถาม ณ สำนักงาน หรือสำนักงานตัวแทนของธนาคารเอง (3) การออก ซื้อ ขาย หรือเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด (4) การให้สินเชื่อ (5) การซื้อ ซื้อลดหรือรับช่วงซื้อลดตราสารแสดงสิทธิในหนี้ หรือการรับโอนสิทธิเรียกร้องของสถาบันการเงิน (6) ทำธุรกิจเงินตราต่างประเทศ (7) การออกหนังสือค้ำประกันและการอาวัล (8) การให้บริการทางการเงิน (9) การให้บริการบัตรเครดิต (10) การออกบัตรเงินฝาก (11) การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินหรือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่โครงการลงทุน (12) การจัดการหรือรับจัดการกองทุน (13) ธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะทำนองเดียวกับ (1) ถึง (12) (ประวัติธนาคารออมสิน, ออนไลน์)

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสินปี 2559-2563 ได้กำหนดไว้ดังนี้ 1.ด้านการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน (Financial Strengthening) 2.ด้านการพัฒนาสู่ความยั่งยืน (Sustainable Development) 3.ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ และการตลาดที่ตอบสนองและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี พฤติกรรม และการแข่งขันในยุคดิจิทัล (Product and Marketing) 4.ด้านคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ

(Service Excellence) 5.ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร (Fundamental Capabilities) อำนาจหน้าที่ของธนาคารออมสิน ดังกล่าวนี้นครอบคลุมเรื่องการบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีที่กำลังศึกษาด้วย (แผนวิสาหกิจธนาคารออมสินปี 2559-2563, ออนไลน์)

ธนาคารออมสิน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นสถาบันการเงิน ที่มีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในเวลาเดียวกัน ธนาคารออมสินก็เป็นพื้นที่หนึ่งที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร "การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี" ยุคของ การเงินดิจิทัล คือการลดรายจ่ายให้มากที่สุดโดยหัวใจของ Unmanned Banking นั้นเป็นการผสมผสานเทคโนโลยีระหว่าง Financial Terminal ระบบยืนยันตัวตน และเครือข่ายความเร็วสูงเข้าด้วยกัน เพื่อให้สามารถให้บริการลูกค้าแบบเห็นหน้าได้ ซึ่งบริการดังกล่าวสามารถประยุกต์ใช้กับระบบงาน Teller ของธนาคารและทดแทนพนักงานได้มากกว่า 90% ขณะที่กลางปี 2560 ธนาคารแห่งประเทศไทยมีแผนจะอนุมัติผู้ให้บริการทางการเงินรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า Peer-to-Peer Lending หรือ P2P Lending เพื่อให้บริการทางการเงินในรูปแบบเงินกู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขเงินกู้ยืมในระบบให้ได้ ซึ่ง P2P Lending นอกจากจะกระทบกับเงินกู้ยืมในระบบแล้ว อีกส่วนยังมีผลกระทบกับธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี เหล่านี้เป็นความเสียหายอย่างเห็นได้ชัดของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ยังไม่รวม Crowdfunding ที่เป็นผลกระทบกับธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี เวลานี้จึงเป็นช่วงเวลาสำคัญที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ต้องปรับเปลี่ยนตัวเอง โดยศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (the Digital Era Administration Concept) 5 ด้านที่กำลังศึกษาในครั้งนี้อีกด้วย ดังจะได้กล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อ "ปรับปรุง" หรือ "ปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงาน" คือ "ธนาคารออมสินซึ่งเป็นสถาบันการเงินของรัฐ ในสังกัดของกระทรวงการคลัง กล่าวคือ ธนาคารออมสินมี "ปัญหาการวิจัย" ซึ่งเป็น "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ" ตัวอย่างเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต และสมาร์ทโฟน ซึ่งเป็นฮาร์ดแวร์ และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับใช้ออนไลน์ เช่น ไลน์ แอปพลิเคชัน อินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ และตัวอย่างการให้บริการประชาชนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น การทำธุรกรรมทางการเงินบนโทรศัพท์มือถือ บอนอินเทอร์เน็ต บอนแอปพลิเคชัน เป็นต้น ปัญหาการวิจัยที่กล่าวมานี้ เป็นปัญหาที่สำคัญที่กำลังประสบอยู่ พร้อมกันนั้นผู้ศึกษายังได้นำปัญหาดังกล่าวไปปรับใช้ในแบบสอบถามเพื่อช่วยให้กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเข้าใจ และตอบคำถามได้ตรงประเด็น และเจาะจงเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้แล้ว ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ยังประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) 5 ด้าน ดังนี้ (1) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People)** เช่น ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร (2) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความเป็นมืออาชีพ (Professionalism)** เช่น ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีบริหารจัดการ หรือส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวก

สะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการสูงเพียงพอ (3) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความน่าเชื่อถือ (Dependability)** เช่น ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยมีระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูลของประชาชนหรือของผู้รับบริการที่ไม่น่าเชื่อถือ หรือไม่น่าไว้วางใจมากเกินไป (4) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านความสะดวกรวดเร็ว (Convenience)** เช่น ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ล่าช้า หรือไม่จำเป็น (5) **ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)** เช่น ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยใช้เครือข่ายภายในของธนาคาร เช่น สาขาต่าง ๆ ไม่มากเท่าที่ควร

หากปัญหาการวิจัย หรือ "ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการในเรื่องที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนอย่างไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ" ไม่ได้รับการแก้ไขปรับปรุง ย่อมทำให้เกิดผลเสียต่อหน่วยงาน บุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งประชาชนและสังคม ดังนี้

ผลเสียต่อหน่วยงาน ซึ่งหมายถึงธนาคารออมสิน ที่สำคัญคือ (1) ทำให้การบริหารจัดการ หรือการปฏิบัติงานเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีมีมาตรฐานไม่สูงเท่าที่ควร หรือไม่ได้มาตรฐานสากล และ (2) ทำให้ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรของธนาคาร ตลอดจนประชาชนและสังคมมากเท่าที่ควร

ผลเสียต่อบุคลากรหน่วยงาน ซึ่งหมายถึง บุคลากรของธนาคารออมสิน ที่สำคัญคือ (1) ทำให้บุคลากรของธนาคารออมสินไม่ได้รับความน่าเชื่อถือ และยอมรับในด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนมากเท่าที่ควร และ (2) ทำให้บุคลากรบางส่วนขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานด้านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน

ผลเสียต่อประชาชนและสังคม ที่สำคัญคือ (1) ทำให้ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ดีในเรื่องการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี และ (2) ทำให้ประชาชนและสังคมต้องเผชิญกับปัญหาเกี่ยวกับการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป โดยเฉพาะปัญหาที่ธนาคารออมสินจัดเตรียมเทคโนโลยีที่ทันสมัยไว้อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในจำนวนที่ไม่มากเพียงพอ

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่แสดงถึงความเป็นมา อำนาจหน้าที่ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ตลอดจนปัญหาการวิจัย ความสำคัญของปัญหาการวิจัย และตัวอย่างปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล” อันจะเป็นประโยชน์ทั้งในทางวิชาการ ทางปฏิบัติต่อหน่วยงาน รวมทั้งประชาชน และสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี

2. ศึกษาปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จ

3. ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย

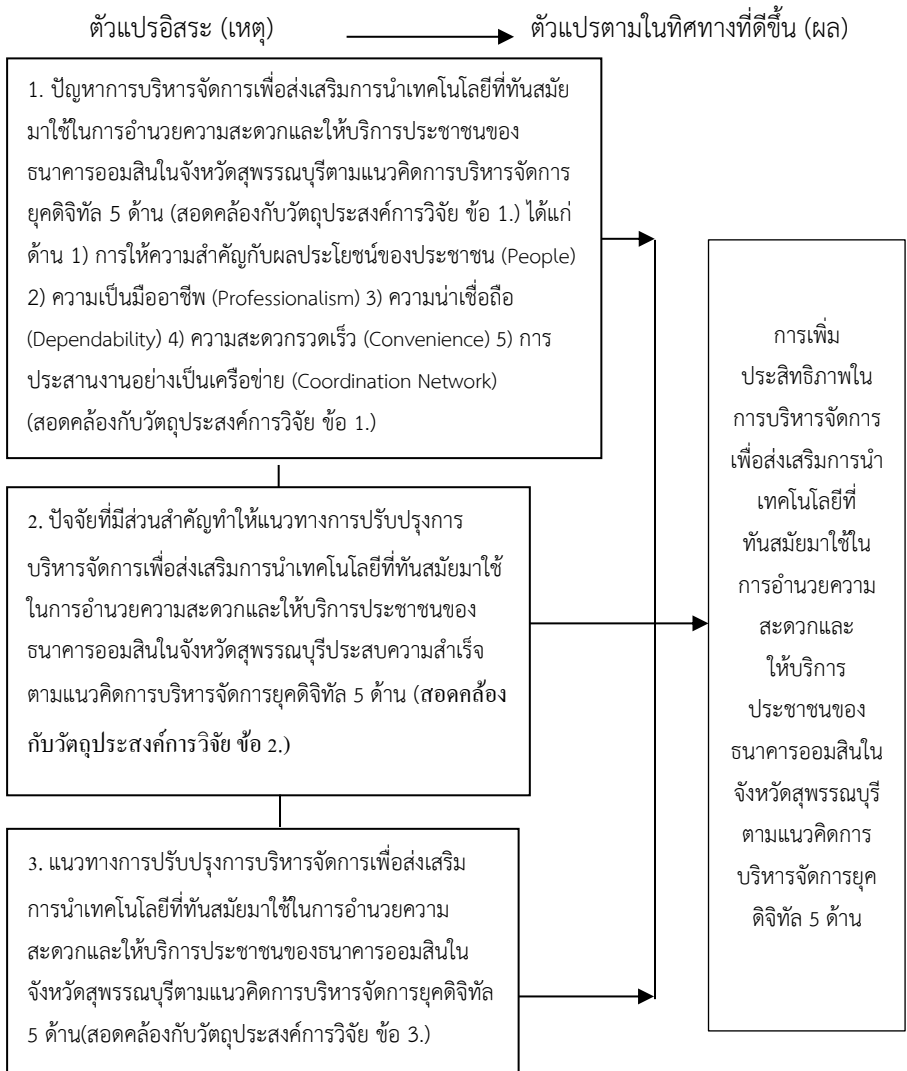
ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในการศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล” ประกอบด้วย กรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) และกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ในลักษณะที่มีความสำคัญอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อกัน (causality) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ (เหตุ) คือ "แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) 5 ด้าน" ได้แก่ (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People) (3) ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience) (4) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network) (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561,112). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร) ต่อจากนี้ไปเรียกว่า "แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน"

ในส่วนของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม (ผล) ที่สัมพันธ์และสอดคล้องกับตัวแปรอิสระในทิศทางที่ตื้นเขินกว่าเดิม คือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวก

และให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดหรือจัดแบ่งกลุ่มของกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ หรือเหตุ ให้ประกอบด้วย 3 ส่วน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ด้าน (เหตุ) ดังกล่าวนี้นำไปสู่ตัวแปรตาม (ผล) ในทิศทางที่สัมพันธ์กันและในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม คือ "การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน" ดังกล่าวแล้ว สำหรับสถิติที่นำมาใช้ คือ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D. ดังภาพ 1.1



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามในทิศทางที่เพิ่มขึ้นอย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการศึกษารั้งนี้

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (mixed methods research) (John W. Creswell and Vicki L. Plano Clark. (2011, pp. 174-175). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Second Edition. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.) ซึ่งเน้น (1) การวิจัยเชิงปริมาณซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 80 โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เป็นหลัก และ (2) การวิจัยเชิงคุณภาพซึ่งมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 โดยเป็นการสัมภาษณ์แบบลึกลงเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ

ประชากร คือ ประชาชนเป้าหมายที่ทำการศึกษาทั้งหมดในพื้นที่ของธนาคารออมสินจังหวัดสุพรรณบุรี 13 สาขา โดยเป็นประชาชนผู้มาใช้บริการ ทั้ง 13 สาขานั้น ประกอบด้วย 1) สาขาสุพรรณบุรี 2) สาขาสองพี่น้อง 3) สาขาสามชุก 4) สาขาศรีประจันต์ 5) สาขาเดิมบางนางบวช 6) สาขาบางปลาม้า 7) สาขาอู่ทอง 8) สาขาด่านช้าง 9) สาขาดอนเจดีย์ 10) สาขาหนองหญ้าไซ 11) สาขานนนางพิม 12) สาขาโรบินสันสุพรรณบุรี 13) สาขาทุ่งคอก

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีทั้ง 13 สาขาที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 1,112 คน จำนวนนี้ ผู้ศึกษาได้มาจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Taro Yamane (2012). *Mathematics For Economists: An Elementary Survey*. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.) ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือที่ระดับความคลาดเคลื่อน 3% (หรือ 0.03)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ศึกษาได้ออกแบบรูปแบบการวิจัยให้เป็นวิธีการวิจัยแบบผสม โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ส่วนการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบลึกลงที่มีโครงสร้าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ได้แก่

(1) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเอกสาร (2) การรวบรวมข้อมูลจากการวิจัยสนาม และ (3) การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกตการณ์ การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน ได้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามของผู้ที่มาใช้บริการที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีทั้งหมด 13 สาขา โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบแล้วแจกให้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมา การแจกและการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลสนาม (field research) ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-30 เมษายน 2561 โดยผู้ศึกษา และผู้ช่วยอีก 4 คน ได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 1,112 ชุด/คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้จำนวน 1,005 ชุด/คน ($n=1,005$ คิดเป็นร้อยละ 90.38 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,112 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยสนามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้นำดำเนินการตามลำดับที่แบ่งเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ วิธีการประมวลผลข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ 1) เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการวิจัยสนาม 2) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้ทุกชุด 3) จัดคำตอบเป็นกลุ่มและเป็นหมวด 4) ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ในรูปตาราง (contingency analysis) รวมทั้งใช้รูปแบบการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analytical approach) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นสถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) หรือ S.D.

การวิจัยเชิงคุณภาพ ในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากประชากรของการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นประชากรแฝง หรือประชากรที่ไม่อาจระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน หรือได้ง่าย (hidden or hard-to-reach populations) ดังเช่นประชากรและ

[615]

6. นางนิตยา กิวิรรณา ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสามชุก สัมภาษณ์วันที่ 23 พ.ค. 2561 เวลา 9.30 น.-10.45 น. รวม 75 นาที ณ ธนาคารออมสินสาขาสามชุก

7. นางพรทิภา กลิ่นหอม ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาอุทอง สัมภาษณ์วันที่ 24 พ.ค. 2561 เวลา 9.40 น.-11.00 น. รวม 80 นาที ณ ธนาคารออมสินสาขาอุทอง

8. นายอมร คูเหวารีน ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาอุทอง สัมภาษณ์วันที่ 24 พ.ค. 2561 เวลา 13.00 น.-14.00 น.รวม 60 นาที ณ ธนาคารออมสินสาขาอุทอง

9. นายชูชาติ ศิริวินันท์ ตำแหน่ง ผู้จัดการธนาคารออมสินสาขาสองพี่น้อง สัมภาษณ์วันที่ 25 พ.ค. 2561 เวลา 10.00 น.-11.15 น. รวม 75 นาที ณ ธนาคารออมสินสาขาสองพี่น้อง

ผลของการวิจัย

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 65.4) เป็นหญิง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.5) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่(ร้อยละ 10)ใช้บริการที่สาขาสุพรรณบุรี

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 1.) ในแต่ละด้าน มีคำถามเกี่ยวกับปัญหาด้านละ 2 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณารายด้าน

จากค่าเฉลี่ยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ได้แก่ คำถามที่ว่า ธนาคารอสมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วเพื่อประชาชนไม่มาท่่าที่ควร (ค่าเฉลี่ย 2.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารอสมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.) ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า ธนาคารอสมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.17 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.81)

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารอสมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน(สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 3.) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.05 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73) ได้แก่ คำถามที่ว่า ธนาคารอสมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีบริหารจัดการ หรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและ

ให้บริการประชาชนโดยกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ

สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่ได้จากการสัมภาษณ์ แนวลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลัก รวม 9 คน ต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อ 2.-3.)

เพื่อประโยชน์ในการเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำคำถามที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณที่สำคัญและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดจำนวน 3 ข้อ คำถาม มาเป็นแนวทางในการกำหนดคำถามในแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ (experts) จำนวน 9 คน ที่ผู้ศึกษาเห็นว่า เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ หรือมีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ผู้ศึกษาได้พิจารณาเลือกผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามแนวคิดสโนว์บอล ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญแบบตัวต่อตัว ด้วยตนเองทีละคน ๆ ละไม่น้อยกว่า 60 นาที โดยใช้แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวลึกที่มีโครงสร้าง จากนั้น จึงนำเสนอข้อมูลทั้งหมดมาสรุปไว้ในตาราง โดยใช้การแปลความ วิเคราะห์ และนำเสนอเชิงพรรณนา เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ และหลังจากได้ข้อมูลมาแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ หรือเทียบเคียงกันว่า ข้อมูลทั้ง 2

ส่วนนี้ สนับสนุน หรือคัดค้านกันหรือไม่อย่างไร ซึ่งได้ข้อสรุปดังนี้

1. คำถามเกี่ยวกับ “แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน” ที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเพิ่มมากขึ้น” ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีจะได้รับความพึงพอใจ ได้รับการสนับสนุน ได้รับความร่วมมือ เป็นที่ยอมรับของประชาชนเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งส่งผลให้มีประชาชนมาใช้บริการที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีเพิ่มมากขึ้นด้วย

2. คำถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยภายในที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความน่าเชื่อถือ” ที่ว่า “ผู้บริหารของธนาคารออมสินมีการบริหารจัดการที่ดี มีวิสัยทัศน์ และมีนโยบายที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ” ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า ประชาชนจะมีความเชื่อมั่น ไว้วางใจ เชื่อถือ และรักดีต่อธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีประชาชนมาใช้บริการที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีเพิ่มมากขึ้น

3. คำถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยภายนอกที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความน่าเชื่อถือ” ที่ว่า “รัฐบาลเห็นชอบและสนับสนุนให้ธนาคารออมสินนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยกำหนดนโยบาย แผนงาน และแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในการสนับสนุนให้มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลของประชาชนผู้มาใช้บริการที่น่าเชื่อถือ และน่าไว้วางใจ” ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับข้อคำถามดังกล่าว โดยให้เหตุผลสำคัญไว้ว่า การกำหนดแผนงาน นโยบาย แผนปฏิบัติงานต่าง ๆ ของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีจะได้สอดคล้อง และเป็นแนวทางเดียวกับนโยบายและแผนการปฏิบัติงานของรัฐบาล

อภิปรายผล

ผู้ศึกษามีความเห็นว่า ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีมี “ปัญหา” เกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน และเนื่องจากปัญหาแต่ละด้าน มีหลายปัญหา ขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละคน ตัวอย่างเช่น เฉพาะปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความสะดวกรวดเร็ว อาจแบ่งเป็น (1) ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนโดยไม่ได้มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ล่าช้า หรือไม่จำเป็น และ (2) ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยให้ความสำคัญกับการประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายไม่มากเท่าที่ควร เป็นต้น แต่ในที่นี่ ผู้ศึกษาได้ยกตัวอย่างเฉพาะ “ปัญหาที่สำคัญที่สุด” ด้านละ 1 ปัญหาเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ข้อคำถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความสะดวกรวดเร็ว และ (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ผู้ศึกษาได้นำเสนอปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ๆ ละเพียง 1 ข้อคำถามเฉพาะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความเป็นมืออาชีพ ได้แก่ คำถามที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยไม่ได้ใช้นักบริหารมืออาชีพด้านการบริหารจัดการในเรื่องดังกล่าว” (ค่าเฉลี่ย 2.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68)

2. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ คำถามที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและ

ให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร”

(ค่าเฉลี่ย 2.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71)

3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ คำถามที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการ และการตอบสนองความต้องการของประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” (ค่าเฉลี่ย 2.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72)

4. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านความสะดวกรวดเร็ว ได้แก่ คำถามที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วเพื่อประชาชนไม่มากเท่าที่ควร” (ค่าเฉลี่ย 2.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70)

5. ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ได้แก่ คำถามที่ว่า “ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนโดยใช้เครือข่ายภายนอก เช่น อำเภอบ้าน และเทศบาล ไม่มากเท่าที่ควร” (ค่าเฉลี่ย 2.01 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อเสนอแนะในหัวข้อนี้ จึงประกอบด้วย 2 ข้อ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ล้วนเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (3) ความน่าเชื่อถือ (4) ความสะดวกรวดเร็ว และ (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย โดยปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ควรเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยดังนี้ ด้าน (1) ความน่าเชื่อถือ (2) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (3) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (4) ความเป็นมืออาชีพ และ (5) ความสะดวกรวดเร็ว (ข้อเสนอแนะข้างหน้านี้สอดคล้องกับความเห็นของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่)

2. ข้อเสนอแนะสำหรับแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน เนื่องจากในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทำตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Administration Concept) 5 ด้าน มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกัน ข้อเสนอแนะในส่วนนี้ ผู้ศึกษาจึงได้นำเสนอข้อเสนอแนะสำหรับแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน ตามลำดับ ได้แก่ ด้าน (1) ความเป็นมืออาชีพ (Professionalism) (2) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (People) (3) ความน่าเชื่อถือ (Dependability) (4) ความสะดวกรวดเร็ว (Convenience) (5) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)

ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป

1.ในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป หน่วยงานหรือบุคลากรของหน่วยงานอื่น จึงควรนำกรอบแนวคิดที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล 5 ด้าน นี้ ไปทำวิจัยในหน่วยงานอื่นนอกเหนือจากธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ทั้งนี้ เพื่อเป็นการพิสูจน์ผลการวิจัยว่าจะเหมือนกัน คล้ายคลึงกัน หรือแตกต่างกัน อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐต่อไป อย่างไรก็ตาม ในการศึกษา หรือการวิจัยครั้งต่อไป อาจนำแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอีก 5 ด้าน ที่ผู้ศึกษาไม่ได้นำมาใช้ นำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานที่ศึกษา ได้ตามความเหมาะสม แต่ควรให้เหตุผลไว้ด้วยเสมอ

2.ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี หรือบุคลากรควรทำวิจัยต่อเนื่อง เพื่อพิสูจน์หรือค้นหาต่อไปว่า เพราะเหตุใดผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จึงพบว่า ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญทำให้แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี ประสบความสำเร็จตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลด้าน (1) ความน่าเชื่อถือ

(2) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย และ (3) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน จึงมีความสำคัญเป็นลำดับแรก ๆ และเพราะเหตุนี้ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็ว จึงมีความสำคัญในลำดับท้ายสุด

3. ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยแบบเจาะลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล แต่ละด้านอย่างเจาะจง เช่น ความน่าเชื่อถือ การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ความเป็นมืออาชีพ ความสะดวกรวดเร็ว การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย เป็นต้น

4. ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยเชิงเปรียบเทียบ เช่น การศึกษาเปรียบเทียบการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีกับหน่วยงานอื่นที่มีภาระงานใกล้เคียงหรือคล้ายกัน เป็นต้น

5. ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีหรือบุคลากร หรือหน่วยงานอื่นควรทำวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด กลุ่มตัวชี้วัด หรือตัวแบบอื่นสำหรับการศึกษาวิเคราะห์การบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นต้นว่าแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน (Sustainable Administration Concept) และการบริหารจัดการตามแนวคิดตะวันออก (Eastern Concept of Administration) เป็นต้น

6. ธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรีหรือบุคลากรควรทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริม

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี เช่น ผู้บริหารของธนาคารออมสินในจังหวัดสุพรรณบุรี และผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่นำมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2556). **หลักการและเทคนิคการเขียนงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และรายงาน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร

วิรัช วิรัชนิการวรรณ. (2561). **การบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

Atkinson, Rowland and Flint, John. (2001). **Accessing Hidden and Hard-to-Reach Populations: Snowball Research Strategies**. *Social Research Update*, Department of Sociology, University of Surrey, United Kingdom.

Drucker, Peter F. (1954). **The Practice of Management**. New York, Harper & Row, Publishers.

Yamane, Taro. (2012). **Mathematics For Economists: An Elementary Survey**. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.

เทคโนโลยีเทคโนโลยี หมายถึง (Online), สืบค้น จาก
<http://oknation.nationtv.tv/blog>.

ประวัติธนาคารออมสิน (Online), สืบค้นจาก <https://www.gsb.or.th> (20 ธันวาคม 2560)

แผนวิสาหกิจธนาคารออมสินปี 2559-2563 (Online), สืบค้นจาก

<https://www.gsb.or.th> (20 ธันวาคม 2560)

Translated Thai References

Wiruch Wiruchnipawan. (2013). **Principles and Techniques of Research, Thesis, and Report Writing**. Second Edition. Bangkok : Fourplace Publishing house.

Wiruch Wiruchnipawan. (2013). **Digital Era Administration**. Bangkok : Fourplace Publishing house.

Yamane, Taro. (2012). **Mathematics For Economists: An Elementary Survey**. Whitefish, Montana: Literary Licensing, LLC.

Government Savings Bank History (Online), retrieval
<https://www.gsb.or.th> (December 20nd, 2017)

Enterprise plan Government Savings Bank Year 2016-2020 (Online),
retrieval <https://www.gsb.or.th> (December 20nd, 2017)