

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วง
วิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน
Factor as effect to used VPN (Virtual Private Network) system. Coronavirus
epidemic crisis are be prevalent government savings bank employee.

สุนิสา ปุราโส¹ และฐานิตา ช้องฤกษ์²
Sunisa Puraso and Thanita Kongrerk

Received: 18 July 2022; Revised: 9 August 2022; Accepted: 17 August 2022

บทคัดย่อ

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์
แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจ
ความพึงพอใจ และศึกษาส่วนประสมการตลาดในการใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ของ
พนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของธนาคารออมสินมีการ
ปฏิบัติงานที่บ้านจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์
และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ซึ่งแรงจูงใจด้านที่มากที่สุด คือ
ความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ในส่วนของด้านความพึงพอใจมาก คือ เพื่อนร่วมงาน
ส่วนประสมทางการตลาดบริหาร (7Ps) ส่วนมากจะอยู่ในด้านกระบวนการ (Process) และด้านการใช้
งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่าเฉลี่ยรวม (X)
ร้อยละ 3.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม (S.D.) คือ 1.41 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แต่โดย
ส่วนมากจะพนักงานของธนาคารออมสินมีความรู้ในใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network)
ของธนาคาร ถึงร้อยละ 3.48 ดังนั้นสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนปัจจัยที่มีผลกระทบให้กับ
พนักงานของธนาคารออมสินได้

คำสำคัญ : ส่วนประสมทางการตลาดบริหาร, ไวรัสโคโรนา, ระบบ VPN

¹บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Email: sunisa.pura@gmail.com
เบอร์โทร 082-350-2328

² รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย Email: ajarthanita@gmail.com เบอร์โทร 02-697-6450-1

Abstract

Factor as effect to used VPN (Virtual Private Network) system. Coronavirus epidemic crisis are be prevalent government savings bank employee. Objective to study motivation satisfaction and study ingredient of marketing in usability VPN (Virtual Private Network) government savings bank employee in the head office. Sample group are government savings bank employee working at home amount 400 people. The tool used to this study are these questionnaire, interview form and statistics to analyze data. These are percentage value, average and standard deviation. Result of study motivation amount 400 people most is basic needs of living. Result of study satisfaction most is colleague. Executive marketing mix (7Ps) most is Process and system used VPN (Virtual Private Network) of government savings bank employee. All total average ($\bar{X}$) is 3.38 percentage. And standard deviation (S.D.) is 1.41 result is middle. Almost employee have ac knowledge to used VPN (Virtual Private Network) system 3.48 percentage. So be able to get the result for planed factor affect for government savings bank employee.

Keywords : marketing mix, Coronavirus, Virtual Private Network

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันปัญหาสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) มีการสะสมเพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ต้องปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นจำนวน 100 เปอร์เซ็นต์ จึงทำให้ต้องมีการใช้งานระบบงาน VPN (Virtual Private Network) เกิดขึ้นและมีจำนวนการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เข้าถึงเครือข่ายของธนาคาร และพนักงานก็จะสามารถทำงานจากที่บ้านได้เปรียบเสมือนทำงานอยู่ที่ธนาคาร โดยจำนวนพนักงานทั้งหมดที่สำนักงานใหญ่มีประมาณ 14,000 คน และได้หน้าที่การทำงานที่มีความสำคัญและแตกต่างกันออกไป จึงได้จำกัดจำนวนการขอใช้ระบบงาน VPN (Virtual Private Network) ในช่วงแรกของการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ให้กับธุรกรรมทางการเงินที่สำคัญจริงๆ แต่พอมาในปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) มีการสะสมมากขึ้น และผู้ติดเชื้อมี

การระบาดในสำนักงานใหญ่ ทางธนาคารจึงต้องประกาศให้พนักงานปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) เป็นจำนวน 100 เปอร์เซนต์

รูปแบบการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารรัฐวิสาหกิจ เปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี พ.ศ. 2509 โดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน นอกจากการทำหน้าที่สถาบันการเงินเพื่อการออมของประเทศแล้ว ธนาคารออมสินจะยึดมั่นในการทำหน้าที่ธนาคารที่จะสร้างความสุขให้ประชาชนคนไทย และนำพาไปสู่ความเจริญเพื่อประเทศชาติที่พัฒนาในทุกด้านต่อไป โดยธนาคารได้เป็นเสาหลักสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันมาตรการต่าง ๆ เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในหลากหลายโครงการ อาทิ สินเชื่อประชารัฐเพื่อประชาชน, สินเชื่อแก้ไขปัญหาหนี้ครูและบุคลากรทางการศึกษา, บ้านประชารัฐ, การอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาอาชีพและสร้างความรู้ทางการเงินแก่ผู้ประกอบการรายย่อย, National e-Payment, มาตรการประชารัฐเพื่อแก้ไขปัญหาหนี้สินประชาชน (พักชำระหนี้), มาตรการส่งเสริมความเป็นอยู่ในระดับหมู่บ้าน, โครงการแก้ไขปัญหาหนี้้นอกระบบอย่างบูรณาการและเบ็ดเสร็จ นอกจากนี้ยังมีแผนงานภายใต้แนวคิด ออมเศรษฐกิจ ออมสังคม ออมสิ่งแวดล้อม อาทิ กิจกรรมตลาดนัดประชารัฐสัมพันธ์ โครงการประกวดชุมชนประชารัฐสัมพันธ์ ซึ่งทุกกิจกรรมทุกโครงการ ได้ดำเนินการสัมฤทธิ์ตามเป้าประสงค์ที่ทางรัฐบาลได้วางไว้ ทำให้เกิดเงินทุนหมุนเวียนในระบบ กระตุ้นเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้เติบโตได้อย่างเข้มแข็ง และส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ SMEs ในเชิงบูรณาการได้อย่างยั่งยืน ปัจจุบันธนาคารออมสินเป็นของคนไทย และเป็นมากกว่าการธนาคาร แต่เป็นธนาคารเพื่อสังคม เพราะธนาคารออมสินอยู่คู่กับประชาชนคนไทยมาถึง 108 ปี และยังคงมุ่งมั่นพัฒนาการในทุกด้าน เพื่อให้บริการด้านการเงินที่สามารถตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนคนไทย และพร้อมเดินหน้าสร้างสรรค์ประเทศไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันและช่วยเหลือเกื้อกูล นำไปสู่อนาคตที่มั่นคง มั่งคั่ง และความสุขที่ยั่งยืนของประเทศและประชาชน พร้อมทั้งสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการทางการเงินที่มีคุณค่า ตอบโจทย์ด้านการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า ทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ และพร้อมที่จะร่วมกับภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนในการขับเคลื่อนประเทศไทยเข้าสู่ยุค Digital Economy และ Thailand 4.0 เพื่อก้าวสู่ศตวรรษที่ 2 ของธนาคารออมสินอย่างสง่างาม

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาขององค์กร

1. ผลกระทบระยะสั้น

มีการใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ยังสะสมมากขึ้น ทำให้พนักงานไม่สามารถใช้งาน VPN ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. ผลกระทบระยะยาว

เมื่อพนักงานไม่สามารถใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงส่งผลกระทบกับธนาคารในทางธุรกิจ

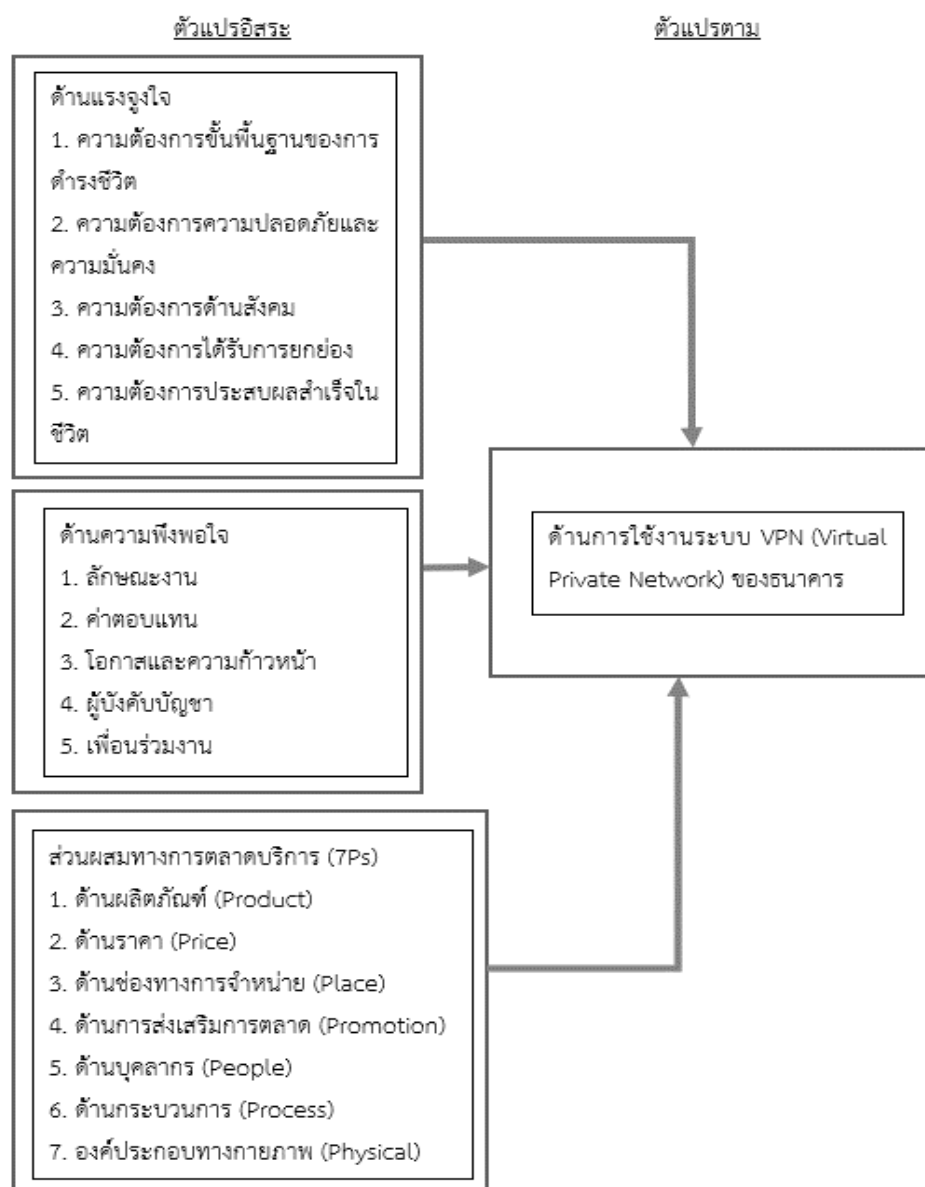
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจ ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สามารถใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อศึกษาส่วนประสมการตลาดในการใช้งาน VPN (Virtual Private Network) เพื่อส่งเสริม และยกระดับเศรษฐกิจให้กับธนาคารได้ดีขึ้น

สมมติฐาน

ดังนั้นจึงศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจ ของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่สามารถใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และศึกษาส่วนประสมการตลาดในการใช้งาน VPN (Virtual Private Network) เพื่อส่งเสริม และยกระดับเศรษฐกิจให้กับธนาคารได้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และเพื่อไม่ให้ส่งผลกระทบและสร้างความเสียหายกับธนาคารในทางธุรกิจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ แบบสอบถามพนักงานของธนาคารออมสินที่มีการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในการทำงาน และพนักงานของธนาคารออมสินที่ไม่เคยใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในการทำงาน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

2 การเก็บข้อมูลแบบพุทธิภูมิ ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และส่วนประสมการตลาดบริการและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. จำนวนประชากรของการศึกษา คือ พนักงานของธนาคารออมสินมีการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้ระบบ VPN (Virtual Private Network) ในการทำงานและพนักงานของธนาคารออมสินที่ไม่เคยใช้ระบบ VPN (Virtual Private Network) ในการทำงาน

2. วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานของธนาคารออมสินมีการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยใช้ระบบ VPN (Virtual Private Network) ในการทำงานและพนักงานของธนาคารออมสินที่ไม่เคย

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัยนั้น มีค่าเท่ากับ 0.05

$$n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2}$$

$$n = 200$$

โดยจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างข้างต้น จำเป็นต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 200 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาต้องจัดทำขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ระบบ VPN (Virtual Private Network) เพื่อนำมาหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

การสร้างคำถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน โดยแต่ละส่วนของแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นรายการตรวจสอบ (Checklist) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง ความต้องการด้านสังคม ความต้องการได้รับการยกย่อง ความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาสและความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และภาพลักษณ์และการนำเสนอ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

2. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคาร ออมสิน โดยสัมภาษณ์พนักงานที่ใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร จำนวน 10 คน

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาขออนุญาตเก็บข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน VPN (Virtual Private Network) เพื่อทำการเก็บข้อมูลของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่าง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างทำการกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้วด้วยตนเอง และนำแบบสอบถามทั้งหมด มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนทางสถิติ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบแบบสอบถามของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ไปทำการสำรวจมาแล้ว และนำข้อมูลมาทำการประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปของทางสถิติ

3. ผู้ศึกษาดำเนินการกำหนดเกณฑ์การวัดการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านความพึงพอใจ ด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการ ด้านการใช้งานระบบ VPN โดยผู้ศึกษาจะใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ในการวัดระดับความสำคัญ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ 5 มีค่าเท่ากับ ระดับมากที่สุด 4 มีค่าเท่ากับ ระดับมาก 3 มีค่าเท่ากับ ระดับปานกลาง 2 มีค่าเท่ากับ ระดับน้อย 1 มีค่าเท่ากับ ระดับน้อยที่สุด ดังนั้นเมื่อทำการรวบรวมข้อมูล และทำการแจกแจงความถี่แล้ว ให้ใช้คะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งจะมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วง}}$$
$$\text{ค่าเฉลี่ย} = 0.08$$

4. ผู้ศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติขั้นพื้นฐานที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง โดยมีดังนี การจำแนกความถี่ และแสดงตารางร้อยละ เพื่อพิจารณาลักษณะทั่วไปของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิจัย

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประชากรเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยประชากรเพศหญิงมีจำนวนเท่ากับ 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64 และประชากร เพศชาย จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน มากที่สุดเท่ากับ 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 รองลงมาคือผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อย ละ 13 อายุระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 อายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 0 คน และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 383 คน คิดเป็นร้อยละ 95.75 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25 สถานภาพหย่าร้าง และสถานภาพคู่สมรสถึงแก่กรรม คิดเป็นร้อยละ 0 จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 ระดับปวส./ อนุปริญญา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน มากที่สุดต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.75 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 30,000-50,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 รายได้ต่อเดือน 50,001-70,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 รายได้ต่อเดือน 70,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาคือกลุ่มลูกค้าบุคคล จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 สายงายกิจการสาขา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 และกลุ่มงานอื่น ๆ จำนวน 138 คิดเป็นร้อยละ 34.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมี ตำแหน่งพนักงานระดับ 7 มากที่สุด จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32 รองลงมาคือพนักงานระดับ 5 จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ลูกจ้างปฏิบัติการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5

พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12 พนักงานระดับ 6 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และพนักงานระดับ 4 จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ข้อมูลด้านแรงจูงใจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน มีความต้องการด้านแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 โดยอันดับ 1 คือ ความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 คือ ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 3 ความต้องการด้านสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 อยู่ในระดับมาก อันดับ 4 คือ ความต้องการประสบผลสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 5 คือ ความต้องการได้รับการยกย่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 อยู่ในระดับมาก

ข้อมูลด้านความพึงพอใจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 โดยอันดับ 1 คือ เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 2 คือ ผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับ 3 คือ โอกาสและความก้าวหน้า 4.10 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก อันดับ 4 คือ ลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับระดับความพึงพอใจมาก และอันดับ 5 คือ ค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ข้อมูลด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน มีส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 โดยอันดับ 1 คือ ด้านกระบวนการ (Process) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับ 2 คือ ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 อยู่ในระดับมาก อันดับ 3 คือ องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก อันดับ 4 คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก อันดับ 5 คือ ด้านราคา (Price) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก อันดับ

6 คือ ด้านบุคลากร (People) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก และอันดับ 7 คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

ข้อมูลด้านการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน มีการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยอันดับ 1 คือ มีความรู้ในใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 อยู่ในระดับมาก อันดับ 2 คือ รู้ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 อยู่ในระดับมาก อันดับ 3 คือ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 อยู่ในระดับมาก อันดับ 4 คือ ระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารมีการเข้าใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 5 คือ ขั้นตอนการขอใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ไม่มีความซับซ้อน ง่าย และรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 6 คือ สามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ในระดับปานกลาง อันดับ 7 คือ มีคู่มือวิธีการใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง และอันดับ 8 คือ ระบบ VPN (Virtual Private Network) มีประสิทธิภาพที่ดีและมีความเสถียรมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 อยู่ในระดับปานกลาง

ทางเลือกที่แนะนำ

แนวทางทั้ง 2 แนวทาง ผู้ศึกษาได้แนวทางเลือก 2 แนวทาง คือ แนวทางเลือกที่ 1 แนวทางเลือกเชิงรุก และแนวทางเลือกที่ 2 แนวทางเลือกเชิงรับ เพื่อตอบสนองความต้องการการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน ดังนี้

เหตุผลของแนวทางเลือกที่ 1 แนวทางเลือกเชิงรุก

แนวทางที่ 1 กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการปรับปรุงระบบเดิม และจัดซื้อจัดจ้างระบบ VPN (Virtual Private Network) ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับจำนวนพนักงานของออมสินที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ขอสิทธิ์การใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ไปจนถึงขั้นตอนลงโปรแกรมและพร้อมใช้งานได้

เหตุผลของแนวทางเลือกที่ 2 แนวทางเลือกเชิงรับ

แนวทางที่ 2 จะเป็นการปรับปรุงคู่มือ วิธีการติดตั้ง VPN (Virtual Private Network) การติดต่อ สื่อสาร การให้คำแนะนำสำหรับพนักงาน เพื่อให้พนักงานจะได้ทราบข่าวสารและกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน ไม่เกิดข้อผิดพลาด หรือไม่ทราบ หรือไม่สามารถติดต่อบุคคลที่ดูแลระบบ VPN (Virtual Private Network) ได้ เพื่อลดความซ้ำลง เพิ่มความรวดเร็วระหว่างกันและกัน เพิ่มมากขึ้น ทำให้ส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานอย่างทันถ่วงที และมีประสิทธิภาพ

ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการแก้ไขปัญหา

แนวทางที่ 1 จะมีการให้พนักงานอมสินประเมินผลความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่บ้านด้วยระบบ VPN (Virtual Private Network) โดยจะมีตัวเลือกในการประเมิน 3 ตัวเลือก คือ พอใจมาก พอใช้ และควรปรับปรุง

แนวทางที่ 2 จะมีการให้พนักงานอมสินประเมินผลความพึงพอใจ และแสดงความคิดเห็นหลังจากการใช้บริการระบบ VPN (Virtual Private Network) โดยจะมีตัวเลือกในการประเมิน 2 ตัวเลือก คือ ประทับใจ และควรปรับปรุง

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของผู้ศึกษาจากแบบสอบถามที่ทำการรวบรวมมีดังนี้

1. ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากจะเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ ในตำแหน่งพนักงานระดับ 7 มากที่สุด
2. ข้อมูลในส่วนของด้านแรงจูงใจส่วนมากจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ในส่วนของข้อมูลด้านความพึงพอใจส่วนมากจะเป็นเพื่อนร่วมงาน และข้อมูลด้านส่วนประสมทางการตลาดบริหาร (7Ps) ส่วนมากจะอยู่ในด้านกระบวนการ (Process) ซึ่งโดยภาพรวมจะอยู่ในระดับมากทั้งหมด ยกเว้นข้อมูลด้านการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร ที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง โดยแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารอมสินมีความรู้ และรู้ขั้นตอนการเข้าใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) และในส่วนของพนักงานอมสินมีความเข้าใจในกระบวนการทำงานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารอยู่ในระดับมาก แต่ในส่วนที่พนักงานต้องเข้าใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารมีการเข้าใช้งานที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีขั้นตอนการขอใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ไม่มีความซับซ้อน ง่าย และรวดเร็ว นอกจากนั้นพนักงานอมสินสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ VPN (Virtual

Private Network) ของธนาคารได้อย่างรวดเร็ว มีคู่มือวิธีการใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร และระบบ VPN (Virtual Private Network) มีประสิทธิภาพที่ดีและมีความเสถียรมากนั้น โดยภาพรวมทั้งหมดที่กล่าวมานั้นจะอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลจากการสัมภาษณ์จากพนักงานธนาคารออมสินที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) จำนวน 10 คน ผู้วิจัยนำมาสรุปผลที่มีความคล้ายกัน และมีความหมายคล้ายกัน เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานออมสินที่เข้าใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารมีการเข้าใช้งานที่ยาก มีขั้นตอนการขอใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ซับซ้อน พนักงานออมสินสามารถติดต่อผู้ดูแลระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารได้ค่อนข้างยากลำบาก ไม่มีคู่มือวิธีการใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคาร ระบบ VPN (Virtual Private Network) ไม่ได้มีประสิทธิภาพที่ดีและมีความเสถียรมากมายขนาดนี้

4. แนวทางผลกระทบต่อการใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) ของพนักงานธนาคารออมสิน มี 2 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวทางเชิงรุก การปรับปรุงระบบเดิม และจัดซื้อจัดจ้างระบบ VPN (Virtual Private Network) ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อรองรับจำนวนพนักงานของออมสินที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้าน ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ข้อสิทธิ์การใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ไปจนถึงขั้นตอนลงโปรแกรม และพร้อมใช้งาน

แนวทางที่ 2 แนวทางเชิงรับ พนักงานออมสินต้องใส่ใจในใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความไม่ซับซ้อน และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพราะในปัจจุบันลูกค้ามีการตัดสินใจ อาจทำให้ลูกค้ามีการเปลี่ยนไปเลือกใช้บริการของธนาคารคู่แข่งได้ เพียงเพราะระบบงานของเราไม่มีความเสถียรภาพ และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวพนักงานเองด้วย ดังนั้นควรเพิ่มความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีการสื่อสารกันที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้สอดคล้องต่อความก้าวหน้าของธนาคารในปัจจุบัน

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสิน ผู้วิจัยนำสรุปผลการศึกษามาอภิปรายได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นในด้านแรงจูง และความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19)

ของพนักงานธนาคารออมสิน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) และทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดของทฤษฎีแรงจูงใจที่ประกอบไปด้วย 5 ความต้องการ คือ 1. ความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต 2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง 3. ความต้องการด้านสังคม 4. ความต้องการได้รับการยกย่อง 5. ความต้องการประสบผลสำเร็จในชีวิต เป็นการศึกษาพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งพนักงานออมสินส่วนมากมีความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิตเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของการดำรงชีวิต ซึ่งประกอบไปด้วย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค และความต้องการทางเพศ ดังนั้นความต้องการทางร่างกายจึงมีความจำเป็นอยู่ในระดับมาก และสำหรับทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์ จะประกอบไปด้วย ลักษณะงาน ค่าตอบแทน โอกาส และความก้าวหน้าผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากการสอบถามทางพนักงานออมสินมีความคิดเห็นและให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างมาก แล้วสำหรับส่วนผสมทางการตลาดบริการ (7Ps) ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านช่องทางการจำหน่าย (Place) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านบุคลากร (People) ด้านกระบวนการ (Process) องค์ประกอบทางกายภาพ (Physical) พนักงานออมสินได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการ (Process) ในการทำงานเป็นอย่างมาก ทั้งในขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มขอใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) จนจบสิ้นกระบวนการใช้งาน ด้วยวิธีการจัดการระยะเวลาการปฏิบัติงานตามกำหนดเวลาซึ่งมีการบริหารจัดการได้อย่างดีมาก

2. แนวทางการที่มีผลต่อการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ในช่วงวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (Covid-19) ของพนักงานธนาคารออมสินมี 2 แนวทาง ดังนี้

แนวทางที่ 1 แนวทางเชิงรุก การพัฒนาปรับปรุงระบบเดิมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น พร้อมทั้งจัดซื้อจัดจ้างระบบ VPN (Virtual Private Network) ให้ดีขึ้น เพื่อรองรับจำนวนพนักงานของออมสินที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานที่บ้านให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ขอสิทธิการใช้งาน VPN (Virtual Private Network) ไปจนถึงขั้นตอนลงโปรแกรม และการพร้อมใช้งาน

แนวทางที่ 2 แนวทางเชิงรับ พนักงานออมสินต้องมีความใส่ใจในใช้งานของระบบ VPN (Virtual Private Network) เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ความไม่ซับซ้อน และไม่ให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพราะในปัจจุบันลูกค้ามีการตัดสินใจเอาใจทำให้ลูกค้ามีการเปลี่ยนไปเลือกใช้บริการของธนาคารคู่แข่งได้ เพียงเพราะระบบงานของเราไม่มีความเสถียรภาพ และไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวพนักงานเองด้วย ดังนั้นควรเพิ่มความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ มีการสื่อสารกันที่ชัดเจนขึ้น เพื่อให้สอดคล้องต่อความก้าวหน้าของธนาคารในปัจจุบัน

แนวทางเลือกสำหรับการแก้ไขปัญหา

แนวทางที่ 1 แนวทางเชิงรุก กลุ่มทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีพัฒนาระบบ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานจากที่บ้านของพนักงานออมสินตามระเบียบคำสั่งจากคณะทำงานฉุกเฉินได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ควรมีการพัฒนาอย่างมีขั้นตอน ชี้แจงข้อดีหรือปัญหาให้กับพนักงานออมสินได้อย่างเข้าใจได้ง่าย และควรมีการปรับปรุงคู่มือการใช้งานเวียนให้ทั่วถึงทั้งธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่บ้านให้กับลูกค้าได้อย่างทันถ่วงที

แนวทางที่ 2 แนวทางเชิงรับ พนักงานต้องใส่ใจในข่าวสารในการปฏิบัติงานที่บ้านว่าธนาคารมีระเบียบให้ปฏิบัติอย่างไร ต้องขอสิทธิ์ปฏิบัติงานที่บ้าน ต้องทำตามขั้นตอนอะไรบ้าง เพื่อจะทำให้ไม่เกิดความเสียหายต่อธนาคารได้ พนักงานออมสินต้องสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา จากที่ทางกลุ่มเทคโนโลยีได้พัฒนาระบบให้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น และมีความเสถียรมากขึ้นแล้ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรมีการให้ความรู้ และส่งเสริมให้พนักงานของธนาคารมีส่วนร่วมในการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของพนักงานธนาคารออมสิน ให้ได้รับรู้ถึงวิธีการใช้งานอย่างลึกซึ้ง เพราะพนักงานมีหลากหลายอายุ ทำให้การใช้งานทางด้านเทคโนโลยีจะมีความเข้าใจยากหรือง่ายแตกต่างกันได้

2. การลงมือปฏิบัติงานจริง ข้อมูลภายในอาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และเครื่องมือในการศึกษา เช่น การสร้างเครื่องมือในการทำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ รวมถึงกลุ่มตัวอย่างในการทำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ถือเป็นสิ่งสำคัญ จึงขอเสนอแนะให้ผู้สนใจในงานวิจัยนี้ให้ความสำคัญกับเครื่องมือและทฤษฎีต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของพนักงาน ธนาคารออมสิน

2. ศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของพนักงานออมสินที่มีผลต่อการการใช้งานระบบ VPN (Virtual Private Network) ของธนาคารออมสิน

เอกสารอ้างอิง

- กชกร นาพันลิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2 จังหวัดเชียงใหม่. สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- กิตติพงษ์ รัตน. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านสวัสดิการของพนักงานธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จรัสพร รุมขเนาว์. (2561). การศึกษาส่วนประสมการตลาดบริการเพื่อการแก้ไขปัญหายอดสินเชื่อที่มีหลักประกัน กรณีศึกษา ธนาคารออมสินเขตราชวັตร. สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- จันทนา พุทธชัยยงค์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมการใช้บริการเงินฝากของลูกค้ ธนาคารออมสินสาขาบางแค กรุงเทพมหานคร. สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัฐพัชร์ ลาภบำรุงวงศ์. (2562). การประยุกต์ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- ปริญญญา เมืองอินทร์. (2558). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานและลูกจ้าง ธนาคารออมสินเขตเชียงใหม่ 2. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- วัฒนพล ลีลาวีไลลักษณ์. (2559). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวาย กรณีธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่. สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สมบัติ อาริยาศาล. (2561). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฤทธิ์เจตน์ รินแก้วกาญจน์. (2562). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7Ps และปัจจัยด้านการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกการแพทย์แผนจีนหัวเฉียว กรุงเทพมหานคร. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสยาม.