วารสารธรรมเพื่อชีวิต
JOURNAL OF DHAMMA FOR LIFE
ISSN: 2822-048X
https://soo8.tci-thaijo.org/index.php/dhammalife/index

Original Research Article

The Impact and Adaptation of Bank to the Marriage Equality Law for the LGBTQ Community in Phitsanulok Province

ผลกระทบและการปรับตัวของธนาคารต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียม ของกลุ่ม LGBTQ ในจังหวัดพิษณุโลก

Chatri Chamlongkun[1*], Yatipichai Klincharoen[2], Thitivat Dansawang[3], Anusorn Jaidee[4], & Rasamon Kalayasiri[5]

ชาตรี จำลองกุล[1*], ญาติพิชัย กลิ่นเจริญ[2], ฐิติวัฒน์ ด่านสว่าง[3], อนุสรณ์ สอนใจดี[4], & รัศมน กัลยาศิริ[5]

ARTICLE INFO

Name of Author & Corresponding Author: *

1. Chatri Chamlongkun*
ชาตรี จำลองกุล
Faculty of Law, Phitsanulok University, Thailand.
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
Email: chatri_Cham@plu.ac.th

2. Yatipichai Klincharoen
ญาติพิชัย กลิ่นเจริญ
Faculty of Law, Phitsanulok University, Thailand.
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
Email: yatipichai_Klin@plu.ac.th

3. Thitivat Dansawang
ฐิติวัฒน์ ด่านสว่าง
Faculty of Law, Phitsanulok University, Thailand.
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
Email: thitivat_Dan@plu.ac.th

4. Anusorn Jaidee
อนุสรณ์ สอนใจดี
Faculty of Law, Phitsanulok University, Thailand.
คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
Email: anusorn_Jaidee@plu.ac.th

5. Pramote Sittijuk
ปราโมทย์ สิทธิจักร
Research and Innovation Office, Phitsanulok University, Thailand.
สำนักวิจัยและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
Email: pramotes@plu.ac.th

คำสำคัญ:
ผลกระทบ, การปรับตัว, ธนาคาร, กฎหมายสมรสเท่าเทียม, LGBTQ

Keywords:
Impact, Adaptation, Bank, Marriage Equality Law, LGBTQ

ABSTRACT

This research aimed to 1) examine the impacts and adaptation strategies of banks in Phitsanulok Province in response to the enforcement of the Marriage Equality Act from the perspectives of bank executives and staff, and 2) investigate the satisfaction of LGBTQ customers regarding the banks' adaptation to the enforcement of the Marriage Equality Act in Phitsanulok Province. The sample consisted of 15 managers and assistant managers from four main branches of Kasikornbank in Phitsanulok Province, and 384 LGBTQ customers selected by convenience sampling. The research instruments included a semi-structured interview guide to study the impacts and adaptation strategies of the banks, and a questionnaire to assess LGBTQ customers' satisfaction with the banks' adaptation. Data were analyzed using content analysis, frequency, percentage, mean, and standard deviation. The results showed that the banks were affected by the Marriage Equality Act in various aspects, such as joint account opening, joint loan applications, life insurance purchases, and documentation related to gender identity. Consequently, banks adapted in four main areas, with cognitive adaptation being the most significant. LGBTQ customers' satisfaction with the banks' adaptation was generally high, especially in the area of relationships, where banks fostered trust and provided friendly services. The findings highlight the importance of banks' attitude and policy adjustments to appropriately support LGBTQ customers and recommend ways to improve services to enhance satisfaction and equality in the future.

Article history:
Received: 01/07/2025
Revised: 15/09/2025
Accepted: 02/10/2025
Available online: 23/12/2025

How to Cite:
Chamlongkun, C. et al. (2026). The Impact and Adaptation of Bank to the Marriage Equality Law for the LGBTQ Community in Phitsanulok Province. *Journal Dhamma for Life,* 32(1*),* 196-211.

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จากมุมมองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธนาคาร และ 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยผู้จัดการและรองผู้จัดการธนาคารกสิกรไทยใน 4 สาขาหลักของจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 15 คน และผู้ใช้บริการ LGBTQ จำนวน 384 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม และแบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารได้รับผลกระทบจากกฎหมายสมรสเท่าเทียมในหลายประเด็นเช่น การเปิดบัญชีร่วม การขอสินเชื่อร่วม การซื้อประกันชีวิต และการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ ธนาคารจึงมีการปรับตัวใน 4 ด้านหลัก โดยด้านอัตมโนทัศน์เป็นด้านที่มีการปรับตัวมากที่สุด ความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์ที่ธนาคารสร้างความไว้วางใจและให้บริการที่เป็นมิตร ผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับทัศนคติและนโยบายของธนาคารเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้า LGBTQ อย่างเหมาะสม และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจและความเท่าเทียมในการให้บริการในอนาคต

บทนำ

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีพัฒนาการด้านสิทธิมนุษยชนและความเสมอภาคทางเพศอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะการตราและผ่านกฎหมายสมรสเท่าเทียม ซึ่งเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567 เพื่อรับรองสิทธิของบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ) ให้สามารถสมรสได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย เช่นเดียวกับคู่สมรสชายหญิงทั่วไป โดยมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2568 นับเป็นกฎหมายฉบับแรกในประเทศไทยที่ให้สิทธิการจดทะเบียนสมรสอย่างเท่าเทียมแก่บุคคลทุกเพศ โดยไม่จำกัดเฉพาะเพศชายและหญิงตามกำเนิด ทำให้คู่รักเพศเดียวกันสามารถมีสถานภาพทางกฎหมายในฐานะ “คู่สมรส” ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งครอบคลุมถึงสิทธิในการดูแลบุตร การจัดการทรัพย์สินร่วมกัน การรับมรดก ตลอดจนสิทธิในทางธุรกิจและการเงินที่คู่สมรสพึงได้รับ (ราชกิจจานุเบกษา,

2567) ซึ่งถือเป็นก้าวสำคัญของการยกระดับสิทธิทางกฎหมายให้แก่กลุ่มบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศหรือกลุ่ม LGBTQ กฎหมายดังกล่าวเปิดโอกาสให้บุคคลเพศเดียวกันสามารถจดทะเบียนสมรสได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย มีสิทธิในการดำเนินชีวิตคู่ในฐานะครอบครัว เช่นเดียวกับคู่สมรสชายหญิง ทั้งในด้านการดูแลบุตร การจัดการทรัพย์สิน และการรับมรดก ซึ่งส่งผลให้กลุ่ม LGBTQ มีความเสมอภาคทางกฎหมายมากขึ้นในหลายมิติ รวมถึงในภาคธุรกิจและบริการทางการเงิน

การเปลี่ยนแปลงทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติสมรสเท่าเทียม พ.ศ. 2567 ส่งผลให้คู่รักเพศเดียวกันได้รับสถานะสมรสทางกฎหมายเช่นเดียวกับคู่สมรสชายหญิง ส่งผลโดยตรงต่อบทบาทของธนาคาร ซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญในสังคม โดยเฉพาะในการให้บริการทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับคู่สมรส เช่น การเปิดบัญชีเงินฝากร่วม การขอสินเชื่อที่อยู่อาศัย การซื้อประกันชีวิต การวางแผนภาษี และการรับสิทธิทางการเงินในฐานะคู่สมรส การที่กลุ่ม LGBTQ+ สามารถจดทะเบียนสมรสได้ตามกฎหมาย จึงกลายเป็นแรงผลักดันสำคัญให้ธนาคารต้องปรับตัวเชิงนโยบายและกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถให้บริการที่ครอบคลุม เท่าเทียม และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น ตามผลการศึกษาของ สมบัติ บุญประธรรม (2567) พบว่า ธนาคารต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากจากกระแสความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว สภาพสังคมที่เปิดกว้างขึ้น และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการทางการเงิน ธนาคารจึงจำเป็นต้องปรับกระบวนการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ และแนวทางการดำเนินธุรกิจให้สอดรับกับข้อกำหนดทางกฎหมายและแนวทางจากหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อให้สามาราถพัฒนาแพลตฟอร์มและระบบชำระเงินแบบดิจิทัล ซึ่งมีความยืดหยุ่น หลากหลาย และเข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างแพร่หลายและเท่าเทียมมากขึ้น

ในทางปฏิบัติยังพบข้อจำกัดหลายประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นระบบจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่ไม่รองรับคำนำหน้าชื่อหรือสถานภาพสมรสของคู่สมรสเพศเดียวกัน การใช้แบบฟอร์มที่ยังอ้างอิงเฉพาะสามี-ภรรยา ตลอดจนความไม่เข้าใจหรืออคติของเจ้าหน้าที่บริการ ซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้ากลุ่มนี้ไม่ได้รับประสบการณ์ที่เป็นธรรมและเท่าเทียม แม้ว่าในช่วงหลัง สถาบันการเงินขนาดใหญ่บางแห่ง จะเริ่มมีการปรับปรุงนโยบายและขั้นตอนการให้บริการให้สอดคล้องกับกฎหมายใหม่ เช่น การอนุมัติสินเชื่อร่วมสำหรับคู่สมรสเท่าเทียม การให้ลูกค้าเลือกใช้คำนำหน้าชื่อตามอัตลักษณ์ทางเพศ และการอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศ (ธนาคารกสิกรไทย, 2568) แต่การดำเนินงานเหล่านี้ยังอยู่ในระยะเริ่มต้น และยังไม่ครอบคลุมถึงสาขาในต่างจังหวัดอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะในจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งยังขาดงานวิจัยหรือข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการปรับตัวของสถาบันการเงินในระดับพื้นที่

จากบริบทและข้อจำกัดของธนาคารต่างๆ ดังที่ได้กล่าวมา นำมาซึ่งการวิจัยเพื่อการศึกษาผลกระทบและการปรับตัวของสถาบันการเงินในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม โดยเน้นการศึกษาทัศนะของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของธนาคาร และกลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นบุคคล LGBTQ เพื่อให้เข้าใจถึงโอกาส ข้อจำกัด และแนวทางในการพัฒนานโยบายหรือกลยุทธ์ทางธุรกิจที่รองรับความหลากหลายทางเพศอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การให้บริการทางการเงินที่ครอบคลุมและเป็นธรรมต่อทุกกลุ่มลูกค้าในสังคม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดในการวิจัย

การบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม

ประเทศไทยมีพัฒนาการด้านสิทธิและความเท่าเทียมทางเพศ โดยเฉพาะการผ่านร่างกฎหมายสมรสเท่าเทียมในปี พ.ศ. 2567 ซึ่งเป็นการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เพื่อให้บุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศสามารถสมรสและได้รับสิทธิตามกฎหมายเช่นเดียวกับคู่สมรสชายหญิง การบังคับใช้กฎหมายนี้ไม่ใช่เพียงการประกาศใช้ในทางกฎหมายเท่านั้น แต่ยังต้องมีการปรับปรุงกระบวนการในระดับปฏิบัติ เช่น การแก้ไขระบบทะเบียนราษฎร การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่รัฐ และการสื่อสารกับประชาชนเพื่อเปลี่ยนค่านิยมที่มีต่อความหลากหลายทางเพศ (ศูนย์วิจัยกฎหมายและสังคม, 2567) การเปลี่ยนแปลงนี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างและวัฒนธรรมในระยะยาว โดยเฉพาะการให้บริการของรัฐ เช่น การออกเอกสารสำคัญ การรับมรดก และสิทธิในการเลี้ยงดูบุตรบุญธรรม ที่ยังต้องการแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นธรรมต่อทุกกลุ่มเพศ เป็นต้น

รูปแบบการให้บริการธุรกรรมทางการเงินของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการทางการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มุ่งเน้นความรวดเร็ว ความสะดวก และความปลอดภัย รวมถึงการรองรับกลุ่มลูกค้าที่มีความหลากหลายทางเพศและครอบครัวรูปแบบใหม่ เช่น คู่สมรสที่ได้รับการรับรองตามกฎหมายสมรสเท่าเทียม ธนาคารได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ เช่น โมบายแบงก์กิ้ง อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง และระบบพร้อมเพย์ เพื่อเปิดโอกาสให้ลูกค้าทำธุรกรรมได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมายังสาขา นอกจากจะช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายแล้ว ยังขยายการเข้าถึงบริการไปยังกลุ่มประชาชนที่เคยถูกจำกัดสิทธิหรือเข้าถึงบริการได้ยาก รวมถึงคู่สมรสตามกฎหมายใหม่ด้วย อย่างไรก็ตาม การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลจำเป็นต้องอยู่ภายใต้กรอบกฎหมายที่รัดกุมและครอบคลุม โดยมีกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการโจมตีและการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2560) นอกจากนี้ พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) กำหนดให้ผู้ให้บริการต้องได้รับความยินยอมจากลูกค้าก่อนเก็บ ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล และต้องจัดให้มีมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลอย่างเข้มงวด เพื่อให้ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยเฉพาะคู่สมรสตามกฎหมายสมรสเท่าเทียม มีสิทธิในการควบคุมและได้รับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน (สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล, 2562) ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนบริการดังกล่าวไม่เพียงเป็นการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ยังสะท้อนความตั้งใจของธนาคารในการสนับสนุนความเท่าเทียมและการคุ้มครองสิทธิของทุกกลุ่มประชากรภายใต้กรอบกฎหมายสมรสเท่าเทียม

ทฤษฎีการปรับตัวของธุรกิจ

ในยุคปัจจุบันองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี ส่งผลให้พนักงานต้องปรับตัวเพื่อให้เข้าใจและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวนี้ช่วยพัฒนาทักษะและความสามารถอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานที่เปลี่ยนแปลง และสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ทฤษฎีการปรับตัวในการทำงานของ Dawes และ Lofquist (1984) แบ่งการปรับตัวเป็นสองด้าน คือ การปรับตัวให้เข้ากับความต้องการขององค์กร และการปรับตัวให้เข้ากับความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจและความเหมาะสมกับงาน ส่วนทฤษฎีการปรับตัวของรอย (Roy's Adaptation Model) อธิบายว่าการปรับตัวเป็นกระบวนการที่บุคคลใช้ความรู้สึกและสติปัญญาในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมอย่างกลมกลืน โดยมีองค์ประกอบเป็นระบบเปิดที่สัมพันธ์กัน เมื่อได้รับสิ่งเร้า บุคคลจะตอบสนองผ่านกลไกควบคุมและการคิดวิเคราะห์ และแสดงพฤติกรรมปรับตัวใน 4 ด้าน ได้แก่ ร่างกาย อัตมโนทัศน์ บทบาทหน้าที่ และการพึ่งพาอาศัยกัน (Roy & Andrews, 1999)

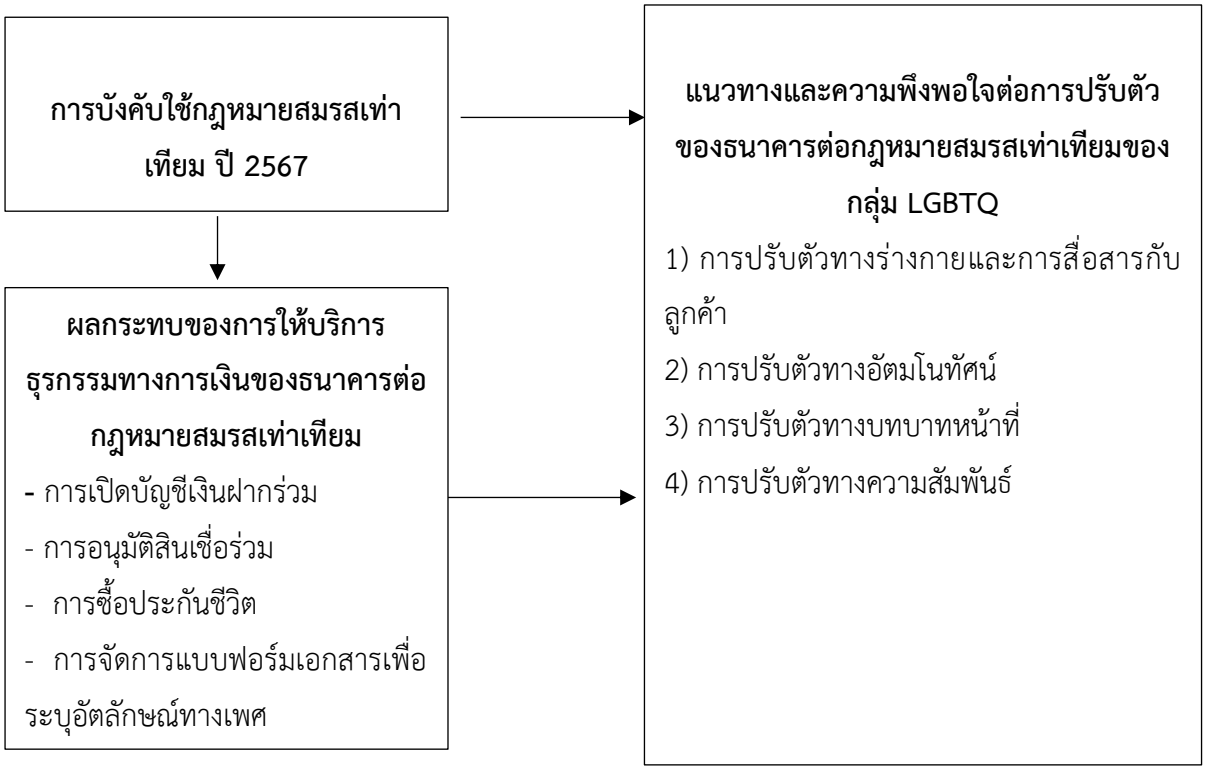
งานวิจัยนี้จะบูรณาการทฤษฎีการปรับตัวของ Dawes และ Lofquist กับ Roy's Adaptation Model เพื่อพัฒนาองค์ความรู้เกี่ยวกับการปรับตัวของธนาคารในการรองรับและสนับสนุนกฎหมายสมรสเท่าเทียมของกลุ่ม LGBTQ ในจังหวัดพิษณุโลก โดยตัวแปรตามที่สำคัญประกอบด้วย 4 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การปรับตัวทางร่างกาย คือความสามารถในการปรับสภาพกายและสุขภาพให้เหมาะสมกับงาน 2) การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์ คือการเปลี่ยนทัศนคติและความรู้สึกต่อตนเองเพื่อเสริมความมั่นใจและความพึงพอใจในการทำงาน 3) การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ คือการปรับบทบาทและพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กร และ 4) การปรับตัวทางความสัมพันธ์ คือการสร้างความร่วมมือและความสมดุลกับผู้อื่นในองค์กรเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทิวากร ตันยะกุล (2568) เสนอแนวทางแก้ไขกฎหมายให้คุ้มครองบุคคลผู้มีความหลากหลายทางเพศจากการถูกเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะกรณีที่เกิดจากความเกลียดชังในเพศวิถีหรืออัตลักษณ์ทางเพศ การศึกษาพบว่ายังไม่มีบทบัญญัติทางอาญาเฉพาะที่รองรับการกระทำในลักษณะนี้ จึงเสนอให้แก้ไข พ.ร.บ.ความเท่าเทียมระหว่างเพศ พ.ศ. 2558 โดยเพิ่มโทษสำหรับการกระทำที่มีแรงจูงใจจากความเกลียดชัง และบัญญัตินิยามคำว่า "เพื่อความเกลียดชัง" ให้ชัดเจน เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของผู้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียมต่อธนาคาร พบว่าทั้งสองงานสอดคล้องกันในประเด็นการคุ้มครองสิทธิของกลุ่ม LGBTQ แม้จะต่างกันด้านบริบท งานของทิวากรเน้นด้านกฎหมายอาญา ส่วนของผู้ศึกษามุ่งเน้นการปรับตัวของภาคธุรกิจ แต่สามารถนำข้อเสนอเชิงกฎหมายมาใช้เป็นแนวทางเสริมสร้างนโยบายไม่เลือกปฏิบัติในองค์กรได้ ปิยะนันท์ ศรีทองทิม และคณะ (2567) ศึกษาบทบัญญัติกฎหมายภาษีและครอบครัวที่ยังยึดโยง

นิยามคู่สมรสเฉพาะชายหญิง ส่งผลให้สิทธิประโยชน์ทางภาษี เช่น การลดหย่อนภาษี ยังไม่ครอบคลุมคู่สมรสเพศเดียวกัน งานวิจัยเสนอให้ปรับแก้ถ้อยคำในประมวลรัษฎากรให้สอดคล้องกับกฎหมายสมรสเท่าเทียม เพื่อให้สิทธิ ทางภาษีเป็นไปอย่างเท่าเทียม เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยของผู้ศึกษาเรื่องผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียมต่อการปรับตัวของธนาคาร พบว่าทั้งสองงานมุ่งส่งเสริมความเสมอภาคทางเพศ แต่ต่างกันในมิติของการศึกษา โดยงานของปิยะนันท์เน้นด้านกฎหมายและสิทธิภาษี ส่วนงานของผู้ศึกษามุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการและบริการทางการเงินของธนาคาร อย่างไรก็ตาม ทั้งสองงานสามารถเชื่อมโยงเพื่อผลักดันการคุ้มครองสิทธิ LGBTQ ได้ทั้งในระดับนโยบายรัฐและภาคธุรกิจ นำโชค วรศิลป์ และคณะ (2563) ศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงาน 118 คนในพัทยา ผลพบว่าพนักงานปรับตัวได้ดีในด้านร่างกาย อัตมโนทัศน์ บทบาทหน้าที่ และการทำงานเป็นทีม ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการปรับตัว เมื่อเทียบกับงานวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบและการปรับตัวของธนาคารต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียมของกลุ่ม LGBTQ ทั้งสองงานต่างเน้นการปรับตัวแต่จุดเน้นต่างกัน โดยงานแรกเน้นเทคโนโลยี ส่วนงานหลังเน้นกฎหมายและนโยบาย แต่ทั้งคู่สอดคล้องในความสำคัญของการปรับตัวเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและเท่าเทียม

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จากทัศนะของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของธนาคาร

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกจากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม

สมมติฐานในการวิจัย

1. การบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียมส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกในด้านกระบวนการให้บริการทางการเงินและการจัดการเอกสารทางกฎหมาย จากมุมมองของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธนาคาร

2. การปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม ส่งผลให้ผู้ใช้บริการ LGBTQ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. ผู้ใช้บริการ LGBTQ มีความพึงพอใจต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกในแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยด้านความสัมพันธ์และการให้บริการอย่างเป็นมิตรได้รับความพึงพอใจในระดับสูงที่สุด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผสมผสานการวิจัยเชิงปริมาณ (Mixed research) ซึ่งมีการออกแบบกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยแต่ละข้อดังต่อไปนี้

การศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จากทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของธนาคาร มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้จัดการและรองผู้จัดการ ของธนาคารกสิกรไทยในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งประกอบด้วยสาขาจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ สาขาบิ๊กซี สาขาเซ็นทรัล สาขาพิษณุโลก และสาขาห้าแยกโคกมะตูม รวมประชากรทั้งหมด 15 คน

2. การสร้างและตรวจทานคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1) สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียมที่ประกอบด้วยคำถามจากแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งมุ่งเน้นผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียมต่อการให้บริการของธนาคารในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเปิดบัญชีร่วม การขอสินเชื่อร่วม การซื้อประกันชีวิต และการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับอัตลักษณ์ทางเพศ และแนวทางการปรับตัวของธนาคารต่อกฎหมาย

สมรสเท่าเทียมของกลุ่ม LGBTQ ได้แก่ การปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์ การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวทางความสัมพันธ์ 2) จากนั้นนำแบบสัมภาษณ์เสนอผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจ และด้านกฎหมาย จำนวน 3 ท่านตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นทำการปรับปรุงคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ก่อนนำไปสัมภาษณ์ผู้จัดการและรองผู้จัดการธนาคารกสิกรไทยใน 4 สาขาในจังหวัดพิษณุโลก รวมจำนวนทั้งหมด 15 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

รวบรวมข้อมูลใช้วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง โดยนักวิจัยได้นัดหมายผู้จัดการและรองผู้จัดการของธนาคารกสิกรไทยใน 4 สาขา อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ล่วงหน้า พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และขอความยินยอมในการให้ข้อมูล จากนั้นจึงดำเนินการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ และมีการจดบันทึกและบันทึกเสียงเพื่อความถูกต้องในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ถูกถอดความและวิเคราะห์ด้วยวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสรุปผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียมและการปรับตัวของธนาคารในด้านต่าง ๆ จากนั้นนำค่าความถี่และร้อยละมาใช้ในการจำแนกประเด็นความรู้ที่รวบรวมได้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงประเด็นที่ผู้บริหารให้ความเห็นมากที่สุดและน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยในการนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้นการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก จากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม มีวิธีการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 สาขาหลัก ได้แก่ สาขาบิ๊กซี พิษณุโลก สาขาเซ็นทรัล พิษณุโลก สาขาพิษณุโลก และสาขาห้าแยกโคกมะตูม โดยไม่ทราบจำนวนประชากร

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้รวบรวมข้อมูล คือ กลุ่มผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพิษณุโลก ใน 4 สาขาหลัก ที่มีเป็นบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTQ) โดยใช้สูตรโคแคน (Kochran’s Formula) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อคัดเลือกผู้ใช้บริการ LGBTQ ที่พร้อมให้ข้อมูลในแต่ละสาขา

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก จากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก จากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จำแนกได้ 4 ด้าน ได้แก่ การปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์ การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ และการปรับตัวทางความสัมพันธ์ โดยมีตัวเลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

5 คือ พึงพอใจมากที่สุด

4 คือ พึงพอใจมาก

3 คือ พึงพอใจปานกลาง

2 พึงพอใจน้อย

1 พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การตรวจทางคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. ประเมินความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านบริหารธุรกิจและด้านกฎหมาย จำนวน 3 คน ทำการประเมินและให้คะแนนคำถามแต่ละข้อ ผลปรากฏว่าค่าความตรงของแต่ละข้ออยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (> 0.6)

2. ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือโดยทำการประเมินและทดสอบความน่าเชื่อถือด้วยการวิเคราะห์ Cronbach's Alpha กับกลุ่มตัวอย่างทดลอง 30 คน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการ LGBTQ ในจังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าเครื่องมือมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับที่เหมาะสม โดยได้ค่า 0.789

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ติดต่อขออนุญาตจากผู้จัดการธนาคารกสิกรไทยใน 4 สาขาหลักของจังหวัดพิษณุโลกได้แก่ สาขาบิ๊กซีพิษณุโลก สาขาเซ็นทรัล พิษณุโลก สาขาพิษณุโลก และสาขาห้าแยกโคกมะตูม เพื่อขอความร่วมมือในการเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ

2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธนาคารเพื่อแจกจ่ายลิงก์แบบสอบถาม ให้เจ้าหน้าที่ธนาคารช่วยประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ จำนวน 384 คน ตอบแบบสอบถามการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกจากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และมีเกณฑ์แปลผล ดังนี้

4.51 - 5.00 คือ พึงพอใจมากที่สุด

3.51 - 4.50 คือ พึงพอใจมาก

2.51 - 3.50 คือ พึงพอใจปานกลาง

1.51 - 2.50 คือ พึงพอใจน้อย

1.00 - 1.50 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จากทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของธนาคาร

ตารางที่ 1 ผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียมต่อการให้บริการของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ค่าร้อยละ (%)	อันดับ
การเปิดบัญชีร่วม	1. กระบวนการตรวจสอบเอกสารซับซ้อนขึ้น ต้องใช้เวลาและความระมัดระวังมากขึ้น	10	16.67	1
	2. บางครั้งลูกค้าไม่มั่นใจในขั้นตอนจึงต้องอธิบายละเอียด	8	13.33	3
การขอสินเชื่อร่วม	1. ต้องปรับแนวทางการประเมินเครดิตเพื่อให้ครอบคลุมและไม่เลือกปฏิบัติ	9	15.00	2
	2. มีความท้าทายในเรื่องการประเมินรายได้ร่วมของคู่สมรส	7	11.67	4
การซื้อประกันชีวิต	1. การอธิบายสิทธิประโยชน์และเงื่อนไขใหม่ให้ลูกค้าเข้าใจเป็นเรื่องสำคัญ	8	13.33	3
	2. เจ้าหน้าที่ต้องได้รับการอบรมเพิ่มเติมเรื่องกฎหมายและสิทธิ์	6	10.00	5
การจัดทำเอกสาร	3. แบบฟอร์มและระบบข้อมูลต้องอัปเดตให้ยืดหยุ่นและเคารพความหลากหลายของลูกค้า	7	11.67	4

ประเด็นการให้บริการ	ความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ค่าร้อยละ (%)	อันดับ
เกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ	4. บางครั้งระบบยังไม่รองรับชื่อหรือเพศที่ไม่ตรงกับบัตรประชาชนเดิม	5	8.33	6
	รวมเฉลี่ย	**60**	**100.00**	

จากตารางที่ 1 พบว่ากฎหมายสมรสเท่าเทียมส่งผลกระทบต่อการให้บริการของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพิษณุโลกในหลายประเด็น ได้แก่ การเปิดบัญชีร่วม (ร้อยละ 30.0) การขอสินเชื่อร่วม (ร้อยละ 26.7) การซื้อประกันชีวิต (ร้อยละ 23.3) และการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ (ร้อยละ 20.0)

ตารางที่ 2 การปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียมของกลุ่ม LGBTQ

ด้านการปรับตัว	ความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่	จำนวนผู้ตอบ (คน)	ค่าร้อยละ (%)	อันดับ
1) การปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า	1. มีการจัดพื้นที่ให้ลูกค้ารู้สึกเป็นส่วนตัวมากขึ้น	12	9.52	3
	2. สื่อสารด้วยถ้อยคำที่เคารพและไม่เลือกปฏิบัติ	10	7.94	6
	มีการฝึกอบรมการสื่อสารกับกลุ่ม LGBTQ	8	6.353. เจ้าหน้าที่	8
2) การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์	1. เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความเท่าเทียมและความหลากหลายทางเพศมากขึ้น	14	11.11	1
	2. มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง	12	9.52	4
	3. ส่งเสริมความเคารพความหลากหลายอย่างจริงจัง	10	7.94	6
3) การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่	1. มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับกฎหมายและสิทธิของกลุ่ม LGBTQ อย่างสม่ำเสมอ	13	10.32	2
	2. บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ถูกปรับให้รองรับลูกค้าหลากหลายเพศ	11	8.73	5
	3. มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติใหม่ในการให้บริการ	10	7.94	6
4) การปรับตัวทางความสัมพันธ์	1. ธนาคารจัดกิจกรรมรณรงค์สร้างความเข้าใจในชุมชน	10	7.94	6
	2. ลูกค้ารู้สึกได้รับการยอมรับและไว้วางใจ	9	7.14	7
	3. “มีการสร้างเครือข่ายกับกลุ่ม LGBTQ ในพื้นที่”	**7**	**5.56**	**9**
รวมเฉลี่ย		**126**	**100.0**	

จากตารางที่ 2 พบว่า การปรับตัวของธนาคารกสิกรไทยในจังหวัดพิษณุโลกต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียมของกลุ่ม LGBTQ ครอบคลุม 4 ด้านหลัก โดยด้านที่มีการปรับตัวมากที่สุดคือ ด้านอัตมโนทัศน์ (ร้อยละ 28.6) โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความเท่าเทียมและความหลากหลายทางเพศมากขึ้น รองลงมาคือ ด้านบทบาทหน้าที่ (ร้อยละ 26.0) โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับกฎหมายและสิทธิของกลุ่ม LGBTQ อย่างสม่ำเสมอ ด้านร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า (ร้อยละ 23.8) โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีการจัดพื้นที่ให้ลูกค้ารู้สึกเป็นส่วนตัวมากขึ้น ส่วนด้านที่มีการปรับตัวน้อยที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์ (ร้อยละ 21.6) โดยมีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ธนาคารจัดกิจกรรมรณรงค์สร้างความเข้าใจในชุมชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก จากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอายุ 21–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001–20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.6 และประกอบอาชีพพนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 36.5

โดยกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ มีความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก จากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม ดังนี้

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกภายหลังการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม

ด้านการปรับตัวของธนาคาร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า	4.12	0.61	มาก	2
2.การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์	4.08	0.58	มาก	3
3. การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่	3.86	0.87	มาก	4
4. การปรับตัวทางความสัมพันธ์	4.25	0.64	มาก	1
เฉลี่ยรวม	**4.08**	**0.68**	**มาก**	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกภายหลังการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การปรับตัวทางความสัมพันธ์

($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.64) รองลงมาคือ การปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า ($\bar{x}$ = 4.12, S.D. = 0.61) การปรับตัวทางอัตมโนทัศน์ ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.58) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ ($\bar{x}$ = 3.86, S.D. = 0.87)

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก เป็นรายข้อในแต่ละด้าน สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ด้านการปรับตัวทางความสัมพันธ์ ซึ่งเป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.25, S.D. = 0.64) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจกับลูกค้ากลุ่ม LGBTQ ($\bar{x}$ = 4.36, S.D. = 0.61) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมหรือแคมเปญที่ส่งเสริมความเท่าเทียม ($\bar{x}$ = 4.30, S.D. = 0.60) และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้าทุกกลุ่ม ($\bar{x}$ = 4.24, S.D. = 0.63) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การติดตามและประเมินผลการให้บริการกับกลุ่ม LGBTQ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 0.67)

ด้านการปรับตัวทางร่างกายและการสื่อสารกับลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.12, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การจัดพื้นที่บริการให้มีความเป็นส่วนตัวและเหมาะสมกับกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ ($\bar{x}$ = 4.28, S.D. = 0.59) รองลงมาคือ การใช้ภาษาสื่อสารที่ไม่เลือกปฏิบัติหรือแบ่งแยกทางเพศ ($\bar{x}$ = 4.20, S.D. = 0.62) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเปิดกว้างต่อความหลากหลาย ($\bar{x}$ = 4.10, S.D. = 0.60) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเฉพาะสำหรับคู่รักเพศเดียวกัน ($\bar{x}$ = 3.91, S.D. = 0.64)

ด้านการปรับตัวทางอัตมโนทัศน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.08, S.D. = 0.58) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ บุคลากรมีทัศนคติเชิงบวกต่อกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศ ($\bar{x}$ = 4.22, S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ธนาคารส่งเสริมการอบรมเกี่ยวกับความหลากหลายทางเพศให้แก่พนักงาน ($\bar{x}$ = 4.11, S.D. = 0.55) และการให้บริการโดยไม่แสดงอคติทางเพศ ($\bar{x}$ = 4.09, S.D. = 0.59) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความเข้าใจของพนักงานต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียม ($\bar{x}$ = 3.89, S.D. = 0.61)

ด้านการปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 3.86, S.D. = 0.87) ประเด็นที่ได้รับค่าคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การปรับนโยบายให้รองรับการเปิดบัญชีคู่ของคู่สมรสเพศเดียวกัน ($\bar{x}$ = 4.02, S.D. = 0.74) รองลงมาคือ การปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้ครอบคลุมกลุ่ม LGBTQ ($\bar{x}$ = 3.88, S.D. = 0.80) และการกำหนดแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับการให้บริการ ($\bar{x}$ = 3.81, S.D. = 0.83) ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การบังคับใช้นโยบายอย่างสม่ำเสมอในทุกสาขา ($\bar{x}$ = 3.71, S.D. = 0.89

อภิปรายผล

ผลการศึกษาผลกระทบและแนวทางการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกต่อการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม จากทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ธนาคารได้รับผลกระทบเมื่อมีการนำกฎหมายสมรสเท่าเทียมมาใช้ในหลายประเด็น เช่น การเปิดบัญชีร่วม การขอสินเชื่อร่วม การซื้อประกันชีวิต และการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่ธนาคารต้องเผชิญและปรับตัวเพื่อรองรับกลุ่มลูกค้า LGBTQ อย่างเหมาะสม ครอบคลุม 4 ด้านหลัก โดยด้านที่ธนาคารต้องมีการปรับตัวมากที่สุดคือ ด้านอัตมโนทัศน์ โดยมีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความเท่าเทียมและความหลากหลายทางเพศมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสร้างทัศนคติที่ถูกต้องและความเข้าใจในความหลากหลายทางเพศ เป็นพื้นฐานสำคัญ ที่พนักงานธนาคารควรมีการปฏิบัติตนและแสดงออกเพื่อให้ต่อกลุ่มลูกค้ากลุ่ม LGBTQ เกิดความรู้สึกที่ดีว่าธนาคารพร้อมให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปรณัตร เขื่อนสุวงค์ และพิสมัย เหล่าไทย (2568) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่ โครงการหมู่บ้านเก้ามงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม มีค่าเฉลี่ยรายด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ ต่อการปรับตัวของธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกจากการบังคับใช้กฎหมายสมรสเท่าเทียม พบว่า ลูกค้าพึงพอใจต่อการปรับตัวของธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ ที่ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจกับลูกค้ากลุ่ม LGBTQ ส่งผลให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการยอมรับและได้รับบริการที่เป็นมิตร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คมสันต์ เจริญพรม และพรพิมล กะชามาศ (2568) พบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้ามีอิทธิพลโดยตรงต่อความจงรักภักดีทั้งด้านพฤติกรรมและทัศนคติ โดยเฉพาะด้านความไว้วางใจ ความมั่นใจ และความใส่ใจจากผู้ให้บริการ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกกับลูกค้า ส่วนด้านที่ลูกค้าพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านการปรับตัวทางบทบาทหน้าที่ ในประเด็นการปรับนโยบายให้รองรับการเปิดบัญชีคู่ของคู่สมรสเพศเดียวกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนโยบายและกระบวนการภายในยังมีความซับซ้อนหรือไม่ครอบคลุมเพียงพอ รวมถึงการดำเนินงานที่อาจมีข้อจำกัดทางกฎหมายหรือขั้นตอนทางระบบที่ต้องใช้เวลาปรับปรุง จึงทำให้การตอบสนองต่อความต้องการในส่วนนี้ยังไม่เต็มที่และชัดเจนเท่าที่ควร

สรุป

ธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกได้รับผลกระทบจากกฎหมายสมรสเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ เช่น การเปิดบัญชีร่วมและการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับอัตลักษณ์ทางเพศ ส่งผลให้ต้องมีการปรับตัวทั้งในด้านทัศนคติ บทบาทหน้าที่ การสื่อสาร และความสัมพันธ์ โดยเฉพาะด้านทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและยอมรับความหลากหลายทางเพศมากขึ้น กลุ่มผู้ใช้บริการ LGBTQ มีความพึงพอใจต่อการปรับตัวของธนาคารในระดับมาก โดยเฉพาะด้านความสัมพันธ์ที่สร้างความไว้วางใจได้ดี ขณะที่ด้านบทบาทหน้าที่ยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในประเด็นการ

รองรับบัญชีคู่ของคู่สมรสเพศเดียวกัน ซึ่งยังต้องการการปรับปรุงเชิงนโยบายเพิ่มเติม ยังพบว่าธนาคารในจังหวัดพิษณุโลกเริ่มมีการจัดอบรมภายในเพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของกลุ่ม LGBTQ+ และข้อกำหนดทางกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้องกับสมรสเท่าเทียม ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีความตื่นตัวและสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีความท้าทายด้านการจัดการระบบข้อมูลและแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องปรับปรุงให้รองรับคำนำหน้าชื่อและข้อมูลส่วนบุคคลที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ทางเพศของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม การปรับตัวของธนาคารต่อกฎหมายสมรสเท่าเทียมเป็นไปในทิศทางที่ดี แต่ยังคงต้องอาศัยการสนับสนุนเชิงนโยบายจากส่วนกลาง การออกแนวปฏิบัติที่ชัดเจน และการให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิทางเศรษฐกิจและการเงินของคู่สมรสเพศเดียวกัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความเท่าเทียมและลดอคติในระบบบริการทางการเงินต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ธนาคารควรกำหนดแนวทางที่ชัดเจนในการให้บริการคู่สมรสเพศเดียวกัน เช่น การเปิดบัญชีหรือขอสินเชื่อร่วม เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายสมรสเท่าเทียม

2. ธนาคารควรส่งเสริมให้มีการอบรมบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทัศนคติที่เปิดกว้างและตระหนักในความหลากหลายทางเพศ

3. ธนาคารควรออกแบบพื้นที่และกระบวนการให้บริการที่เป็นมิตร ปลอดภัย และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า LGBTQ และควรจัดกิจกรรมร่วมกับชุมชน เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและยอมรับในสิทธิความหลากหลายทางเพศในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาธนาคารประเภทอื่น เช่น ธนาคารของรัฐหรือธนาคารเอกชนรายอื่น เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบและวิธีการตอบสนองต่อนโยบายสมรสเท่าเทียมในมิติที่แตกต่างกัน

2. ควรสำรวจประสบการณ์ของกลุ่มลูกค้า LGBTQ ในด้านอื่น ๆ ของการใช้บริการธนาคารเช่น บริการออนไลน์ การให้คำปรึกษา และระบบการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้เข้าใจถึงความต้องการอย่างรอบด้าน

3. ควรศึกษาเชิงวิเคราะห์เพื่อเจาะลึกประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปรับตัวของธนาคารและความพึงพอใจของลูกค้า LGBTQ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและข้อสรุปที่มีความชัดเจนและนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

กรมคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2562). *พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.

คมสันต์ เจริญพรม, และ พรพิมล กะชามาศ. (2568). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของลูกค้าเงินกู้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ สาขาบ่อวิน. *วารสารบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(1), 1–15.

นำโชค วรศิลป์, สุภาวดี แสงจันทร์, & กมลชนก อินทร์แป้น. (2563). การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพต่อการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์*, 6(2), 45–60.

ปิยะนันท์ ศรีทองทิม, สมชาย บุญเกิด, & อรพรรณ วัฒนากุล. (2567). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางภาษีของคู่สมรสเพศเดียวกันภายใต้กฎหมายไทย. *วารสารนิติศาสตร์*, 53(1), 89–112.

ปรฉัตร เขื่อนสุวงค์, & พิสมัย เหล่าไทย. (2568). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้พักอาศัยต่อเจ้าหน้าที่โครงการหมู่บ้านเก้ามงคลวิลเลจ จังหวัดนครปฐม. *วารสารบริหารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น*, 4(1), 43–56.

ราชกิจจานุเบกษา. (2567). *พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (ฉบับที่ 24) พ.ศ. 2567.* สืบค้นจาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th.

ศูนย์วิจัยกฎหมายและสังคม. (2567). *รายงานวิเคราะห์ผลกระทบของกฎหมายสมรสเท่าเทียม.* กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2560). *พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560.* กรุงเทพมหานคร: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

สมบัติ บุญประธรรม. (2567). กลยุทธ์การบริหารจัดการของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยสู่โซเชียลแบงกิ้ง. *วารสารวิชาการเซาธ์อีสท์บางกอก (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์),* 10(1), 51–66.

ธนาคารกสิกรไทย. (2568). *แนวนโยบายและการพัฒนาการให้บริการทางการเงินเพื่อรองรับความหลากหลายทางเพศ.* สืบค้นจากเว็บไซต์ธนาคารกสิกรไทย

ทิวากร ตันยะกุล. (2568). แนวทางการแก้ไขกฎหมายเพื่อคุ้มครองบุคคลผู้มีความหลากหลายทางเพศจากการเลือกปฏิบัติด้วยความเกลียดชัง. *วารสารกฎหมายและสิทธิมนุษยชน*, 4(1), 1–25.

Dawes, R. M., & Lofquist, L. H. (1984). *A psychological theory of work adjustment.* Minneapolis: University of Minnesota Press.

Roy, C., & Andrews, H. A. (1999). *The Roy adaptation model (2nd ed.).* Stamford, CT: Appleton & Lange.