บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถาม ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่าง 183 คน โดยผู้วิจัยได้สรุปอภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

ลักษณะส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในงานศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดคือ ปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท และตำแหน่งงานคือ เจ้าหน้าที่ระดับ 6-7

ด้านการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี และการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ตามลำดับ หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.1.1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ให้ความสำคัญความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานของ Line หากจะต้องแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ จะต้องใช้อีเมล์ และเมื่อต้องส่งข้อมูลขนาดใหญ่ในการทำงานจะใช้อีเมล์

5.1.1.2 การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์จากการใช้แอปพลิเคชัน Line สามารถช่วยลดขั้นตอนการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน หากต้องออกไปให้บริการทางธุรกรรมแก่ลูกค้านอกสาขา จะนำ SUMO ไปให้บริการทุกครั้ง และการใช้ SUMO จะช่วยให้การทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้าเกิดความรวดเร็ว

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.1.1.3 การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี องค์กรควรให้การสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรหรือเพื่อนร่วมงานช่วยแนะนำการประยุกต์ใช้ Line ในการทำงาน ให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น การทำคู่มือการใช้งานช่วยให้สามารถใช้งาน SUMO ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น และองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยองค์กรควรให้ความสำคัญด้านปริมาณงาน ด้านการประหยัดเวลา และด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามลำดับ หากจำแนกเป็นรายด้าน มีดังนี้

5.1.1.4 ด้านปริมาณงาน องค์กรควรใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินในการสื่อสารสามารถช่วยทำงานให้สำเร็จมากขึ้น สามารถช่วยเพิ่มปริมาณงานได้มากกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเมื่อใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินสามารถช่วยเพิ่มขอบเขตความรับผิดชอบในงานได้มากยิ่งขึ้น

5.1.1.5 ด้านการประหยัดเวลา องค์กรควรใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินสามารถแจ้งข้อมูลข่าวสารและเอกสารสำคัญได้ตามกำหนดการที่วางไว้ เมื่อใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินสามารถลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างพนักงานในองค์กรได้ และเมื่อใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินสามารถช่วยให้ลูกค้าลดขั้นตอนในการใช้บริการธุรกรรมได้

5.1.1.6 ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน องค์กรควรใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินช่วยลดค่าโทรศัพท์ส่วนบุคคลเพื่อติดต่อสื่อสารระหว่างการทำงานได้ เมื่อใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อวัสดุ และครุภัณฑ์สำหรับจัดเก็บเอกสารธุรกรรมทางการเงิน และเมื่อใช้เทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินช่วยทำให้ท่านลดการเบิกค่าตอบแทนล่วงเวลา

5.1.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า

5.1.2.1 ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือนและตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

5.1.2.2 เพศ อายุ และอายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.1.3 ผลการศึกษาเปรียบเทียบการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

พบว่า การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ลักษณะส่วนบุคคล

5.2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์รัตน์ ณรงค์กูล สันติญาณ (2561) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จังหวัดสงขลา และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสกสรร อรกุล (2562) ได้ทำการวิจัย เรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ไม่ได้มีการแบ่งแยกลักษณะงานตามเพศของพนักงาน โดยแนวปฏิบัติของการปฏิบัติงานไม่ได้ใช้เพศเข้ามาเป็นสิ่งกีดกัน ซึ่งองค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกเพศได้เรียนรู้ร่วมกันจากเทคโนโลยีที่องค์กรจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทุกเพศได้เรียนรู้จึงส่งผลให้ปสิทธิภาพการปฏิบัติงานของทุกเพศเหมือนกัน จึงทำให้ลักษณะงานที่ทำของพนักงานไม่ว่าจะเป็นเพศใดก็สามารถแสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเหมือนกัน

5.2.1.2 ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ จันทน์หอม (2557) ที่ได้ทำการศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดธนาคารออมสินเขตกาฬสินธุ์ และอังคณา ธนานุภาพพันธุ์, พงศ์พันธ์ ศรีเมือง และโสภณ สระทองมา (2564) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรณีศึกษาของบริษัทธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แห่งหนึ่ง โดยผลการศึกษาดังกล่าวไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานพนักงานของธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ต้องมีการเรียนรู้การใช้งานใหม่ทั้งหมด ทำให้ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะอยู่ในช่วงอายุที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะไม่แตกต่างกัน

5.2.1.3 ลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทราพร บุญมั่น (2562) ที่ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร และสาวิตรา สุวรรณ์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นอกจาก นั้นยังสอดคล้องกับ นวมลลิ์ สิทธิภูมิ (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC เนื่องจากระดับการศึกษาสูงขึ้น จะทำให้สามารถเข้าใจระบบของงาน และมีวิสัยทัศน์ในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

5.2.1.4 ลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิธิ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ยูโอบี จำกัด (มหาพชน) และยังสอดคล้องกับ สุพัฒน์ ปิ่นหอม และคณะ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานวิศวกรรม บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเงื่อนไขในการประเมินเงินเดือนของพนักงานในองค์กรแห่งนี้ จะใช้วิธีการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วย ดังนั้น พนักงานที่มีรายได้ที่สูงขึ้นจะสามารถสะท้อนถึงการบรรลุตามตัวชี้วัดขององค์กร จึงอนุมานว่าพนักงานที่มีรายได้สูงเกิดจากการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งแตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้น้อยที่อาจจะมีผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่สามารถบรรลุตามตัวชี้วัดได้ทั้งหมด

5.2.1.5 ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า อายุการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร ฉายประเสริฐ และคณะ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี และธนภรณ์ พรรณราย (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาดังกล่าว ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี การจะเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่นั้น จะต้องเรียนรู้ใหม่ทั้งหมด ทำให้อายุการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.2.1.6 ลักษณะส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศวัส ปฐมกุลนิธิ (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) และสอดคล้องกับ นวมลลิ์ สิทธิภูมิ (2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสินเชื่อ ธนาคาร ABC

คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

5.2.2 การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางด้านการเงิน

5.2.2.1 การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ผลการศึกษา พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุษคม เจียรจินดา (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร และ อรุณรุ่ง คงสุข (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลากลางจังหวัดลพบุรี ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้ คือ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ ซึ่งจะเกี่ยวโยงกับทัศนคติต่อเทคโนโลยีที่ดี ซึ่งการมีทัศนคติที่ดีทำให้ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้น

5.2.2.2 การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัคกมล ใจมา (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ อรุณรุ่ง คงสุข (2566) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการในศาลากลางจังหวัดลพบุรี ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้ คือ การจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยีเพื่อสร้างแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ

5.2.2.3 การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ผลการศึกษา พบว่า การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี โดยผลการทดสอบพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย พ่วงสุวรรณ และธนสร กิรัมย์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับมือความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิสรัปชันในภาคธุรกิจอุตสาหกรรม และประภัสรา เนียมรุ่ง (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยความพร้อมของพนักงานและขององค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้ E-Learning กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ (จำกัด) มหาชน ซึ่งตรงกับสิ่งที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้ คือ การเตรียมความพร้อมของผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะเข้ามา ซึ่งองค์กรที่มีการจัดการความเปลี่ยนแปลงที่ดี จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุง ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

ธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี สามารถนำผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในองค์กร ดังนี้

5.3.1.1 จากผลการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อายุการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารองค์กรหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เช่น การกำหนดเงื่อนไขการปรับเงินเดือนที่อิงตามผลการปฏิบัติงานที่สามารถสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสเพิ่มเติมความรู้หรือศึกษาต่อให้ได้คุณวุฒิที่สูงขึ้น ตลอดจน กำหนดเส้นทางอาชีพ (Career Path) ให้พนักงานสามารถวางแผนการพัฒนาตนเองเพื่อช่วยสนับสนุนองค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรควรส่งเสริมความเท่าเทียมทางเพศ ความเสมอภาค เพื่อแสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่ได้มาตรฐาน รวมทั้งส่งเสริมภาพลักษณ์และชื่อเสียงขององค์กรตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals : SDGs) มีทั้งหมด 17 เป้าหมาย (Goals)เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) มีทั้งหมด 17 เป้าหมาย (Goals) เป้าหมายที่ 5 การบรรลุความเสมอภาคระหว่างเพศและเพิ่มบทบาทของสตรีและเด็กหญิงทุกคน

5.3.1.2 ด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสนับสนุนการเรียนรู้ให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานช่วยแนะนำการประยุกต์ใช้ Line ในการทำงาน จะสามารถเรียนรู้ได้รวดเร็วกว่าอ่านจากคู่มือ เนื่องจากสามารถสอบถามในจุดที่ไม่เข้าใจได้ทันที ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวก และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การจัดทำคู่มือการใช้ SUMO สำหรับพนักงานจะสามารถช่วยให้พนักงานเข้าใจและปฏิบัติงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอแนวคิดในการใช้เทคโนโลยีที่สามารถยกระดับการปฏิบัติงาน เพราะความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน จะสะท้อนปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และสามารถปรับปรุงและยกระดับการปฏิบัติงาน และการจัดทำระบบ E-Learning สำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ทำให้สามารถเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ จากที่ใดก็ได้ และควรมีการจัดอบรมการใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพื่อให้เกิดความชำนาญมากยิ่งขึ้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.3.1.3 ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี ธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักว่าเมื่อใช้ Line จะช่วยลดขั้นตอนการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการทำงาน เนื่องจาก Line สามารถติดต่อสื่อสารได้ทั้งรูปแบบข้อความ และการโทรได้ ซึ่งในปัจจุบันนั้น การโทรผ่านไลน์ได้รับความนิยมมากกว่าการโทรผ่านโทรศัพท์สำนักงาน และควรลงทุนเพิ่มจำนวนอุปกรณ์พกพาสำหรับการนำ SUMO ไปให้บริการนอกสาขามากขึ้น เนื่องจากการใช้ SUMO จะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำธุรกรรมให้แก่ลูกค้า และนอกจากนี้ การสนับสนุนให้ส่งเอกสารสำคัญทางอีเมล์ จะทำให้การปฏิบัติงานได้ง่าย สะดวก และปลอดภัยต่อข้อมูลมากขึ้น เนื่องจากสามารถป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ที่มาพร้อมกับระบบของอีเมล์

5.3.1.4 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ธนาคารออมสินเขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรสนับสนุนให้มีการใช้ Line ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร และในสาขาต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น เนื่องจาก Line จะช่วยลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสาร เพียงแค่มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตก็สามารถใช้งานได้ นอกจากนั้น ควรให้มีการใช้อีเมล์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญ เช่น ข้อมูลชี้เป้ากลุ่มลูกค้าสินเชื่อชั้นดี ข้อมูลชี้เป้ากลุ่มลูกค้าเงินฝากสลากออมสินที่จะครบกำหนดอายุการฝาก เป็นต้น และการส่งข้อมูลให้หลายบุคคลในครั้งเดียว การใช้อีเมล์จะมีความสะดวกมากกว่าวิธีอื่น และสามารถเก็บไฟล์เอกสารได้นาน และเมื่อต้องมีการส่งไฟล์ข้อมูลขนาดใหญ่ ควรสนับสนุนให้ใช้อีเมล์เพื่อความสะดวกและปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากอีเมล์สามารถสแกนไวรัสก่อนและหลังส่งไฟล์ได้ อีกทั้งควรให้ความรู้แก่พนักงานในการรับรู้ถึงประโยชน์ของ SUMO ในการให้บริการธุรกรรมทางการเงินแก่ลูกค้า เพราะหากพนักงานเกิดแรงจูงใจในการใช้ SUMO จะสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อให้งานวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งวิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยง ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานทุกระดับ เพื่อใช้ประกอบในการวิเคราะห์เชิงลึกต่อไป

5.3.2.2 การเก็บข้อมูลแบบสอบถามโดยวิธีเก็บแบบออนไลน์ ควรเก็บแบบระมัดระวัง เนื่องจากอาจจะมีข้อผิดพลาดในการให้ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างได้ ถึงแม้จะกำหนดเงื่อนไขในระบบไว้แล้ว การลงพื้นที่หรือเดินแจกอาจจะเป็นวิธีที่เหมาะสมกว่า แม้ว่าจะใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดีและถูกต้องตามวัตถุประสงค์ และทำให้ผลการศึกษาถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบจากสถาบันการเงินอื่น ๆ หรือพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลที่จะนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงองค์กรให้พร้อมสำหรับเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ที่กำลังจะเข้ามาในอนาคต

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี