

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันถือเป็นยุคแห่งการก้าวล้ำของเทคโนโลยีที่มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ มาปรับใช้กับการดำเนินการต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการทำธุรกรรม ทางด้านการเงิน เช่น Automatic Teller Machine, Mobile Banking, Internet Banking เป็นต้น ธุรกิจได้ขยายการเติบโตอย่างรวดเร็วและเข้ามาแทนที่การทำธุรกรรมผ่านสาขาของธนาคาร กว่าร้อยละ 70 ของการทำธุรกรรมในสาขาส่วนใหญ่จะเป็นธุรกรรมด้านการฝาก ถอน โอนเงิน และ ชำระเงิน ซึ่งปัจจุบัน ธุรกรรมดังกล่าวสามารถดำเนินการผ่านระบบ online หรือเรียกว่า ดิจิทัลแบงก์กิ้ง (Digital Banking) ได้โดยไม่ต้องไปที่สาขาของธนาคาร

ดิจิทัลแบงก์กิ้ง คือ ระบบการให้บริการในการทำธุรกรรมต่าง ๆ กับธนาคารผ่านอินเทอร์เน็ตหรือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องมาธนาคาร (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2561) ซึ่งข้อดี คือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารการเงินแบบ Real Time ช่วยเสริมสร้างความคล่องตัวในการทำงาน ช่วยลดปัญหาเรื่องโจรกรรมและความเสี่ยงจากการถือเงินสด ช่วยเช็ค ยอดเงินหรือทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ไม่เสียค่าธรรมเนียมในการโอนเงิน ระหว่างธนาคารเดียวกัน และเป็นช่องทางชำระสินค้าและบริการที่สะดวกสบาย ไม่ต้องเดินทางไปทำ ธุรกรรมที่ธนาคารหรือ ATM แต่การทำรายการผ่านระบบดิจิทัลแบงก์กิ้งปัจจุบันยังมีข้อควรระวัง 3 ประการ คือ (1) การตั้งรหัสผ่านที่ง่ายต่อการคาดเดา และต้องเก็บรักษาให้ลับเป็นความลับ ส่วนบุคคล พร้อมทั้งเปลี่ยนรหัสผ่านเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง (2) ควรตรวจสอบยอดเงินคงเหลือทุกครั้ง ที่มีการชำระเงิน และไม่ควรละเลยข้อความหรืออีเมลที่ได้รับจากธนาคาร (3) มีขั้นตอนที่ยุ่งยากและใช้ เวลานานสำหรับผู้ที่ใช้บริการครั้งแรก เพราะธนาคารจะต้องออกแบบการใช้งานให้ปลอดภัยและ รัดกุมมากที่สุด (Paisit Teeraphatsakool, 2020: Website)

ธนาคารออมสิน เป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีจำนวนสาขามากถึง 1,062 สาขา ปัจจุบันได้มีการ พัฒนาเรื่องระบบงานและบริการลูกค้าในรูปแบบดิจิทัล สามารถปรับตัวเพื่อรับกับยุคของดิจิทัลได้ ไม่แพ้ธนาคารพาณิชย์ทั่วไป จนกระทั่งสามารถขึ้นมาอยู่ในแถวหน้าของอุตสาหกรรมการเงินได้อย่าง มั่นคง (ธนาคารออมสิน, 2563: เว็บไซต์) โดยธนาคารอาศัยวิธีการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงมาสู่ อุตสาหกรรมก่อนที่จะถูกคู่แข่งแซงหน้า (Disrupt) จำเป็นต้องมีความแตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่น สามารถตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจและลูกค้าเป็นสำคัญ การที่ธนาคารออมสินสามารถ ให้บริการถอนเงินจากตู้ ATM ผ่านระบบมือถือได้เป็นแห่งแรก หรือการเปิดบัญชีเงินฝากในรูปแบบ ของดิจิทัลเชื่อมเข้ากับแอปพลิเคชัน MyMo (My money my mobile) ถือว่าเป็นตัวอย่างหนึ่งของ ผู้สร้างการเปลี่ยนแปลงให้กับตลาดทางการเงินในยุคที่เทคโนโลยีทางการเงินก้าวหน้าไปอย่างมาก ผนวกกับพฤติกรรมของผู้บริโภคปรับเข้าสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลจะเข้ามาช่วยใน 2 เรื่องหลัก คือ การย่นเวลา และย่นระยะทาง ซึ่งหมายถึงธนาคารออมสินกำลังจะสร้างความเท่าเทียมกันให้กับ

ประชาชนทั้งประเทศด้วยเทคโนโลยีของดิจิทัล ประชาชนสามารถจัดการธุรกรรมด้านการเงินได้ด้วยตัวเอง สามารถสร้างความเท่าเทียมด้านบริการทางการเงินให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ภาณุวัฒน์ รัตนพจน์, 2563)

ปี 2561-2565 ธนาคารเน้นการขับเคลื่อนภารกิจเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างมั่นคงและยั่งยืน มุ่งสู่การเป็น GSB New Century: Digi-Thai Banking “Digital for all Thais” โดยนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ตลอดจนช่องทางการให้บริการเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินให้ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ารายย่อยและฐานรากได้อย่างสะดวกสบาย เข้าถึงง่ายและปลอดภัย พร้อมสร้างความเข้าใจในผลิตภัณฑ์และบริการให้ความรู้ทางการเงิน (Financial Literacy) เพื่อให้ลูกค้ามีความพร้อมในการใช้บริการตลอดจนการสร้างโอกาสในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและบริการทางการเงิน การแก้ไขปัญหาหนี้สิน ส่งเสริมการออม และสร้างวินัยทางการเงินแก่เยาวชนและประชาชน การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ และการสนับสนุนโครงการตามนโยบายรัฐบาลอย่างต่อเนื่อง

จากสภาพแวดล้อม สังคม เศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นับเป็นการก้าวเข้าสู่ยุคของการบริหารที่เน้นองค์ความรู้ (Knowledge Economy) องค์กรต่าง ๆ รวมถึงธนาคารออมสิน จึงต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง ดังนั้น ธนาคารจึงต้องสร้างการรับรู้และความตระหนักในการบริหารจัดการคนให้มากยิ่งขึ้น เพื่อสร้างคนให้สร้างคุณค่า (Value Creation) และความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ธนาคารจึงให้ความสำคัญกับพนักงาน ซึ่งเป็นพลังขับเคลื่อนภารกิจไปสู่ความสำเร็จตามสมรรถนะหลักของธนาคาร เพราะสมรรถนะหลักนั้นเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะมี 3 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ โดยสมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ/แรงจูงใจ ซึ่งรูปแบบของสมรรถนะหลักของ (McClelland, 1973) ประกอบด้วย แรงจูงใจ (Motives) ลักษณะเฉพาะ (Traits) ภาพลักษณ์ (Self - Image) บทบาททางสังคม (Social Role) และทักษะ (Skill) และเมื่อบุคลากรของธนาคารออมสินมีความสามารถตามสมรรถนะหลักแล้วจะส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรดำเนินการไปได้ตาม วิสัยทัศน์ พันธกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ให้เกิดขึ้นได้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยกำหนดแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ให้เกิดความเหมาะสม และยังเสริมสร้างให้การบริหารค่าตอบแทน (Compensation) ที่เป็นธรรมด้วยการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2547)

จากแนวทางที่เป็นผลกระทบดังกล่าว ธนาคารออมสินจึงได้กำหนดสมรรถนะหลัก (Core competency) ของธนาคารไว้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม เพื่อใช้พัฒนาพนักงานให้ทำงานตามที่กำหนดไว้ ประกอบด้วยสมรรถนะ 4 ด้าน ดังนี้ (1) ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิต (Customers for Life) (2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) (3) เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility) และ (4) คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation) เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาพนักงานให้เกิดทักษะและมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน สร้างความมั่นใจแก่ลูกค้า อีกทั้งเกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพต่อธนาคาร เพื่อให้สามารถอยู่ในสถานะที่เหนือกว่าองค์กรคู่แข่งได้ทั้งใน

ปัจจุบันและอนาคต ธนาคารได้มีการพัฒนาพนักงานตามสภรณ์อย่างต่อเนื่อง แต่จากการประเมินความพึงพอใจของธนาคาร ผ่านช่องทางการรับฟังเสียงของลูกค้า ยังพบว่า มีประเด็นที่ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน และกระบวนการทำงานของธนาคาร ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานยังไม่เป็นไปตามสภรณ์ที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เรื่อง“ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ในยุคดิจิทัล” จึงมีคำถามวิจัยว่า “ทักษะการทำงานของพนักงานออมสินภาค 12 ในยุคดิจิทัล เป็นอย่างไร และทักษะการทำงานของพนักงานออมสินภาค 12 เป็นไปตามสภรณ์หลักด้านใด” เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะการทำงานตามสภรณ์ธนาคาร ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ครบถ้วนทุกด้าน และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งกับสถาบันการเงินอื่นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับสภรณ์หลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบสภรณ์หลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 1.2.4 เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อสภรณ์หลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

- 1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน
- 1.3.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีระดับสภรณ์หลักขององค์กรแตกต่างกัน
- 1.3.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสภรณ์หลักองค์กรแตกต่างกัน
- 1.3.4 ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสภรณ์หลักองค์กรแตกต่างกัน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.4.1 ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปพัฒนา ระดับทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ให้ดีขึ้นต่อไป
- 1.4.2 ผู้บริหารสามารถนำใช้ผลการศึกษาที่ได้ เป็นแนวทางให้ไปพัฒนาพนักงานให้เกิดทักษะการทำงานตามสภรณ์หลักธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ครบถ้วนทุกด้าน
- 1.4.3 ผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ เป็นระบบมาตรฐาน และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้
- 1.4.4 ผู้ที่สนใจ สามารถนำผลศึกษาที่ได้เป็นแนวทางสำหรับการศึกษาในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.5 ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

1.5.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วยทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์/การทำงานเป็นทีม ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และศึกษาสมรรถนะหลักของธนาคาร ซึ่งประกอบด้วย ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า สร้างเครือข่ายความร่วมมือ เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานของธนาคารออมสินภาค 12 จำนวน 607 คน ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 250 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ทำการศึกษานี้ ได้แก่

1.5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1) เพศ
 - 1.2) อายุ
 - 1.3) สถานภาพสมรส
 - 1.4) ระดับการศึกษา
 - 1.5) ตำแหน่งงาน
 - 1.6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.7) อายุงาน
- 2) ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล ได้แก่
 - 2.1) ด้านความคิด
 - 2.2) ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน
 - 2.3) ด้านมนุษยสัมพันธ์/การทำงานเป็นทีม
 - 2.4) ด้านสารสนเทศ
 - 2.5) ด้านการสื่อสาร
 - 2.6) ด้านความคิดสร้างสรรค์

1.5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- 1) สมรรถนะหลักองค์กร ประกอบด้วย
 - 1.1) ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for life)
 - 1.2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership)
 - 1.3) เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning agility)
 - 1.4) คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation)

1.5.4 ขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563 ถึง มกราคม พ.ศ. 2565

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดของการวิจัยตามแนวคิดของปัจจัยส่วนบุคคล และแนวคิดของทักษะตามสมรรถนะหลักของธนาคารออมสิน ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 ธนาคารออมสินภาค 12 หมายถึง ธนาคารออมสินในเขตพื้นที่บริการ ประกอบด้วย ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี1 ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี2 ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ ธนาคารออมสินเขตยโสธร ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ และธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และหน่วยงานย่อย ประกอบด้วย สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย12 สำนักงานภาค12 และเขตควบคุมและบริหารหนี้ 12

1.7.2 พนักงาน หมายถึง พนักงาน สังกัดธนาคารออมสินภาค12 ที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 5 ขึ้นไป ที่ได้รับการบรรจุตามอัตรากำลังมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

1.7.3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงานของพนักงาน

1.7.4 ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานออมสินภาค 12 ที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดวิเคราะห์ เทคนิคการปฏิบัติงานทั้งเทคนิคการปฏิบัติงานระบบทั่วไปและระบบสารสนเทศ ตลอดจนความสามารถในการแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยอาศัยความสามารถของตนเองให้งานสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ประกอบด้วย 7 ด้าน ตามการประเมินตนเองของพนักงาน ดังนี้

1.7.4.1 ทักษะด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานโดยการใช้ความรู้ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ จัดการกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน การนำวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างชาญฉลาด

1.7.4.2 ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานเฉพาะด้านที่ตนเองได้รับมอบหมาย สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาใช้ในการทำงานปัจจุบัน คิดค้นวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ตั้งไว้ ภายใต้ระเบียบและแนวทางปฏิบัติงานขององค์กร

1.7.4.3 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง ความสามารถในการหาวิธีการและการจัดการข้อมูลในฐานข้อมูลสารสนเทศ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล การใช้เทคนิคพิเศษและเทคนิคใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและการสูญหายของข้อมูลองค์กรเป็นหลัก

1.7.4.4 ทักษะด้านสารสนเทศ หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานในองค์กรได้ มีการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ อ่อนน้อมถ่อมตน ให้ความช่วยเหลือในเวลาที่เหมาะสม เต็มใจให้คำแนะนำและคำปรึกษาในเรื่อง ๆ แก่เพื่อนร่วมงาน

1.7.4.5 ทักษะด้านการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการฟังเรื่องราวข้อมูลข่าวสาร การสั่งงาน การประสานงาน และการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเข้าใจ และสามารถถ่ายทอดข้อมูลสารที่ได้รับให้ผู้อื่นได้รับทราบ

1.7.4.6 ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือเพื่อร่วมงานและทีมให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้รับมอบหมาย ภายใต้การแสดงความคิดเห็นของทีมงานทุกคน

1.7.4.7 ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการจัดการกระบวนการความคิด ความรู้ และนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน โดยมุ่งเน้นการสร้างความคิดใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหา โดยมองปัญหาให้เป็นความท้าทายและสามารถก้าวผ่านอุปสรรคไปได้

1.7.5 สมรรถนะหลัก หมายถึง ทักษะการทำงานของพนักงาน ที่สอดคล้องกับทิศทางการดำเนินงานของธนาคาร เพื่อผลักดันธนาคารสู่ยุคดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานสู่การเป็นดิจิทัลแบงก์กิ้ง ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 4 ด้าน ตามการประเมินตนเองของพนักงาน ดังนี้

1.7.5.1 ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for Life) หมายถึง ทักษะการทำงานของพนักงานที่สามารถพูดคุยและประสานงานกับผู้มารับบริการและสามารถให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ผู้มารับบริการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้

1.7.5.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) หมายถึง ทักษะในการสานสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและลูกค้า มีการให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการและส่งมอบความประทับใจในการบริการให้ประชาชนได้รับทราบ

1.7.5.3 เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility) หมายถึง ทักษะในการรู้เท่าทันเหตุการณ์ต่าง ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ สามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรและสามารถแก้ไขปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงขององค์กรที่เกิดขึ้นได้

1.7.5.4 คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง ความสามารถในการคิดริเริ่มและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ทำให้เกิดผลลัพธ์หรือวิธีการใหม่ ๆ โดยอาจเกิดจากการแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถ ประสบการณ์การทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานจนเกิดเป็นแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ และสามารถปรับปรุงแก้ไของค์กรให้ดีขึ้นไปได้