

บทคัดย่อ

เรื่อง : ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร

ผู้วิจัย : กมลชนก กะตะศิลา

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัย อันพิมพ์

คำสำคัญ : ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล, สมรรถนะหลัก

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 2) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 3) เปรียบเทียบสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ศึกษาทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จำนวน 250 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster sampling) ตามสูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (T-test) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงาน ประกอบด้วยดังนี้ ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านการสื่อสาร ด้านความคิด ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 อยู่ในระดับมากในทุกด้าน ($\bar{X}=4.11$, $SD=0.5$) สำหรับปัจจัยด้านสมรรถนะหลักขององค์กร ประกอบด้วย ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for Life) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility) และ คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 อยู่ในระดับมากในทุกด้านเช่นเดียวกัน ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.46$) นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน และสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลและสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน ที่ต่างกันยังส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) นอกจากนี้ยังพบว่าทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ยังส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) อีกด้วย

ABSTRACT

TITLE : WORKING SKILLS IN THE DIGITAL ERA OF GOVERNMENT SAVINGS BANK
REGION 12 EMPLOYEE AFFECTING ORGANIZATIONAL CORE COMPETENCIES
AUTHOR : KAMONCHANOK KATASILA
DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
ADVISOR : ASST. PROF. UTHAI UNPHIM, Ph.D.
KEYWORDS : WORKING SKILLS IN THE DIGITAL ERA, CORE COMPETENCIES

The objectives of this research were 1) to study the level of working skills in the digital era of Government Savings Bank (GSB) employees in region 12, 2) to study the level of organizational core competence of GSB employees, region 12, 3) to compare the organizational core competence of GSB employees, region 12 as classified by personal factors, and 4) to study the work skills in the digital era that affected the organization's core competence with regard to employees of the GSB region 12. It involved quantitative research, collecting data using questionnaires. The sample group involved 250 employees of GSB region 12 using the cluster sampling method according to the calculation formula of Taro Yamane (Yamane, 1973). The statistics used were frequency, percentage, mean, and standard deviation, along with the Statistics for Difference Analysis (T-test), Analysis of Variance (F-test), and Multiple Linear Regression Analysis. The results showed that opinion levels concerning work skills consisted of the following: human relations skills, communication, thinking, teamwork, technical aspects of operation, information technology, and the creativity of employees at GSB region 12 and all were at a high level for all aspects ($\bar{X}=4.11$, $SD = 0.5$). The key competency factors of the organization included delivering value throughout the life of customers ("customers for life"), building a network of cooperation, (partnership) learning for all situations (learning agility), and innovation for GSB region 12 employees were at a high level in all aspects as well ($\bar{X}=3.97$, $SD = 0.46$). It was also found that individual factors such as age, marital status, educational levels, average monthly income, years of service, varying job positions, and different departments revealed statistically significantly different opinions on the level of working skills in the digital era and the organization's core competence ($P<0.05$). Education levels, average monthly income, and varying job positions also had a statistically significant effect on the organization's core competencies ($P<0.05$). It was also found that communication skills, teamwork, and creative skills also affected the core competence of the organization with statistically significant differences ($P<0.05$).