

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กร” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัยเป็นลำดับดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1.1 เพื่อศึกษาระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

5.1.1.2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

5.1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5.1.1.4 เพื่อศึกษาทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12

5.1.2 สมมติฐานในการวิจัย

5.1.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

5.1.2.2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักธนาคารแตกต่างกัน

5.1.2.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน

5.1.2.4 ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน

5.1.3 วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

5.1.3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 12 จำนวน 607 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน

5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา “ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ในยุคดิจิทัล ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.2.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

5.2.1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1) เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

2) อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 31-39 ปี จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ อายุ 40-49 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 อายุ 20-29 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และ อายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

3) สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส โสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามลำดับ

4) ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาโท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาเอก

5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000-30,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคือ ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-40,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

6) อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุงาน 7-9 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาคือ อายุงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 อายุงาน 4-6 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และอายุงาน 1-3 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

7) ตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งงานระดับ 5-7 จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 82.80 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 ตำแหน่งผู้จัดการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และตำแหน่งงาน อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

8) ตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12 จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.41 รองลงมาคือ สังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14 สังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 สังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินเขตยโสธร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 สังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 สังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 สังกัดหน่วยงาน

สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และสังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสิน สำนักงานภาค 12 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

5.2.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านทักษะการทำงาน

ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.42$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ด้านความคิด ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ด้านสารสนเทศ และด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07, 4.06, 4.06, 4.05, 3.97 และ 3.89 ตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07, SD = 0.32$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.24, SD = 0.56$) เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ($\bar{X} = 4.20, SD = 0.59$) สามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.16, SD = 0.59$) สามารถคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.94, SD = 0.65$) และสามารถใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ($\bar{X} = 3.85, SD = 0.70$) ตามลำดับ

2) ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.98$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.24, SD = 0.54$) สามารถเข้าใจถึงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 4.18, SD = 0.54$) มีทักษะในการทำงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.10, SD = 0.55$) สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.59$) สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา กับงานที่ทำได้ ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.62$) และนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.66$) ตามลำดับ

3) ด้านสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.50$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ รู้วิธีการค้นหาและจัดการข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.06, SD = 0.56$) ใช้สารสนเทศต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวังและไม่นำมาซึ่งความเสียหายชื่อเสียงของตนเองและองค์กร ($\bar{X} = 4.03, SD = 0.61$) สามารถอธิบายข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.97, SD = 0.56$) มีการตรวจสอบสารสนเทศอย่างมีเหตุผลเชื่อถือได้ ก่อนนำมาใช้หรือเผยแพร่ ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.62$) สามารถใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในห้องทำงานได้ ($\bar{X} = 3.92, SD = 0.65$) และใช้สื่อประกอบการนำเสนอ หรือประกอบการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.65$) ตามลำดับ

4) ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, SD = 0.51$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับ

ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.55$) เรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.54$) มีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.63$) ช่วยเหลือและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.61$) ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.63$) และสามารถประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.67$) ตามลำดับ

5) ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความสามารถในการฟังเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ และสามารถจับใจความสำคัญได้ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.51$) สามารถพูดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.52$) สามารถอ่านจับใจความสำคัญได้ดี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.58$) ความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.59$) มีทักษะการเขียนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.58$) และสามารถประสานงานและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อได้ดี ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.68$) ตามลำดับ

6) ด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.48$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในทีม ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.49$) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในทีมอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.51$) วางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงานของทีม ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.52$) ช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.55$) มีการประสานงานกันกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.00$, $SD = 0.59$) สามารถเป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ เมื่อเกิดความขัดแย้งในทีม ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.69$) ตามลำดับ

7) ด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้ความรู้และนวัตกรรมในกระบวนการการทำงานเสมอ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.49$) มีความคิดแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.53$) มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.56$) เป็นคนคิดนอกกรอบ และกล้าลองทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.63$) มองปัญหาในการทำงานเป็นความท้าทายในการแก้ปัญหาเสมอ ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.67$) ได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มี สร้างเป็นนวัตกรรมการทำงาน ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

5.2.1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสมรรถนะหลักขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for Life) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility) และ คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.46$)

และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า เป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.52$) รองลงมาคือด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.49$) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.55$) และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ ดังนี้

1) ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.52$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สังเกตถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.54$) สามารถเลือกสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.58$) และ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ

2) ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.48$) ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน แม้อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.63$) และส่งมอบผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงความราบรื่น รวดเร็ว ในกระบวนการทำงานภาพรวม ต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.74$) ตามลำดับ

3) ด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.52$) สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.32$) และ สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างดี ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.65$) ตามลำดับ

4) ด้านคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.47$) มีวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเสมอ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.54$) และ มีการติดตาม และวิเคราะห์ผลการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงและนำไปใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

5.2.2 ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

5.2.2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ด้าน พบว่า ด้านทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันตามลำดับ

8) สมมติฐานที่ 1.8 สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยที่ต่างกันตามลำดับ

5.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักธนาคารแตกต่างกัน

1) สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรไม่แตกต่างกัน

2) สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ด้านสมรรถนะด้านควมส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า สมรรถนะด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ และสมรรถนะด้านคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่

3) สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ด้านสมรรถนะด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า และสมรรถนะด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ

4) สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน

5) สมมติฐานที่ 2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับที่กำหนดไว้

6) สมมติฐานที่ 2.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน

7) สมมติฐานที่ 2.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน

8) สมมติฐานที่ 2.8 สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน

5.2.2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน มีผลต่อสมรรถนะองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. น้อยกว่า 0.05) โดยที่ทั้งสามปัจจัย มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์)

5.2.2.4 สมมติฐานที่ 4 ทักษะการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยที่ทั้งสามทักษะ มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์) และเมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยังพบทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กร ได้แก่ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก เช่นเดียวกัน

5.3 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงาน of พนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ในยุคดิจิทัล สามารถสรุปประเด็นที่สำคัญมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.3.1.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ด้านเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับ เอกศิษฐ์ เจริญธัญบุรณ์ (2560) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งลักษณะการบริหารจัดการองค์กรของธนาคารออมสินและบริษัทเอกชนจะมีความคล้ายคลึงกันทั้งด้านโครงสร้างขององค์กรและรูปแบบการบริหารจัดการ ดังนั้น จึงสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่มีเพศที่ต่างกันอาจส่งผลต่อการทำงานด้านระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานได้

2) ด้านอายุ พบว่า อายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล กับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) และเมื่อพิจารณาทักษะเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับที่กำหนดไว้ ได้แก่ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ นภา วินันท์ (2557) ได้ศึกษาทักษะการทำงาน of พนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ที พี อาร์ ปริซิ่งซันทูลลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง

จังหวัดสมุทรปราการ กล่าวว่า ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการฝึกอบรม ต่างกัน มีค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) แต่ไม่สอดคล้องกับ อนงสอน พรหมจัน (2549) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาตนเองด้าน ทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโครงการออกไปตาดิน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว กล่าวว่า การเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานโครงการออกไปตาดิน จำแนกตาม คุณสมบัติส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ส่วนรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับการศึกษา ครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า พนักงานของธนาคารออมสินภาค 12 ที่มีอายุที่แตกต่างกันมี ผลต่อทักษะการทำงานที่แตกต่างกัน เนื่องจากอายุที่ต่างกันของแต่ละบุคคลเกิดจากการสั่งสม ประสบการณ์การทำงาน หากพนักงานที่มีอายุมากและมีการทำงานในระยะเวลาที่ยาวนาน จะมีประสบการณ์ในการทำงานและทักษะการทำงานมากกว่าพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงาน

3) ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสดและสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อ ความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน ในด้านทักษะด้านความคิด ทักษะด้าน เทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับ เอกศิษฐ์ เจริญธัญญ์ (2560) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ ทักษะ และภาวะผู้นำของ หัวหน้าทีมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรส แตกต่างกัน ส่งผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรม การผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาคากิ จำกัด ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อ มีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) สำหรับการศึกษาครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมี เวลาทุ่มเทให้กับงานมากกว่าพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลเลี้ยงดูบุตร แต่อย่างไรก็ตามยังมีพนักงานอีกหลายท่านที่มีสถานภาพสมรสแต่ยังสามารถทุ่มเทเวลาให้ให้กับงานและสามารถฝึกฝน ทักษะการทำงานให้เพิ่มพูนขึ้นได้

4) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีและปริญญาโทที่ แตกต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน ด้านทักษะด้าน ความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้าน การสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นภา วินันท์ (2557) ได้ศึกษา ทักษะการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัท ที พี อาร์ พรซิชั่นทูลลิ่ง จำกัด อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานพนักงานฝ่ายผลิตที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและการฝึกอบรม ต่างกัน มีค่าเฉลี่ย

ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) แต่ไม่สอดคล้องกับ อนงสอน พรหมจัน (2549) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานและความต้องการในการพัฒนาตนเองด้าน ทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโครงการออกใบตาดิน สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ได้กล่าวว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติด้าน ทักษะการปฏิบัติงานของพนักงานโครงการออกใบตาดิน ส่วนรายได้มีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($P < 0.01$) สำหรับการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลได้ว่าพนักงานที่มี ระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจะมีความรู้ ความสามารถด้านวิชาจากจากการเรียนภาคทฤษฎีได้ มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่น้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่า แต่มีการสั่งสมประสบการณ์การทำงานและมีอายุงานที่ยาวนานก็สามารถปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถได้เท่าเทียมกับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง ๆ ได้

5) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความ คิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน ด้านทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิค การปฏิบัติงาน ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการ ทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ สุบิน พุทโสสม (2562) ได้ศึกษาเรื่องความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคล ธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ที่พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อปีที่ แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ($P < 0.05$) ไม่สอดคล้องกับ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย- ยายากิ จำกัด ได้กล่าวว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ สถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) สำหรับการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่าจะมีต้นทุนทางการเงินที่นำไปแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการ ทำงานและประสบการณ์จากนอกสถานที่ทำงานได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่น้อยกว่า เนื่องจากจำเป็นต้องแบ่งรายได้เพื่อไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและเหลือเงินเพื่อการศึกษาและพัฒนา ทักษะความสามารถในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง อย่างไรก็ตาม การหาความรู้ ประสบการณ์และการพัฒนาทักษะการทำงานไม่ใช่เพียงแต่จะมีแค่การใช้จ่ายเงินเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อ ความรู้เท่านั้น หากแต่ถ้าพนักงานคนใดที่มีความพยายามเรียนรู้ก็จะสามารถพัฒนาทักษะการทำงาน ของตนเองให้ดีขึ้นได้

6) ด้านอายุงาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการ ทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ปกภณ จันทศาสตร์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานเอกชนระดับปฏิบัติการ ในเขตลาดพร้าว- จตุจักร ได้กล่าวว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาใน

การปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันกับองค์กร ส่วนในด้านรายได้ไม่มีผลต่อความผูกพันกับองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่สอดคล้องกับ ธาณิ ทองลิ้ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการพัฒนาที่สัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก ได้กล่าวว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราค่าตอบแทนต่อเดือนต่างกันไม่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานที่ยาวนานกว่า จะมีโอกาสในการได้ปฏิบัติงานในหลากหลายสายงานและมีการพัฒนาทักษะความสามารถของตนเองได้มากกว่าพนักงานใหม่ และหากพนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความมุ่งมั่นและหมั่นพัฒนาตนเองก็จะสามารถพัฒนาทักษะในการทำงานได้

7) ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้กล่าวว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดคือ สมรรถนะหลักของผู้ปฏิบัติงาน รองลงมาสมรรถนะตามตำแหน่งงานของผู้ปฏิบัติงาน สุดท้ายคือ สมรรถนะในด้านการจัดการของผู้ปฏิบัติงาน สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ว่าตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้นั้นต้องมาจากการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาวนานหรือมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถและการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของตนเอง ทั้งด้านร่างกาย ความคิด ทักษะการฝึกฝนการทำงาน จนเกิดความชำนาญและได้รับการพิจารณาจากเพื่อนร่วมงานให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

8) ด้านสังกัดหน่วยงาน พบว่า สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สอดคล้องกับการศึกษาของ สมฤทัย อยู่รอด (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษได้ว่า สายงานหรือสังกัดงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานจะช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการสนับสนุนความสามารถที่ตรงกับบุคคลจะทำให้บุคคลสามารถศักยภาพของตนเองออกมาใช้งาน และมีการพัฒนาศักยภาพด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมขึ้น ทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.3.1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักธนาคารแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

1) ด้านเพศ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$) สอดคล้องกับ รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมรรถนะหลักส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้น ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านบริการที่ดี และภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ความสามารถในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานทุกคนไม่ได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างด้านเพศ แต่ขึ้นอยู่กับความพยายามและความมุ่งมั่นในการที่จะแสวงหาความรู้ความสนใจที่จะพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น

2) ด้านอายุ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สอดคล้องกับ สมฤทธิ์ อยู่รอด (2555) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน และหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่จำแนกตามอายุ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า เนื่องจากอายุที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคลเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์การทำงาน การพัฒนาสมรรถนะหลักเกิดจากการทำงานที่มีการฝึกฝนและปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วนั้น พนักงานที่มีอายุที่สูงขึ้นจะมีการทำงานกับองค์กรที่ยาวนานด้วยเช่นกัน ซึ่งก็ทำให้เกิดการพัฒนาสมรรถนะของตนเองขึ้นได้

3) ด้านสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า และสมรรถนะด้านสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) สอดคล้องกับ รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมรรถนะหลักส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้น ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านบริการที่ดี และภาวะผู้นำส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับจากการศึกษาของ เพ็ญศรี ชื่นชม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กล่าวว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชีต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสจะมีเวลาทุ่มเทให้กับงานมากกว่าพนักงานที่มีภาระทางครอบครัวที่ต้องดูแลเลี้ยงดูบุตร แต่อย่างไรก็ตามยังมีพนักงานอีกหลายท่านที่มีสถานภาพสมรสแต่ยังสามารถทุ่มเทเวลาให้ให้กับงานและสามารถฝึกฝนสมรรถนะการทำงานให้เพิ่มพูนขึ้นได้

4) ด้านระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้นด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านบริการที่ดี และภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับจากการศึกษาของ เพ็ญศรี ชื่นชม (2562) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กล่าวว่า เพศ อายุ และประสบการณ์ทำงานด้านการเงินและบัญชีต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของตนเองโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจะมีความรู้ ความสามารถด้านวิชาจากจากการเรียนภาคทฤษฎีได้มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่น้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานที่มีการศึกษาน้อยกว่าแต่มีการสั่งสมประสบการณ์การทำงานและมีอายุงานที่ยาวนานก็สามารถปฏิบัติงานที่มีความรู้ ความสามารถได้เท่าเทียมกับผู้ที่มีการศึกษาสูง ๆ ได้

5) ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีสมรรถนะหลักในชุดดิจิทัลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับจากการศึกษาของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาซากิ จำกัด ได้กล่าวว่า เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยาซากิ จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่าทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการศึกษาครั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูงกว่าจะมีต้นทุนทางการเงินที่นำไปแสวงหาความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประสบการณ์จากนอกสถานที่ทำงานได้มากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่น้อยกว่า เนื่องจากจำเป็นต้องแบ่งรายได้เพื่อไปใช้จ่ายในชีวิตประจำวันและเหลือเงินเพื่อการศึกษาและพัฒนาสมรรถนะการทำงานและความสามารถในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง อย่างไรก็ตาม การหาความรู้ ประสบการณ์และการพัฒนาทักษะการทำงานไม่ใช่เพียงแต่จะมีแค่การใช้เงินเป็นค่าใช้จ่ายในการซื้อความรู้เท่านั้น หากแต่ถ้าพนักงานคนใดที่มีความพยายามเรียนรู้ก็จะสามารถพัฒนาสมรรถนะการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นได้

6) ด้านอายุงาน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้านเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ รพีพรรณ ฉัตรเลิศยศ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะหลัก และภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนสมรรถนะหลักส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ยกเว้น ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านบริการที่ดี และภาวะผู้นำส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของธารินี ทองลิ้ม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยสภาพแวดล้อมด้านการพัฒนาที่สัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก ได้กล่าวว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และอัตราค่าตอบแทนต่อเดือนต่างกันไม่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยแวดล้อมภายในและปัจจัยแวดล้อมภายนอกมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับการศึกษาคั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานที่ยาวนานกว่าจะมีโอกาสในการได้ปฏิบัติงานในหลากหลายสายงาน มีการสมรรถนะและความสามารถของตนเองได้มากกว่าพนักงานใหม่ และหากพนักงานใหม่หรือพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีความมุ่งมั่นและหมั่นพัฒนาตนเองก็จะสามารถสมรรถนะการทำงานเพิ่มขึ้นได้

7) ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ได้กล่าวว่า สมรรถนะในด้านความสามารถตามตำแหน่งงาน เพื่อประเมินระดับของคุณภาพในการให้บริการขององค์กรและเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพในการให้บริการขององค์กร สำหรับการศึกษาคั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นได้นั้นต้องมาจากการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาวนานหรือมีการพัฒนาความรู้ความสามารถและสมรรถนะในการทำงานของตนเอง ทั้งด้านร่างกาย ความคิด ทักษะการฝึกฝนการทำงาน จนเกิดความชำนาญและได้รับการพิจารณาจากเพื่อนร่วมงานให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น

8) ด้านสังกัดหน่วยงาน พบว่า สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีนิติย์ มากแก้ว (2557) ได้ศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้กล่าวว่า ด้านความสามารถและทักษะในการทำงานพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาคั้งนี้สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า สายงานหรือสังกัดงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานจะช่วยสนับสนุนการทำงาน of พนักงานให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการสนับสนุนความสามารถที่ตรงกับบุคคลจะทำให้บุคคลสามารถศักยภาพของตนเองออกมาใช้งาน และมีการพัฒนาศักยภาพด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมขึ้น ทำให้องค์กรมีพนักงานที่มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น

5.3.1.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน มีผลต่อสมรรถนะองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยที่ทั้งสามปัจจัย มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจพร วรรณูปถัมภ์ และบุญเลี้ยง ทูมทอง (2555) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ ได้กล่าวว่า สมรรถนะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทุกตัวแปรยกเว้นตัวแปรเพศ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุบิน พุทโสม (2562) ได้ศึกษาเรื่องความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็ก อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ได้กล่าวว่า ระดับทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำสุด ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างพบว่าประชาชนในเขตเทศบาลตำบลมวกเหล็กที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้สุทธิต่อปีที่แตกต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับการเสียภาษีเงินได้บุคคลธรรมทั้ง 5 ด้าน (ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก ด้านความคิด ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ)

5.3.1.4 สมมติฐานที่ 4 ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกัน จะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน ทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยที่ทั้งสามทักษะ มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์) และเมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.1 นอกจากนั้นยังพบว่าทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กร ได้แก่ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรพิมล พิทักษ์ธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา โรงแรม คอลัมน์ แวงค็อก กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งสามารถเรียงอันดับปัจจัยที่เสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านความสุขในการทำงาน และ ด้านความคิด ตามลำดับ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ชุตินา วัฒนชัยสิทธิ์ สุนทรธา โต้บัว และวารุณี ลัภนโชคดี (2561) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะนักวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์หมักพิมพ์บรรจุภัณฑ์ ได้กล่าวว่า สมรรถนะของนักวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์หมักพิมพ์บรรจุภัณฑ์มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความรู้ในการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มี 4 องค์ประกอบหลัก (2) ด้านทักษะเฉพาะทางของนักวิจัย มี 5 องค์ประกอบหลัก (3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กร

1) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีผลต่อสมรรถนะองค์กร ผู้บริหารควรมีการพิจารณาผลตอบแทนพิเศษนอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับให้แก่พนักงานที่มีผลงานโดดเด่น และทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง เมื่อพนักงานมีการพัฒนาทักษะก็ย่อมส่งผลดีต่อองค์กร

2) ระดับการศึกษาที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กร ผู้บริหารระดับสูง ควรมีโครงการสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับพนักงาน เช่น ให้ทุนการศึกษาสำหรับพนักงาน ทั้งสถาบันการศึกษาภายในประเทศและต่างประเทศ และส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในทักษะเฉพาะด้าน ผ่านการอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ รวมถึงส่งเสริมให้พนักงานสามารถเรียนรู้จากชุมชน โดยพนักงานเป็นผู้ให้ความรู้ทางการเงินกับชุมชน ส่วนคนในชุมชนก็ให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะอาชีพเฉพาะให้กับพนักงาน เป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างพนักงานกับคนในชุมชน

3) ตำแหน่งงานมีผลต่อสมรรถนะองค์กร ผู้บริหารควรให้โอกาสกับพนักงานที่มีความสามารถเฉพาะด้านที่โดดเด่น และทำผลงานบรรลุเป้าหมายอย่างชัดเจน ให้สามารถส่งผลงานเพื่อนำเสนอตนเองให้ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งได้โดยไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์ด้านระยะเวลาการทำงานเป็นตัวกำหนด

5.4.1.2 ด้านทักษะการทำงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กร

1) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์มีผลต่อสมรรถนะองค์กร ผู้บริหารควรมีโครงการด้านนวัตกรรมให้พนักงานสามารถเข้าร่วมได้ เช่น โครงการประกวดนวัตกรรมด้านการทำงาน โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ธนาคารด้วยนวัตกรรมทางการเงิน โดยกำหนดให้แต่ละเขตส่งโครงการนำเสนอต่อสำนักงานภาค เขตละ 1 โครงการ เพื่อคัดเลือกให้เป็นตัวแทนธนาคารออมสินภาค และเข้ารับการคัดเลือกต่อในระดับประเทศ การสนับสนุนพนักงานด้วยโครงการนี้นอกจากจะทำให้ธนาคารได้แนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ก็ยังช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นด้วย

2) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมมีผลต่อสมรรถนะองค์กร ผู้บริหารควรให้พนักงานในสังกัด จัดทีมเพื่อประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าในสถานที่ต่าง ๆ โดยกำหนดเป้าหมายในแต่ละวัน แต่ละทีมให้ชัดเจน และมีการติดตามผลงานทุกครั้งเมื่อกลับมายังสำนักงาน

3) ทักษะด้านการสื่อสารมีผลต่อสมรรถนะองค์กร ด้านการสื่อสารภายในสำหรับพนักงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการพูดคุยเกี่ยวกับการทำงานทุกวัน โดยกล่าวถึงแผนการทำงาน วิธีการปฏิบัติงาน ผลิตภัณฑ์ธนาคาร รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของงาน เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานระหว่างพนักงานในสังกัด ส่วนด้านการสื่อสารภายนอกกับลูกค้าและหน่วยงานอื่น ผู้บริหารควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารกับลูกค้า เช่น ตลาดสด ห้างสรรพสินค้า โรงเรียน บริษัท อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง สำหรับหน่วยงานที่มีการทำธุรกรรม

ร่วมกัน เช่น สำนักงานที่ดิน สำนักงานบังคับคดี ผู้บริหารควรมีการพูดคุยระหว่างผู้บริหารด้วยกันของแต่ละหน่วยงานอย่างน้อยไตรมาสละครั้ง

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.4.2.1 ผลการศึกษาที่ได้เป็นการศึกษาเฉพาะธนาคารออมสินภาค 12 ผู้ศึกษาควรมีการศึกษาพนักงานในพื้นที่อื่น ๆ ด้วย เนื่องจากพนักงานในแต่ละพื้นที่อาจมีทักษะแตกต่างกัน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานในสังกัดตนเองได้อย่างตรงจุดประสงค์

5.4.2.2 ผู้ที่สนใจศึกษาเพิ่มเติม ควรเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์แบ่งกลุ่มย่อย โดยแยกคำถามสำหรับผู้บริหารและคำถามสำหรับพนักงาน หรือแยกศึกษาแต่ละกลุ่มงาน เช่น สาขาติดตามหนี้ อนุมัติสินเชื่อ และประเมินราคา แต่ละส่วนงานมีทักษะ ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญแตกต่างกัน เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานธนาคารให้ตรงกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานที่รับผิดชอบให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรมากที่สุด