

## สารบัญ .

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	8
2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการทำงาน	11
2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	21
2.4 บริบทของธนาคารออมสิน	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	54
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	57
4.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน	71

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5</b> สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย	104
5.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	105
5.3 อภิปรายผลการวิจัย	113
5.4 ข้อเสนอแนะ	119
เอกสารอ้างอิง	121
ภาคผนวก	128
ประวัติผู้วิจัย	135

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	สรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล	48
2.2	สรุปตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ	49
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานที่ทำงานในธนาคารออมสิน สังกัดธนาคารออมสินภาค 12	52
3.2	ค่าสัมประสิทธิ์ของ CRONBACH ตามปัจจัยต่าง ๆ	55
4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	57
4.2	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	58
4.3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส	58
4.4	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.5	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59
4.6	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน	59
4.7	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตึกหน่วยงาน	59
4.8	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	60
4.9	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงาน	61
4.10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านความคิด	61
4.11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	62
4.12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านสารสนเทศ	63
4.13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์	64
4.14	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านการสื่อสาร	65
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม	65
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์	67
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กร	68
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการรักษาผู้บริโภครายเก่า/เพิ่มผู้บริโภครายใหม่	64
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะองค์กรด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	69
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านเรียนรู้เท่าทัน ทุกสถานการณ์	70
4.21	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านคิดล้ำทำสิ่งใหม่	70
4.22	ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามเพศ	71
4.23	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทักษะการทำงาน	72
4.24	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามอายุ	73
4.25	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ	73
4.26	ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามสถานภาพ	73
4.27	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับทักษะการทำงาน	75

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.28	ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา	76
4.29	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทักษะการทำงาน	77
4.30	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	78
4.31	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
4.32	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามอายุงาน	80
4.33	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน	81
4.34	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	81
4.35	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน	82
4.36	ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ	83
4.37	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับสมรรถนะหลัก	83
4.38	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุ	84
4.39	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ	84
4.40	ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามสถานภาพ	85
4.41	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับสมรรถนะหลัก	86
4.42	ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามระดับการศึกษา	87
4.43	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับสมรรถนะหลัก	87
4.44	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	88
4.45	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	89
4.46	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุงาน	90
4.47	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน	90
4.48	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามตำแหน่งงาน	91
4.49	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน	91
4.50	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	92
4.51	ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน	93
4.52	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรตามสมรรถนะขององค์กร	95
4.53	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นด้านทักษะการทำงานกับตัวแปรตามสมรรถนะขององค์กร	97
4.54	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Multiple Regression	99
4.55	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Multiple Regression	101

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.2	โครงสร้างการบริหารธนาคารออมสิน	32
2.2	สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้า ประจำปีไตรมาสที่ 1/2563	37
2.3	สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้า ประจำปีไตรมาสที่ 2/2563	37
2.4	สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้า ประจำปีไตรมาสที่ 3/2563	38
2.5	สรุปผลการรับฟังเสียงลูกค้า ประจำปี 2563 ไตรมาสที่ 1-3	38

คณะกรรมการศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี