

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร เป็นรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล และระดับสมรรถนะหลักขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัล (2) ศึกษาสมรรถนะหลักขององค์กร (3) เปรียบเทียบสมรรถนะหลักขององค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 จากการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 250 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	89	35.60
หญิง	161	64.40
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 และเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20 - 29 ปี	18	7.20
31 - 39 ปี	156	62.40
40 - 49 ปี	65	26.00
50 ปีขึ้นไป	11	4.40
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.2 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

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	132	52.80
สมรส	118	47.20
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพสมรส โสด จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส สมรส จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	84	33.60
ปริญญาโท	166	66.40
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาโท จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 จากกลุ่มตัวอย่างไม่พบผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,000 – 20,000 บาท	68	27.20
20,000 – 30,000 บาท	121	48.40
30,000 – 40,000 บาท	42	16.80
40,000 บาทขึ้นไป	19	7.60
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.5 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

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-3 ปี	14	5.60
4-6 ปี	60	24.00
7-9 ปี	90	36.00
10 ปีขึ้นไป	86	34.40
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.6 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

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับ 5-7	207	82.80
ผู้ช่วยผู้จัดการ	24	9.60
ผู้จัดการ	12	4.80
อื่น ๆ	7	2.80
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.7 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

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ธนาคารออมสินสำนักงานภาค 12	8	3.20
ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1	35	14.00
ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2	27	10.80
ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ	31	12.40
ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์	35	14.00
ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	27	10.80
ธนาคารออมสินเขตยโสธร	28	11.20
ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	41	16.40
สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย	18	7.20
รวม	250	100

จากตารางที่ 4.8 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 สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และสังกัดหน่วยงาน ธนาคารออมสินสำนักงานภาค 12 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

4.1.2 ทักษะการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ซึ่งมี 7 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านสารสนเทศ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และทักษะด้านการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการอธิบายความคิดเห็นมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงาน

ทักษะการทำงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ด้านความคิด	4.06	0.53	มาก
2. ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	4.05	0.49	มาก
3. ด้านสารสนเทศ	3.97	0.50	มาก
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.11	0.50	มาก
5. ด้านการสื่อสาร	4.07	0.49	มาก
6. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.06	0.48	มาก
7. ด้านความคิดสร้างสรรค์	3.89	0.52	มาก
รวม	4.03	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.42$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.5$) ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.49$) ด้านความคิด ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.53$) ด้านการทำงานเป็นทีม ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.53$) ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.49$) ด้านสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.5$) และ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.52$) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาปัจจัยรายย่อยรายข้อคำถามของทักษะด้านความคิด ให้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.10-4.16

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านความคิด

ทักษะการทำงานด้านความคิด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี	4.24	0.56	มาก
2. เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน	4.20	0.59	มาก
3. สามารถนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้	4.16	0.59	มาก
4. สามารถแก้ปัญหาการทำงานที่ซับซ้อนได้	4.03	0.66	มาก
5. สามารถคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้	3.94	0.65	มาก
6. สามารถใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.85	0.70	มาก
รวม	4.07	0.32	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.32$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ทำเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.56$) เข้าใจกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.59$) สามารถนำความรู้ ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X} = 4.16$, $SD = 0.59$) สามารถคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.94$, $SD = 0.65$) และสามารถใช้ความคิดในเชิงวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.70$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน

ทักษะการทำงานด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. สามารถปฏิบัติงานตามระเบียบและแนวปฏิบัติอย่างถูกต้องและชัดเจน	4.24	0.54	มาก
2. สามารถเข้าใจถึงรายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย	4.18	0.54	มาก
3. มีทักษะในการทำงานอย่างชัดเจน	4.10	0.55	มาก
4. สามารถปฏิบัติงานได้เสร็จลุล่วงตามกำหนดเวลา	4.06	0.59	มาก
5. สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมากับงานที่ทำได้	3.92	0.62	มาก
6. นำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3.84	0.66	มาก
รวม	4.06	0.98	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.98$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ 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 ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.59$) สามารถประยุกต์ใช้ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมากับงานที่ทำได้ ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.62$) และนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.66$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านสารสนเทศ

ทักษะการทำงานด้านสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. รู้วิธีการค้นหาและจัดการข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง	4.06	0.56	มาก
2. สามารถอธิบายข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่าย	3.97	0.56	มาก
3. มีการตรวจสอบสารสนเทศอย่างมีเหตุผล เชื่อถือได้ ก่อนนำมาใช้หรือเผยแพร่	3.96	0.62	มาก
4. สามารถใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานได้	3.92	0.65	มาก
5. ใช้สื่อประกอบการนำเสนอ หรือประกอบการทำงานได้	3.90	0.65	มาก
6. ใช้สารสนเทศต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวัง และไม่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและองค์กร	4.03	0.61	มาก
รวม	3.97	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.50$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนมากมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ รู้วิธีการค้นหาและจัดการข้อมูลที่หลากหลายเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.56$) ใช้สารสนเทศต่าง ๆ ด้วยความระมัดระวังและไม่นำมาซึ่งความเสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเองและองค์กร ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.61$) สามารถอธิบายข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.56$) มีการตรวจสอบสารสนเทศอย่างมีเหตุผลเชื่อถือได้ ก่อนนำมาใช้หรือเผยแพร่ ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.62$) สามารถใช้ซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ในสำนักงานได้ ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.65$) และใช้สื่อประกอบการนำเสนอ หรือประกอบการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์

ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. เรียนรู้และเข้าใจเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.20	0.54	มาก
2. รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.21	0.55	มาก
3. มีความอ่อนน้อมถ่อมตนต่อเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.20	0.63	มาก
4. ช่วยเหลือและให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานในการทำงานเสมอ	4.08	0.61	มาก
5. ได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	4.05	0.63	มาก
6. สามารถประสานงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี	3.97	0.67	มาก
รวม	4.11	0.51	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$, $SD = 0.51$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 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

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านการสื่อสาร

ทักษะการทำงานด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. มีความสามารถในการฟังเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ และสามารถจับ ใจความสำคัญได้	4.19	0.51	มาก
2. สามารถพูดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.13	0.52	มาก
3. สามารถอ่านจับใจความสำคัญได้ดี	4.10	0.58	มาก
4. มีทักษะการเขียนเป็นอย่างดี	4.00	0.58	มาก
5. มีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ	4.10	0.59	มาก
6. สามารถประสานงานและสร้าง เครือข่ายความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อได้ดี	3.92	0.68	มาก
รวม	4.07	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงาน ด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.49$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความสามารถในการฟังเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และผู้มาติดต่อ และสามารถจับใจความสำคัญได้ ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.51$) สามารถพูดได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.52$) สามารถอ่านจับใจความสำคัญได้ดี ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.58$) มีความเป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน 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

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม

ทักษะการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ใส่ใจและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ร่วมงานในทีม	4.20	0.49	มาก
2. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในทีมอย่าง ชัดเจน	4.13	0.51	มาก
3. มีการวางแผนร่วมกันในการปฏิบัติงาน ของทีม	4.10	0.52	มาก
4. การช่วยเหลือทีมเพื่อให้งานบรรลุตาม เป้าหมายที่กำหนดไว้	4.05	0.55	มาก
5. สามารถเป็นผู้ประสานความสัมพันธ์ เมื่อ เกิดความขัดแย้งในทีม	3.92	0.69	มาก
6. มีการประสานงานกันกับเพื่อนร่วมงาน ด้วยความเป็นมิตร	4.00	0.59	มาก
รวม	4.06	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.48$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า 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

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทักษะการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์

สิ่งที่นำเสนอทางกายภาพ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1.ใช้ความรู้และนวัตกรรมกระบวนการการทำงานเสมอ	4.02	0.49	มาก
2.มีความคิดแปลกใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดีกว่าเดิม	3.99	0.53	มาก
3.เป็นคนคิดนอกกรอบ และกล้าลงทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน	3.88	0.63	มาก
4.มีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์	3.96	0.56	มาก
5.มองปัญหาในการทำงานเป็นความท้าทายในการแก้ปัญหาเสมอ	3.82	0.67	มาก
6.ได้ใช้ความรู้ความสามารถ สร้างเป็นนวัตกรรมการทำงาน	3.67	0.77	มาก
รวม	3.89	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของทักษะการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.52$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า 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 และกล้าลงทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อพัฒนางาน ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.63$) มองปัญหาในการทำงานเป็นความท้าทายในการแก้ปัญหาเสมอ ($\bar{X} = 3.82$, $SD = 0.67$) ได้ใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีสร้างเป็นนวัตกรรมการทำงาน ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

4.1.3 สมรรถนะหลักขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งมี 4 ด้าน ได้แก่ ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า (Customers for Life) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ (Partnership) เรียนรู้เท่าทันในทุกสถานการณ์ (Learning Agility) และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ (Innovation) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการอธิบายความคิดเห็นมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กร

สมรรถนะหลักขององค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	4.05	0.52	มาก
2. สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	3.91	0.55	มาก
3. เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	4.02	0.49	มาก
4. คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	3.88	0.49	มาก
รวม	3.97	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลักขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.46$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยจัดเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.52$) เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.49$) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.55$) และคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.49$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า

ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. การสังเกตถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน	4.20	0.54	มาก
2. สามารถเลือกสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย	4.06	0.58	มาก
3. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย	3.90	0.62	มาก
รวม	4.05	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.52$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถ

เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สังเกตถึงความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.54$) สามารถเลือกสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละราย ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.58$) และสามารถให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะองค์กรด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ

ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน	4.09	0.48	มาก
2. ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน แม้อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเอง	3.91	0.63	มาก
3. ส่งมอบผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงความราบรื่น รวดเร็ว ในกระบวนการทำงาน ภาพรวม ต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน	3.75	0.74	มาก
รวม	3.91	0.55	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะองค์กรด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.55$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ของลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน ($\bar{X} = 4.09$, $SD = 0.48$) ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน แม้อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.63$) และ ส่งมอบผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงความราบรื่น รวดเร็ว ในกระบวนการทำงานภาพรวม ต่อลูกค้า หน่วยงานรัฐ และหน่วยงานเอกชน ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์

ด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1. รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	4.17	0.52	มาก
2. สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้	4.04	0.32	มาก
3. สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดี	3.85	0.65	มาก
รวม	4.02	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.49$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รู้เท่าทันต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.52$) สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.32$) และ สามารถแก้ไขปัญหาการทำงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้ดี ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.65$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านคิดล้ำทำสิ่งใหม่

ด้านคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ
1.การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.13	0.47	มาก
2.มีวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเสมอ	3.93	0.54	มาก
3.มีการติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงและนำไปใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.60	0.71	มาก
รวม	3.88	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ระดับความคิดเห็นของสมรรถนะหลักขององค์กรด้านคิดสร้างสรรค์ใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, $SD = 0.49$) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.13$, $SD = 0.47$) มีวิธีการใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเสมอ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.54$) และมีการติดตามและวิเคราะห์ผลการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงและนำไปใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.71$) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน

4.2.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

4.2.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามเพศ

ค่าความแปรปรวนของทักษะการทำงาน	F	Sig
1. ทักษะด้านความคิด	3.906	0.049*
2. ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	1.277	0.260
3. ทักษะด้านสารสนเทศ	0.011	0.917
4. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.065	0.799
5. ทักษะด้านการสื่อสาร	0.864	0.353
6. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	0.637	0.426
7. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	0.808	0.369
ทักษะโดยรวม	0.977	0.324

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่า ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีค่าเท่ากัน โดยเมื่อพิจารณาทักษะโดยรวมมีค่า F เท่ากับ 0.977 ค่า Sig เท่ากับ 0.324 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับทักษะการทำงาน

ทักษะ	เพศ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	Sig
ทักษะด้านความคิด	ชาย	89	4.05	0.581	-0.373	248	0.710
	หญิง	161	4.08	0.505			
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	ชาย	89	4.03	0.517	-0.630	248	0.529
	หญิง	161	4.07	0.488			
ทักษะด้านสารสนเทศ	ชาย	89	4.03	0.468	1.268	248	0.206
	หญิง	161	3.94	0.519			
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	ชาย	89	4.07	0.525	-1.011	248	0.313
	หญิง	161	4.14	0.500			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ชาย	89	4.03	0.488	-1.122	248	0.263
	หญิง	161	4.10	0.496			
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	ชาย	89	4.04	0.471	-0.584	248	0.560
	หญิง	161	4.08	0.498			
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	ชาย	89	3.90	0.533	0.170	248	0.865
	หญิง	161	3.89	0.516			
ทักษะโดยรวม	ชาย	89	4.02	0.442	-0.385	248	0.700
	หญิง	161	4.04	0.413			

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ย พบว่า ตัวอย่างเพศชาย และเพศหญิง เมื่อพิจารณาทักษะโดยรวม และรายด้าน ต่างไม่มีค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ระดับที่กำหนดไว้ (ค่า Sig มากกว่า 0.05) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวไว้ว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิง มีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่า เพศชาย ในขณะที่เพศชาย ไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน อย่างไรก็ตามในการทำงานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถในการทำงานนั้น ปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีความเท่าเทียมกันทางสังคม ดังนั้น เพศชายและเพศหญิงจึงสามารถปฏิบัติงานเช่นเดียวกันได้ จึงส่งผลให้เกิดความไม่แตกต่างกันหรือไม่เกิดความเหลื่อมล้ำทางเพศ

4.2.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามอายุ

ตัวแปรทักษะการทำงานจำแนกตามอายุ	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	19.670	0.000*
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	15.214	0.000*
ทักษะด้านสารสนเทศ	2.453	0.064
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	3.967	0.009*
ทักษะด้านการสื่อสาร	10.984	0.000*
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	6.178	0.000*
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	2.400	0.068
ทักษะโดยรวม	9.646	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทักษะโดยรวม ($P < 0.05$) และเมื่อพิจารณาทักษะรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ณ ระดับที่กำหนดไว้ ได้แก่ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการสื่อสาร และทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวไว้ว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่ต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
20-29 ปี	30-39 ปี	-0.31716	0.10005	0.002*
	40-49 ปี	-0.46038	0.10705	0.000*
	49 ปีขึ้นไป	-0.72042	0.15381	0.000*
30-39 ปี	40-49 ปี	-0.14322	0.05933	0.017*
	49 ปีขึ้นไป	-0.40326	0.12538	0.001*
40-49 ปี	49 ปีขึ้นไป	-0.26004	0.13103	0.048*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ พบว่าทุกช่วงอายุ มีทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) เมื่อพิจารณาอายุ พบว่า

1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกับอายุระหว่าง 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกับอายุระหว่าง 40-49 ปี และ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกับอายุ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามสถานภาพ

ค่าความแปรปรวนของทักษะการทำงาน	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	0.833	0.362
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	0.126	0.723
ทักษะด้านสารสนเทศ	0.224	0.637
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.008	0.927
ทักษะด้านการสื่อสาร	0.328	0.567
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	0.454	0.501
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	0.212	0.646
ทักษะโดยรวม	1.393	0.239

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสดและสมรสมีค่าเท่ากัน โดยเมื่อพิจารณาทักษะโดยรวมมีค่า F เท่ากับ 1.393 ค่า Sig เท่ากับ 0.239 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีทักษะการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งจากการศึกษาของ ประมว สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวว่า ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณีความเชื่อถือทางด้านศาสนาย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพการสมรส ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับทักษะการทำงาน

ทักษะ	สถานภาพ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	df	Sig
ทักษะด้านความคิด	โสด	132	3.93	0.560	-4.708	248	0.000**
	สมรส	118	4.23	0.450			
ทักษะด้านเทคนิค การปฏิบัติงาน	โสด	132	3.93	0.518	-4.438	248	0.000**
	สมรส	118	4.20	0.433			
ทักษะด้าน สารสนเทศ	โสด	132	3.9	0.514	-2.656	248	0.008**
	สมรส	118	4.06	0.476			
ทักษะด้านมนุษย์ สัมพันธ์	โสด	132	4.04	0.536	-2.557	248	0.011*
	สมรส	118	4.20	0.464			
ทักษะด้านการ สื่อสาร	โสด	132	3.97	0.513	-3.685	248	0.000**
	สมรส	118	4.19	0.445			
ทักษะด้านการ ทำงานเป็นทีม	โสด	132	3.98	0.533	-3.141	248	0.002**
	สมรส	118	4.17	0.412			
ทักษะด้านความคิด สร้างสรรค์	โสด	132	3.85	0.516	-1.173	248	0.242
	สมรส	118	3.93	0.526			
ทักษะโดยรวม	โสด	132	3.94	0.457	-3.833	248	0.000**
	สมรส	118	4.14	0.353			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับทักษะการทำงานรายค่า พบว่า ทักษะด้านความคิด พบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่ต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านความคิด ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($P < 0.01$)
- 2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่ต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($P < 0.01$)
- 3) ทักษะด้านสารสนเทศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่ต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านสารสนเทศ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($P < 0.01$)

4) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

5) ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านการสื่อสาร ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($P < 0.01$)

6) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($P < 0.01$)

7) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีทักษะการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ในยุคดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

4.2.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าความแปรปรวนของทักษะการทำงาน	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	0.981	0.001
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	0.667	0.186
ทักษะด้านสารสนเทศ	0.786	0.074
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.978	0.001
ทักษะด้านการสื่อสาร	0.755	0.097
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	0.833	0.045
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	0.141	2.176
ทักษะโดยรวม	0.939	0.006

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความแปรปรวนของทักษะการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ประมะ สตะเวทิน (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับการศึกษาจะทำให้คนมีความรู้ ความคิด ตลอดจนความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ กว้างขวางลึกซึ้งแตกต่างกันออกไป ทำให้ผู้พูดสามารถแยกความเหมาะสมของเนื้อหาและตัวอย่างที่จะยกมากล่าวได้ การศึกษานอกจากจะทำให้บุคคลมีศักยภาพเพิ่มขึ้นแล้ว การศึกษายังทำให้เกิดความแตกต่างทางทัศนคติ ค่านิยม และคุณธรรม และลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ยุคสมัยที่ต่างกัน ระบบการศึกษาที่แตกต่างกัน สาขาวิชาที่แตกต่างกัน

จึงมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไปอีกด้วย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทักษะการทำงาน

ทักษะ	ระดับการศึกษา	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	Sig
ทักษะด้านความคิด	ปริญญาตรี	84	3.83	0.516	-5.444	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.19	0.498			
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	84	3.87	0.510	-4.393	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.15	0.465			
ทักษะด้านสารสนเทศ	ปริญญาตรี	84	3.83	0.510	-3.35	248	0.001*
	ปริญญาโท	166	4.05	0.483			
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	ปริญญาตรี	84	3.95	0.540	-3.722	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.20	0.473			
ทักษะด้านการสื่อสาร	ปริญญาตรี	84	3.92	0.497	-3.656	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.15	0.474			
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	ปริญญาตรี	84	3.89	0.505	-4.252	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.16	0.454			
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	ปริญญาตรี	84	3.73	0.515	-3.559	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	3.97	0.507			
ทักษะโดยรวม	ปริญญาตรี	84	3.86	0.408	-4.929	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.13	0.402			

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ย รายคู่ พบว่า

1) ทักษะด้านความคิด พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านความคิด ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) ทักษะด้านสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านสารสนเทศ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

4) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านมนุษยสัมพันธ์ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

5) ทักษะด้านการสื่อสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านการสื่อสาร ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

6) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านการทำงานเป็นทีม ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

7) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

4.2.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรทักษะ	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	21.337	0.000*
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	27.767	0.000*
ทักษะด้านสารสนเทศ	5.097	0.002*
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	14.802	0.000*
ทักษะด้านการสื่อสาร	22.560	0.000*
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	22.965	0.000*
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	7.573	0.000*
ทักษะโดยรวม	23.851	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญ ต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายค่า โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายค่าด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (I)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10,000 – 20,000 บาท	20,000 – 30,000 บาท	-0.23440	0.05668	0.000*
	30,001 – 40,000 บาท	-0.49140	0.07339	0.000*
	40,001 บาทขึ้นไป	-0.66567	0.09704	0.000*
20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	-0.25700	0.06697	0.000*
	40,001 บาทขึ้นไป	-0.43127	0.09228	0.000*
30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	-0.17427	0.10339	0.093

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายค่าด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,000-30,000 บาท ,รายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,000-30,000 บาท ,รายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า

กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

4.2.1.6 สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรทักษะ	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	22.910	0.000*
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	21.312	0.000*
ทักษะด้านสารสนเทศ	4.646	0.004*
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	5.336	0.001*
ทักษะด้านการสื่อสาร	8.737	0.000*
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	7.124	0.000*
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	2.091	0.102
ทักษะโดยรวม	12.535	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุงานกับทักษะการทำงาน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกิ่งแก้ว ทรัพย์พระวงศ์. (2546) ได้กล่าวว่า การมีศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งบอกถึงอำนาจการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสูงจะมีโอกาสที่ดีกว่าในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลตนเอง ผู้ที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย ทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ ตลอดจนการแสวงหาความรู้และประสบการณ์ในการดูแลตนเอง อาชีพ และลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน (I)	อายุงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1-3 ปี	4-6 ปี	0.09280	0.11745	0.430
	7-9 ปี	-0.03405	0.11369	0.765
	10 ปีขึ้นไป	-0.29141	0.11404	0.011*
4-6 ปี	7-9 ปี	-0.12685	0.06595	0.056
	10 ปีขึ้นไป	-0.38421	0.06656	0.000*
7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป	-0.25736	0.05967	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.1.7 สมมติฐานที่ 1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงานจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรทักษะ	F	Sig
ทักษะด้านความคิด	10.786	0.000*
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	15.262	0.000*
ทักษะด้านสารสนเทศ	10.700	0.000*
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	5.025	0.002*
ทักษะด้านการสื่อสาร	9.825	0.000*
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	8.057	0.000*
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	7.084	0.000*
ทักษะโดยรวม	13.357	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของทักษะการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig กับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน (I)	ตำแหน่งงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
พนักงานระดับ 5-7	ผู้ช่วยผู้จัดการ	-0.30878*	0.08496	0.000*
	ผู้จัดการ	-0.63616*	0.11699	0.000*
	อื่น ๆ	-0.09506	0.15142	0.531
ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ	-0.32738*	0.13930	0.020*
	อื่น ๆ	0.21372	0.16925	0.208
ผู้จัดการ	อื่น ๆ	0.54110*	0.18739	0.004*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานพนักงานระดับ 5-7 กับผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานพนักงานระดับ 5-7 กับผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ กับผู้จัดการ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ กับผู้จัดการ แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ กับอื่น ๆ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ กับอื่น ๆ แตกต่างกันจะมีระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.1.8 สมมติฐานที่ 1.8 สังกัดหน่วยงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน

4.2.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักธนาคารแตกต่างกัน

4.2.2.1 สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ

ค่าความแปรปรวนของสมรรถนะหลัก	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	3.344	0.069
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	5.377	0.021*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	0.156	0.693
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	0.004	0.947
สมรรถนะหลักโดยรวม	1.034	0.310

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามเพศ โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.310 ซึ่งมากกว่า 0.05 ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะ	เพศ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	ชาย	89	4.01	0.584	-0.950	248	0.343
	หญิง	161	4.08	0.488			
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ชาย	89	3.82	0.590	-2.061	248	0.040*
	หญิง	161	3.97	0.533			
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	ชาย	89	3.97	0.474	-1.304	248	0.193
	หญิง	161	4.05	0.508			
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	ชาย	89	3.84	0.469	-1.135	248	0.258
	หญิง	161	3.91	0.508			
สมรรถนะหลักโดยรวม	ชาย	89	3.91	0.471	-1.547	248	0.123
	หญิง	161	4.00	0.454			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ย พบว่า ตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง เมื่อพิจารณาทักษะรายด้าน พบว่า

1) ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.343 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กร ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ไม่แตกต่างกัน

2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กร สร้างเครือข่ายความร่วมมือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.193 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กร เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ ไม่แตกต่างกัน

4) คิดล้า ทำสิ่งใหม่ พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.258 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กร คิดล้า ทำสิ่งใหม่ ไม่แตกต่างกัน

4.2.2.2 สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุ

ตัวแปรสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุ	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	15.966	0.000*
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	6.328	0.000*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	2.483	0.061
คิดล้า ทำสิ่งใหม่	3.880	0.010*
สมรรถนะหลักโดยรวม	7.683	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุ พบว่ามีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาทักษะโดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมี ระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ

อายุ (I)	อายุ (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
20-29 ปี	30-39 ปี	-0.32995*	0.11053	0.003*
	40-49 ปี	-0.42578*	0.11827	0.000*
	49 ปีขึ้นไป	-0.76599*	0.16994	0.000*
30-39 ปี	40-49 ปี	-0.09583	0.06555	0.145
	49 ปีขึ้นไป	-0.43604*	0.13852	0.002*
41-49 ปี	49 ปีขึ้นไป	-0.34021*	0.14477	0.020*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุ พบว่าทุกช่วงอายุ มีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) เมื่อพิจารณารายคู่ พบว่า

1) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 20-29 ปี มีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรที่แตกต่างกับอายุระหว่าง 30-39 ปี, 40-49 ปี และ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรที่แตกต่างกับอายุระหว่าง 40-49 ปี และ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40-49 ปี มีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรที่แตกต่างกับอายุ 49 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.2.3 สมมติฐานที่ 2.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามสถานภาพ

ค่าความแปรปรวนของสมรรถนะหลัก	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	0.070	0.791
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	5.165	0.024*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	1.080	0.300
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	1.134	0.288
สมรรถนะหลักโดยรวม	1.878	0.172

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความเท่ากันของความแปรปรวน พบว่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างสถานภาพโสดและสมรสมีค่าเท่ากัน โดยเมื่อพิจารณาทักษะโดยรวมมีค่า F เท่ากับ 1.393 ค่า Sig เท่ากับ 0.172 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะ	สถานภาพ	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	โสด	132	3.91	0.543	-4.764	248	0.000*
	สมรส	118	4.22	0.454			
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	โสด	132	3.83	0.580	-2.547	248	0.011*
	สมรส	118	4.01	0.517			
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	โสด	132	3.98	0.532	-1.230	248	0.220
	สมรส	118	4.06	0.453			
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	โสด	132	3.85	0.518	-1.293	248	0.197
	สมรส	118	3.93	0.465			
สมรรถนะหลักโดยรวม	โสด	132	3.90	0.498	-2.771	248	0.006*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับระดับสมรรถนะหลักขององค์กรรายคู่ พบว่า

1) ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า พบว่า มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ พบว่า มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

3) เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ พบว่า มีค่า Sig มากกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ในยุคดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

4) คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ พบว่า มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

4.2.2.4 สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าความแปรปรวนของสมรรถนะหลัก	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	0.823	0.365
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	2.996	0.085
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	4.048	0.045*
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	0.365	0.547
สมรรถนะหลักโดยรวม	0.301	0.583

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความแปรปรวนของสมรรถนะหลักจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.583 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ผู้ศึกษาจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variances Assumed ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับสมรรถนะหลัก

สมรรถนะ	ระดับการศึกษา	N	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	df	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	ปริญญาตรี	84	3.83	0.524	-	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.17	0.486	5.135		
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	ปริญญาตรี	84	3.73	0.546	-	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.01	0.540	3.969		
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	ปริญญาตรี	84	3.85	0.531	-	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.11	0.455	4.113		
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	ปริญญาตรี	84	3.73	0.470	-	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	3.97	0.489	3.646		
สมรรถนะหลักโดยรวม	ปริญญาตรี	84	3.78	0.443	-	248	0.000*
	ปริญญาโท	166	4.07	0.442	4.776		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ย รายคู่ พบว่า

1) ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ

การศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า ในยุคดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

3) เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านเรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

4) คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลัก ด้านคิดล้ำ ทำสิ่งใหม่ ในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$)

4.2.2.5 สมมติฐานที่ 2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กร

ตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรสมรรถนะ	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	27.555	0.000*
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	22.278	0.000*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	9.509	0.000*
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	17.220	0.000*
สมรรถนะหลักโดยรวม	24.231	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P<0.05$) ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (I)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
10,000 – 20,000 บาท	20,000 – 30,000 บาท	-0.25509*	0.06184	0.000*
	30,001 – 40,000 บาท	-0.52200*	0.08007	0.000*
	40,001 บาทขึ้นไป	-0.75393*	0.10587	0.000*
20,000 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	-0.26691*	0.07307	0.000*
	40,001 บาทขึ้นไป	-0.49884*	0.10068	0.000*
30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป	-0.23193*	0.11280	0.041*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,000-30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 20,000-30,000 บาท ,รายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท กับรายได้เฉลี่ยระหว่าง 30,001-40,000 บาท และ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับ 40,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท กับ 40,001 บาทขึ้นไปจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.2.6 สมมติฐานที่ 2.6 อายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรสมรรถนะ	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	15.780	0.000*
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	8.872	0.000*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	2.935	0.034*
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	5.727	0.001*
สมรรถนะหลักโดยรวม	9.684	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.46 ผลการทดสอบแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มอายุงานกับสมรรถนะหลักขององค์กร โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานที่แตกต่างกันจะมีสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน (I)	อายุงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
1-3 ปี	4-6 ปี	0.07004	0.13035	0.592
	7-9 ปี	-0.05542	0.12617	0.661
	10 ปีขึ้นไป	-0.30357*	0.12657	0.017*
4-6 ปี	7-9 ปี	-0.12546	0.07319	0.088
	10 ปีขึ้นไป	-0.37361*	0.07387	0.000*
7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป	-0.24815*	0.06622	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามอายุงาน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 1-3 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 4-6 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานระหว่าง 7-9 ปี กับอายุงาน 10 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน จะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.2.7 สมมติฐานที่ 2.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตัวแปรสมรรถนะ	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	10.721	0.000*
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	12.131	0.000*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	8.201	0.000*
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	9.521	0.000*
สมรรถนะหลักโดยรวม	13.036	0.000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.48 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกันจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig กับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.49

ตารางที่ 4.49 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน (I)	ตำแหน่งงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
พนักงานระดับ 5-7	ผู้ช่วยผู้จัดการ	-0.36720*	0.09301	0.000*
	ผู้จัดการ	-0.65539*	0.12808	0.000*
	อื่น ๆ	-0.13555	0.16577	0.414
ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการ	-0.28819	0.15251	0.060
	อื่น ๆ	0.23165	0.18529	0.212
ผู้จัดการ	อื่น ๆ	0.51984*	0.20515	0.012*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.49 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานพนักงานระดับ 5-7 กับผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานพนักงานระดับ 5-7 กับผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ กับผู้จัดการ มีค่า Sig มากกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ กับผู้จัดการ แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรไม่แตกต่างกัน

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ กับอื่น ๆ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ กับอื่น ๆ แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4.2.2.8 สมมติฐานที่ 2.8 สังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะหลักขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของสมรรถนะหลักจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน

ตัวแปรสมรรถนะ	F	Sig
ส่งมอบคุณค่าตลอดช่วงชีวิตของลูกค้า	2.700	0.007*
สร้างเครือข่ายความร่วมมือ	4.430	0.000*
เรียนรู้เท่าทันทุกสถานการณ์	4.059	0.000*
คิดล้ำ ทำสิ่งใหม่	3.416	0.001*
สมรรถนะหลักโดยรวม	4.026	0.000*

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.50 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับสมรรถนะหลักจำแนกตามสังกัดหน่วยงาน โดยรวม พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดหน่วยงานที่แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ผู้ศึกษาจึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้สถิติ Fisher's Least Significant Difference (LSD) ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.54

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสังกัด
หน่วยงาน

สังกัดหน่วยงาน (I)	สังกัดหน่วยงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ธนาคารออมสิน สำนักงานภาค 12	ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1	0.26250	0.17268	0.130
	ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2	0.42670*	0.17738	0.017*
	ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ	0.15659	0.17474	0.371
	ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์	0.39345*	0.17268	0.024*
	ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	0.36497*	0.17738	0.041*
	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	0.36607*	0.17665	0.039*
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	0.19868	0.17032	0.245
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.16435	0.18724	0.381
ธนาคารออมสิน เขตอุบลราชธานี 1	ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2	0.16420	0.11287	0.147
	ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ	-0.10591	0.10868	0.331
	ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์	0.13095	0.10534	0.215
	ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	0.10247	0.11287	0.365
	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	0.10357	0.11172	0.355
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	-0.06382	0.10141	0.530
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.42685*	0.12781	0.001*
ธนาคารออมสิน เขตอุบลราชธานี 2	ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ	-0.27011*	0.11600	0.021*
	ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์	-0.03325	0.11287	0.769
	ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	-0.06173	0.11993	0.607
	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	-0.06063	0.11885	0.610
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	-0.22802*	0.10921	0.038*
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.59105*	0.13408	0.000*
ธนาคารออมสิน เขตศรีสะเกษ	ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์	0.23687*	0.10868	0.030*
	ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	0.20838	0.11600	0.074
	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	0.20949	0.11488	0.069
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	0.04209	0.10488	0.689
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.32094*	0.13058	0.015*
ธนาคารออมสิน เขตบุรีรัมย์	ธนาคารออมสินเขตสุรินทร์	-0.02848	0.11287	0.801
	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	-0.02738	0.11172	0.807
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	-0.19477	0.10141	0.056
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.55780*	0.12781	0.000*
ธนาคารออมสิน เขตสุรินทร์	ธนาคารออมสินเขตยโสธร	0.00110	0.11885	0.993
	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	-0.16629	0.10921	0.129
	สำนักงานนิติสินเชื่อย่อย 12	-0.52932*	0.13408	0.000*

ตารางที่ 4.51 ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน (ต่อ)

สังกัดหน่วยงาน (I)	สังกัดหน่วยงาน (J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ธนาคารออมสิน เขตยโสธร	ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12	-0.16739	0.10803	0.123
	สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12	-0.53042*	0.13312	0.000*
ศูนย์ควบคุมและ บริหารหนี้ 12	สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12	-0.36303*	0.12459	0.004*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.51 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD จำแนกตามสังกัดหน่วยงาน พบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินสำนักงานภาค 12 กับ ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2, ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินสำนักงานภาค 12 กับ ธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2, ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

2) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1 กับ สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 1 กับ สำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

3) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2 กับ ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ , ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12 และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตอุบลราชธานี 2 กับ ธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ, ศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12 และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

4) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ กับ ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตศรีสะเกษ กับ ธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

5) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตบุรีรัมย์ และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

6) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ และสำนักอนุมัติสินเชื่อรายย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตสุรินทร์ และ

สำนักอนามัยสินเชื่อย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

7) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตยโสธร และสำนักอนามัยสินเชื่อย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดธนาคารออมสินเขตยโสธร และสำนักอนามัยสินเชื่อย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

8) กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12 และสำนักอนามัยสินเชื่อย่อย 12 มีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสังกัดศูนย์ควบคุมและบริหารหนี้ 12 และสำนักอนามัยสินเชื่อย่อย 12 แตกต่างกันจะมีระดับสมรรถนะหลักในยุคดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรตามสมรรถนะขององค์กร

Correlation									
ปัจจัย	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	อายุงาน	ตำแหน่งงาน	สังกัดหน่วยงาน	สมรรถนะองค์กร
เพศ	1	0.330	-0.500	-0.720	0.410	0.133*	-0.540	0.500	0.98
อายุ		1	0.505**	0.312**	0.627**	0.654**	0.268**	0.040	0.269**
สถานภาพสมรส			1	0.215**	0.375**	0.463**	0.076	0.112	0.173**
ระดับการศึกษา				1	0.354**	0.371**	0.127*	0.068	0.290**
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					1	0.714**	0.353**	0.080	0.477**
อายุงาน						1	0.082	0.119	0.295**
ตำแหน่งงาน							1	-0.006	0.287**
สังกัดหน่วยงาน								1	0.100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed), 0.05 level (2-tailed).									

จากตารางที่ 4.52 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นปัจจัยส่วนบุคคลกับตัวแปรสมรรถนะหลักขององค์กร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เป็นดังนี้ สัมพันธ์กันทั้งหมด 6 คู่ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.269$) มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.173$) มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.290$) มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.477$) มีความสัมพันธ์กันปานกลางทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.295$) มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.287$) มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

นอกจากนี้ตัวแปรต้นอื่น ๆ ได้แก่ เพศและสังกัดหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กันเองนั้นมีตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 14 คู่ ดังต่อไปนี้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงทางบวก จำนวน 3 คู่ ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับอายุงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.714$) และอายุกับอายุงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.654$) อายุกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.627$) รองลงมา คือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันปานกลางทางบวก จำนวน 7 คู่ ได้แก่ อายุกับสถานภาพสมรส มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.505$) และความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสและอายุงาน ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.463$) สถานภาพสมรสกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.375$) ระดับการศึกษากับอายุงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.371$) ระดับการศึกษากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.354$) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับตำแหน่งงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.353$) และอายุกับระดับการศึกษา มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.312$) สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ต่อมาคือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันต่ำทางบวก 2 คู่ คือ อายุกับตำแหน่งงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.268$) สถานภาพสมรสกับระดับการศึกษา มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.215$) ตัวแปรสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 สุดท้ายคือกลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันต่ำมากทางบวก จำนวน 1 คู่ ได้แก่ เพศกับอายุงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.133$) และระดับการศึกษากับตำแหน่งงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = -0.127$) ตัวแปรสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ตัวแปรตัวอื่นไม่มีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรต้นอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรต้นด้านทักษะการทำงานกับตัวแปรตามสมรรถนะขององค์กร

Correlation								
ตัวแปร	ด้านความคิด	ด้านเทคนิคปฏิบัติงาน	ด้านสารสนเทศ	ด้านมนุษยสัมพันธ์	ด้านการสื่อสาร	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านความคิดสร้างสรรค์	สมรรถนะองค์กร
ด้านความคิด	1	0.832**	0.579**	0.609**	0.689**	0.642**	0.506**	0.692**
ด้านเทคนิคปฏิบัติงาน		1	0.638*	0.689**	0.730**	0.716**	0.555**	0.742**
ด้านสารสนเทศ			1	0.527**	0.554**	0.590**	0.652**	0.629**
ด้านมนุษยสัมพันธ์				1	0.785**	0.794**	0.502*	0.706**
ด้านการสื่อสาร					1	0.810**	0.527**	0.771**
ด้านการทำงานเป็นทีม						1	0.654**	0.808**
ด้านความคิดสร้างสรรค์							1	0.728**
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed), 0.05 level (2-tailed).								

จากตารางที่ 4.53 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นด้านทักษะการทำงานกับตัวแปรสมรรถนะหลักขององค์กร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เป็นดังนี้ สัมพันธ์กันทั้งหมด 7 คู่ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านความคิดและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.692$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.742$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านสารสนเทศและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.629$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.706$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านการสื่อสารและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.771$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านการทำงานเป็นทีมและสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.808$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์และสมรรถนะหลัก ตัวแปรทั้งสองตัวนี้มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.728$) มีความสัมพันธ์กันสูงมากทางบวก สัมพันธ์กันอย่างมี

นัยสำคัญที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กันเองนั้นมีตัวแปรต้นที่สัมพันธ์กันเองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งหมด 21 คู่ ดังต่อไปนี้ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรต้น เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า มีความสัมพันธ์กันสูงทางบวก จำนวน 13 คู่ ได้แก่ ทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.832$) ทักษะด้านการสื่อสารกับทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.810$) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.794$) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.785$) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานกับทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.730$) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานกับทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.716$) ทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.689$) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.689$) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีมกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.654$) ทักษะด้านสารสนเทศกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.652$) ทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.642$) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานกับทักษะด้านสารสนเทศ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.638$) และทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.609$) ตามลำดับ ตัวแปรสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันปานกลางทางบวก จำนวน 7 คู่ ได้แก่ ทักษะด้านสารสนเทศกับทักษะด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.590$) ทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านสารสนเทศ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.579$) ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.555$) ทักษะด้านสารสนเทศกับทักษะด้านการสื่อสาร มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.554$) ทักษะด้านสารสนเทศกับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.527$) ทักษะด้านสื่อสารกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.527$) ทักษะด้านความคิดกับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.506$) ตามลำดับ ตัวแปรสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ต่อมาคือ กลุ่มที่มีความสัมพันธ์กันปานกลางทางบวก 1 คู่ คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์กับทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ ($r_{xy} = 0.502$) ตัวแปรสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Multiple Regression

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน	ปรับมาตรฐาน	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	3.112	0.154		20.224	0.000*		
เพศ	0.085	0.054	0.088	1.575	0.116	0.957	1.045
อายุ	-0.044	0.057	-0.063	-0.775	0.439	0.456	2.195
สถานภาพสมรส	0.028	0.060	0.030	0.461	0.645	0.697	1.434
ระดับการศึกษา	0.142	0.058	0.146	2.442	0.015*	0.839	1.192
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0.249	0.047	0.466	5.263	0.000*	0.382	2.619
อายุงาน	-0.048	0.047	-0.094	-1.025	0.306	0.353	2.830
ตำแหน่งงาน	0.089	0.042	0.132	2.135	0.034*	0.787	1.271
สังกัดหน่วยงาน	0.012	0.011	0.060	1.077	0.282	0.974	1.027

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, R^2 มีค่าเท่ากับ 0.278, R มีค่าเท่ากับ 0.527, Adj R^2 มีค่าเท่ากับ 0.254, SEE มีค่าเท่ากับ 0.398, F มีค่าเท่ากับ 11.594, Sig มีค่าเท่ากับ 0.000

จากตารางที่ 4.54 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 กับสมรรถนะองค์กร พบว่า ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ตำแหน่งงาน มีผลต่อสมรรถนะองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) โดยที่ทั้งสามปัจจัย มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์) ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 4.56 ด้วยวิธี Enter พบว่าค่า Multiple ($R = 0.527$) นั่นคือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุระหว่างชุดตัวแปรทั้ง 8 ตัว กับตัวแปรตามสมรรถนะหลักขององค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ส่วนสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้ R^2 (Adjusted) ($R^2 = 0.278$) พบว่า ชุดทำนายทั้ง 8 ตัวแปร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักขององค์กร ได้ร้อยละ 27.80 ส่วนอีกร้อยละ 72.20 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ การทดสอบนัยสำคัญของค่า Adj R^2 พบว่า ค่า $F = 11.594$ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ชุดของตัวแปรทำนายสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ทุกตัวแปรทั้ง 8 ตัว เป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ คือ ตัวแปรแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน โดยการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปร และค่า (Variance Inflation Factor: VIF) ถ้าหากค่า Tolerance ของตัวแปร เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity และ ค่า Variance Inflation Factor หากมีค่าใกล้ 10 มาก แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในสมการการวิเคราะห์ความถดถอยพหุเชิงเส้นมีมาก นั่นคือ เกิดปัญหา Multicollinearity (เพ็ญภักดิ์ พินผา, 2560)

จากตารางที่ 4.54 เมื่อพิจารณาจากตารางผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.466) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้สมรรถนะหลักขององค์กร เพิ่มขึ้น 0.466 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.382) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 2.619) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษามีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.146) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้สมรรถนะหลักขององค์กร เพิ่มขึ้น 0.146 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.839) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 1.192) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรระดับการศึกษาไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.132) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้สมรรถนะหลักขององค์กร เพิ่มขึ้น 0.132 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.787) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 1.271) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรตำแหน่งงานไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

4.2.3.1 จากการศึกษารูปร่างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

1) สมการคะแนนดิบ

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $3.112 (\text{ค่าคงที่}) + 0.249* (\text{รายได้เฉลี่ยต่อเดือน})$

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $3.112 (\text{ค่าคงที่}) + 0.142* (\text{ระดับการศึกษา})$

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $3.112 (\text{ค่าคงที่}) + 0.089* (\text{ตำแหน่งงาน})$

2) สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = $0.466* (\text{รายได้เฉลี่ยต่อเดือน})$

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = $0.146* (\text{ระดับการศึกษา})$

สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = $0.132* (\text{ตำแหน่งงาน})$

4.2.4 สมมติฐานที่ 4 ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 ที่ต่างกันจะส่งผลต่อสมรรถนะหลักองค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วย Multiple Regression

ตัวแปรอิสระ	สัมประสิทธิ์	ความคลาดเคลื่อน	ปรับมาตรฐาน	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.155	0.134		1.154	0.250		
ทักษะด้านความคิด	0.087	0.048	0.100	1.801	0.073	0.291	3.435
ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน	0.114	0.058	0.123	1.963	0.051	0.228	4.386
ทักษะด้านสารสนเทศ	0.003	0.041	0.004	0.083	0.934	0.459	2.179
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	0.033	0.050	0.036	0.656	0.512	0.300	3.332
ทักษะด้านการสื่อสาร	0.209	0.055	0.224	3.770	0.000*	0.256	3.909
ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม	0.224	0.060	0.237	3.726	0.000*	0.223	4.484
ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์	0.280	0.039	0.316	7.114	0.000*	0.456	2.191

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, R^2 มีค่าเท่ากับ 0.782, R มีค่าเท่ากับ 0.884, Adj R^2 มีค่าเท่ากับ 0.776, SEE มีค่าเท่ากับ 0.218, F มีค่าเท่ากับ 124.148, Sig มีค่าเท่ากับ 0.000

จากตารางที่ 4.55 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 กับสมรรถนะองค์กร พบว่า ทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$) ได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยที่ทั้งสามทักษะ มีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก (ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าศูนย์) และเมื่อพิจารณาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ยังพบว่าทักษะการทำงานที่มีผลต่อสมรรถนะองค์กร ได้แก่ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งมีผลต่อสมรรถนะองค์กรในเชิงบวก เช่นเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังตารางที่ 4.57 ด้วยวิธี Enter พบว่าค่า Multiple (R = 0.884) นั่นคือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุระหว่างชุดตัวแปรทั้ง 7 ตัว กับตัวแปรตามสมรรถนะหลักขององค์กร มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ส่วนสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้ R^2 (Adjusted) ($R^2 = 0.782$) พบว่า ชุดทำนายทั้ง 7 ตัวแปร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักขององค์กรได้ร้อยละ 78.20 ส่วนอีกร้อยละ 21.80 เป็นอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ การทดสอบนัยสำคัญของค่า Adj R^2 พบว่า ค่า F = 124.148 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ชุดของตัวแปรทำนายสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของสมรรถนะหลักขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

ทุกตัวแปรทั้ง 7 ตัว เป็นไปตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ คือ ตัวแปรแต่ละตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน โดยการตรวจสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปร และค่า (Variance Inflation Factor: VIF) ถ้าหากค่า Tolerance ของตัวแปร เข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน แต่ถ้าค่าใกล้ศูนย์ แสดงว่าเกิดปัญหา Multicollinearity และ ค่า Variance Inflation Factor หากมีค่าใกล้ 10 มาก แสดงว่าระดับความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระในสมการการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณสูงเกินไป นั่นคือ เกิดปัญหา Multicollinearity (เพ็ญภัคร พินผา, 2560)

จากตารางที่ 4.54 เมื่อพิจารณาจากตารางผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่าตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มี 3 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร คือ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.316) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.316 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.456) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 2.191) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรเงินเดือนไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านการทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.237) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.237 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.223) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 4.484) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรเงินเดือนไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านการสื่อสารมีอิทธิพลต่อสมรรถนะหลักขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta = 0.224) หมายความว่า ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วย มีผลให้สมรรถนะหลักในการทำงานเพิ่มขึ้น 0.224 หน่วยมาตรฐาน มีค่า (Tolerance = 0.256) ของตัวแปรเข้าใกล้ 1 แสดงว่าตัวแปรเป็นอิสระจากกัน และมีค่า (VIF = 3.909) ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 หมายความว่าตัวแปรเงินเดือนไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

จากการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

4.2.4.1 สมการคะแนนดิบ

- 1) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $0.155 (\text{ค่าคงที่}) + 0.280 * (\text{ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์})$
- 2) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $0.155 (\text{ค่าคงที่}) + 0.224 * (\text{ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม})$
- 3) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 เกิดจาก = $0.155 (\text{ค่าคงที่}) + 0.209 * (\text{ทักษะด้านการสื่อสาร})$

4.2.4.2 สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

- 1) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = 0.316*
(ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์)
- 2) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = 0.237*
(ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม)
- 3) สมรรถนะหลักขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 12 = 0.224*
(ทักษะด้านการสื่อสาร)

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี