

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล  
ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์  
FACTORS INFLUENCING WORK EFFICIENCY AMONG  
GOVERNMENT HOUSING BANK EMPLOYEES IN THE DIGITAL



<sup>1</sup>รัศมี ขวಾಯธา และ <sup>2</sup>พรพิมล กะชามาต

<sup>1</sup>Ratsamee Khawayotha and <sup>2</sup>Pornpimon Kachamas

มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, ประเทศไทย

The University of the Thai Chamber of Commerce, Thailand

<sup>1</sup>ratsa6209@gmail.com

**Received** : December 28, 2023; **Revised** : March 26, 2024; **Accepted** : April 30, 2024

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับความแตกต่างเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ตัวแปรย่อยได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และพฤติกรรมของผู้ใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำหรับด้านอิทธิพลของตัวแปรภายนอก การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ และการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ตัวแปรย่อยได้แก่ การประเพณีปฏิบัติได้สม่ำเสมอและมีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคาร

<sup>1</sup>นักศึกษา กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

<sup>2</sup>อาจารย์ ดร. กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สเคราะห์ สำหรับความผูกพันต่อองค์กร และการปรับตัวไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

**คำสำคัญ :** ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, พนักงานธนาคาร, ธนาคารยุคดิจิทัล

## Abstract

The purpose of this research was to investigate demographic, technological acceptance, and organizational culture factors influencing work efficiency among Government Housing Bank employees in the digital era. A questionnaire was administered to a sample of 400 individuals. The study revealed that five personal factors-namely, level, age, work, gender, marital status, salary, and work experience-were not statistically significant and did not result in a significant difference in the performance efficiency of Government Housing Bank employees. However, education level emerged as a significant influencing factor. Additionally, the technological acceptance factors, specifically the variables Perceived Usefulness and Perceived Ease of Use, significantly affected performance efficiency at a 0.05 significance level. Conversely, the variables External Variable, Attitude Toward Using, and Actual System Use were found to be statistically insignificant and had no significant impact on the performance efficiency of Government Housing Bank employees. Furthermore, organizational culture factors, represented by the variables Consistency and Mission of the organization, were found to be statistically significant at the 0.05 level, influencing the performance efficiency of Government Housing Bank employees.

**Keyword:** Performance Effectiveness, Bank Employees, Digital Bank

## บทนำ

ภายใต้การเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ทุกประเทศทั่วโลกกำลังเผชิญการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่โลกแห่งยุคดิจิทัล 4.0 ซึ่งเป็นยุคที่มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี องค์กรภาคธุรกิจจำเป็นต้องปรับกระบวนการคิดและวิธีการในการบริหารจัดการโดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการตั้งแต่เริ่มแรก จนถึงกระบวนการสุดท้าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลตอบสนองความต้องการที่หลากหลายและรวดเร็วของลูกค้า ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนที่คนหรือบุคลากร เนื่องจากเทคโนโลยีมีความแม่นยำ

กว่าและเกิดความผิดพลาดได้น้อย ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะสามารถทดแทนความสามารถของคนได้หลากหลาย แต่บางอย่างยังคงต้องอาศัยคนหรือบุคลากรในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยี จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมและมีทักษะในการปฏิบัติงานร่วมกับเทคโนโลยี หากปราศจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการต่าง ๆ ก็จะทำให้ประสิทธิภาพและส่งผลให้องค์กรไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (พรพิมล พิทักษ์ธรรม, 2560)

ดังนั้น องค์กรธุรกิจที่ต้องดำเนินงานในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งกระบวนการทำงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและผู้บริหาร เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง สามารถจัดการแก้ปัญหาและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีบทบาทและเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน เพิ่มการเชื่อมโยงในการติดต่อสื่อสาร สร้างความคล่องตัว และอำนวยความสะดวกในการทำงาน องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการเข้าสู่ Digital Transformation ด้วยการลงทุนพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและไอที เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร (สุรางค์ บุญยะพงค์ไชย, 2563)

ด้วยวิสัยทัศน์และภารกิจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในสถานะที่การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้นการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคารจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้สามารถอยู่รอดหรือมีความได้เปรียบกว่าคู่แข่ง โดยตระหนักดีว่าการมีบุคลากรที่ดี มีความสามารถ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการและการเติบโตของผลตอบแทนอย่างยั่งยืน นอกจากนี้การธำรงรักษาและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานยังถือเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องและถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารด้านทรัพยากรบุคคลและผู้บริหารทุกระดับขององค์กรที่จะต้องร่วมรับผิดชอบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และตั้งแต่ปี 2560 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มุ่งสู่นวัตกรรมทางการเงินและเทคโนโลยีดิจิทัลสังคมนยุคใหม่ เพื่อเป้าหมายเป็น SMART Organization โดยวางกลไกในการขับเคลื่อนองค์กร เพื่อพัฒนาและปรับใช้ในทุกระบวนการดำเนินธุรกิจของธนาคารอย่างยั่งยืน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565)

สำหรับวัฒนธรรมองค์กร ในยุคดิจิทัล มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไม่หยุดนิ่ง ซึ่งสิ่งสำคัญสำหรับองค์กรยุคใหม่นั้นมีแนวโน้มที่วัฒนธรรมองค์กรจะมุ่งเน้นไปที่พนักงานมากกว่าเดิม โดยเฉพาะการมอบโอกาสในการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะใหม่ ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในยุคดิจิทัลและยุคที่ AI กำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญรวมถึงการสร้างควมมีส่วนร่วมเพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรมากกว่าเดิมและช่วยลดการลาออกของพนักงาน ขณะเดียวกันพนักงานและผู้ทำงานเองก็มองหาองค์กรที่มีวัฒนธรรมองค์กรเชิงบวกทั้งในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน Working space ที่มีความอิสระและยืดหยุ่น รวมถึงด้านสวัสดิการ ด้านโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ด้วยเช่นกัน

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ โดยศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้าน

ประชากรศาสตร์ด้านการยอมรับเทคโนโลยี และด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อที่จะนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง นำไปสู่การปรับปรุงการบริหารงานบุคคล การวางแผน การเพิ่มทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานใน ยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการคิดและการแก้ปัญหา ทักษะการบริหารจัดการตนเอง ทักษะ การทำงานร่วมกับผู้อื่นและที่สำคัญทักษะด้านเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีตลอดจนเครื่องมือดิจิทัล และโปรแกรมใหม่ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานตลอดจนเกิดการพัฒนา งานและองค์กรในยุคดิจิทัลต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุค ดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุค ดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

## วิธีดำเนินการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคาร อาคารสงเคราะห์ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บ รวบรวมข้อมูล โดยการส่ง Link แบบสอบถาม Google Form ให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประชากรที่ใช้ ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ทั่วประเทศ มีจำนวนประชากรประมาณ 5,122 คน (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2565) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) กรณีทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ 0.05 โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง สถานภาพ รายได้ ระดับ การศึกษา และอายุการทำงาน

2.1.2 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ อิทธิพลของตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ พฤติกรรมของผู้ใช้งาน และการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง

2.1.3 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ และการมีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงาน

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาทำการวิเคราะห์ ซึ่งสามารถแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยเลือกตอบตัวเลือกเพียงตัวเลือกเดียว

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นคำถามปลายปิด ประกอบไปด้วย อิทธิพลของตัวแปรภายนอก การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ พฤติกรรมของผู้ใช้งาน และการใช้งานที่เกิดขึ้นจริง ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร การปรับตัว การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ และการมีวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะทั่วไป

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูลและดำเนินการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านวัฒนธรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### 4.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

4.2.1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ใช้ทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน

4.2.1 สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เลือกใช้วิธี Enter ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

### ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถสรุปผลในภาพรวมได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 55,001 บาท และ อายุการทำงาน 6 – 10 ปี

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ดังแสดงตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ภาพรวม

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. อธิพลของตัวแปรภายนอก	4.42	0.58	มาก
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	4.51	0.53	มากที่สุด
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานคือ	4.35	0.57	มาก
4. การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้	4.49	0.55	มาก

5. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน	4.42	0.55	มาก
6. การใช้งานที่เกิดขึ้นจริง	4.41	0.57	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.43</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ อิทธิพลของตัวแปรภายนอก พฤติกรรมของผู้ใช้งาน การใช้งานที่เกิดขึ้นจริง และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานคือ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ดังแสดงตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ภาพรวม

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ความผูกพันต่อองค์กร	4.53	0.60	มากที่สุด
2. การปรับตัว	4.48	0.59	มาก
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ	4.49	0.58	มาก
4. วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม	4.53	0.58	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.51</b>	<b>0.55</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก คือ ความผูกพันต่อองค์กร รองลงมา คือ วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม อยู่ระดับมากที่สุด การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ การปรับตัว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก

5. วิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์แตกต่างกัน ดังแสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล		Sum of Squares	df	Mean of Squares	F	Sig.
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	0.687	2	0.343	1.181	1.181
	ภายในกลุ่ม	115.403	397	0.291		
	รวม	116.090	399			
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.390	3	0.130	0.445	0.721
	ภายในกลุ่ม	115.700	396	0.292		
	รวม	116.090	399			
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1.851	2	0.925	3.216	0.041*
	ภายในกลุ่ม	114.239	397	0.288		
	รวม	116.090	399			
4. สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.913	2	0.456	1.573	0.209
	ภายในกลุ่ม	115.177	397	0.290		
	รวม	116.090	399			
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	2.144	5	0.429	1.483	0.194
	ภายในกลุ่ม	113.946	394	0.289		
	รวม	116.090	399			
6. อายุการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.232	5	0.246	0.845	0.518
	ภายในกลุ่ม	114.858	394	0.292		
	รวม	116.090	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.041) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน

6. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์ ดังแสดงตามตารางที่ 5

**ตารางที่ 5** ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล			t-statistic	Sig
	( $\beta$ )	(Std. Error)	(Beta)		
(Constant)	.662	.145		4.567	.001*
1. อิทธิพลของตัวแปรภายนอก	-.029	.041	-.031	-.704	.482
2. การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน	.122	.049	.121	2.471	.004*
3. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานงาน	.249	.052	.265	4.764	.001*
4. การมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน	.068	.054	.071	1.269	.205
5. พฤติกรรมของผู้ใช้งาน	.384	.057	.392	6.721	.001*
6. การใช้งานที่เกิดขึ้นจริง	.067	.050	.071	1.323	.186
R = 0.816, R <sup>2</sup> = 0.666, Adjust R <sup>2</sup> = 0.661					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานงาน และด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ดังแสดงตามตารางที่ 6

**ตารางที่ 6** ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล			t-statistic	Sig
	( $\beta$ )	(Std. Error)	(Beta)		
(Constant)	.922	.135		6.808	.001*
1. ความผูกพันต่อองค์กร	.086	.046	.097	1.870	.062
2. การปรับตัว	.128	.049	.145	2.610	.009
3. การประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ	.236	.056	.258	4.207	.001*
4. วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม	.336	.055	.366	6.148	.001*
R = 0.800, R <sup>2</sup> = 0.640, Adjust R <sup>2</sup> = 0.640					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์การถดถอยของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ และวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์ แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีความแตกต่างกัน ระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะที่มุ่งมองในการปฏิบัติงานจึงแตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลที่แตกต่างกัน เนื่องจากการศึกษาส่งผลต่อเรื่องความคิด ค่านิยม ทักษะและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ใช้ความรู้ในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่า สำหรับปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติในยุคดิจิทัลของพนักงานอาคารสงเคราะห์ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Hom & Gaertner (2000) ระบุว่า ไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมาก ระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน ในการเรียนรู้งาน และความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับสถานภาพสมรส จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่ส่งผลต่อขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิต อายุการทำงาน จากการศึกษาไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลใดจะสามารถชี้ให้เห็นว่าบุคคลที่มีอายุการทำงานมาก หรือที่เราเรียกว่าอาวุโส (Seniority) จะมีขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุนานน้อยกว่า นักวิชาการทางพฤติกรรมองค์กร กล่าวไว้ว่า “พฤติกรรมในอดีต เป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในอนาคต” เช่นเดียวกับ สุภาพร โทบุตร (2564) วุฒิชัย รอดจร (2561) ณัฐรัตน์ สุขไย (2561) และ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และด้านพฤติกรรมของผู้ใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ที่ได้คิดค้นแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action) โดย TAM จะเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ซึ่งเกิดจากระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีส่วนช่วยในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้มากขึ้นเพียงใด ซึ่งก็จะเกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่จะใช้เทคโนโลยีและส่งผลต่อการยอมรับและนำมาใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ เพชรรัตน์ ศิริวัฒนารักษ์ (2560) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของภรภัค นิลคัมภีร์ (2562) พบว่า การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการมีโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับการใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี และต้องมีการส่งเสริมความรู้ในการใช้งานเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจ และรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยด้านการประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอและวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Daniel R. Denison (1990) ที่กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรจะส่งผลต่อประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรเป็นอย่างมาก เมื่อวัฒนธรรมนั้นก่อให้เกิด ประกอบด้วยวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสม (Mission) ทำให้องค์กรมีกรอบและทิศทางการทำงานที่ชัดเจน การผูกพัน (Involvement) และการมีส่วนร่วมในองค์กร การปรับตัว (Adaptability) ที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร และการประพฤติปฏิบัติได้สม่ำเสมอ (Consistency) ซึ่งจะทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ประสานกันและสามารถคาดหมายพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณิชูรัตน์ สุขไย (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง พบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษามีดังนี้

1. จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เกี่ยวกับระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ ดังนั้น ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุนทุนการศึกษาให้บุคลากรมีโอกาสได้ศึกษาในระดับสูงขึ้น เนื่องจากการศึกษาส่งผลต่อเรื่องความคิด ค่านิยม ทักษะคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ โดยใช้ความรู้ในการวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ได้ดีกว่า ซึ่งธนาคารควรมีการอบรมเพิ่มทักษะต่างๆ ให้กับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเพิ่มทักษะและเครื่องมือที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร พัฒนาคนสำหรับโลกยุคดิจิทัล ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม เพื่อเตรียมความพร้อมปฏิบัติงานได้ตามสถานการณ์ในอนาคต เพราะการทำงานในยุคดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านคน ด้านการคิดวิเคราะห์ และทักษะที่จำเป็นมากในยุคนี้คือ ทักษะด้านเทคโนโลยีและทักษะด้านการบริหารจัดการตนเอง ตัวบุคลากรเองก็จะเกิดวัฒนธรรมที่รักองค์กรพร้อมที่จะพัฒนาองค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน การจัดสรรทุนการศึกษาที่เหมาะสมในสาขาวิชาที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานได้โดยตรง มีการกำหนดระเบียบในเรื่องการลาเพื่อการศึกษาต่อ มีเงื่อนไขในการให้ทุน เพื่อให้สามารถนำความรู้ความสามารถที่ได้มาพัฒนางานและพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน มิใช่เป็นเพียงการอบรมเป็นครั้งคราว

2. การยอมรับการใช้เทคโนโลยีของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจในปัจจุบันสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างรวดเร็ว ผู้บริหารควรสนับสนุนการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้สามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง ควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ที่มีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับการพัฒนาเทคโนโลยี และควรมีอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีให้เพียงพอกับความต้องการใช้ของบุคลากร เมื่อบุคลากรได้รับรู้ ทดลองใช้โปรแกรมหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ แล้วได้รับรู้เกี่ยวกับการใช้งานว่าใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน องค์กรควรมีการสื่อสารมุ่งเน้นความสำคัญไปที่คุณค่าและประโยชน์ของเทคโนโลยี สื่อสารเปรียบเทียบให้เห็นถึงข้อดีข้อเสีย เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล

3. เมื่อพนักงานยอมรับเทคโนโลยีและใช้งานได้อย่างคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานแล้ว ไม่ควรปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มจำนวนโปรแกรมที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เพราะไม่เช่นนั้นจะเป็นการเพิ่มภาระงานมากกว่าเป็นการอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน ปัจจุบันในการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีการใช้งานหลายระบบมาก เพื่อที่จะให้งานนั้นๆ สำเร็จ แต่หากว่าระบบดังกล่าวที่มีความเกี่ยวเนื่องกันเกิดปัญหาหรือติดขัด การให้บริการลูกค้าก็ต้องใช้เวลานานขึ้น หรือธนาคารต้องพลาดโอกาสในการให้บริการลูกค้า หรืออาจจะสร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า การใช้เทคโนโลยีควรอยู่บนความพอดีและเหมาะสมมากกว่า

4. การออกแบบโปรแกรมหรือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะต้องมาจากความต้องการที่แท้จริงของการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการออกแบบระบบ และควรเป็นเทคโนโลยี

ที่ใช้งานง่าย ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน พนักงานสามารถศึกษา หรือหาวิธีการศึกษาการใช้งานด้วยตัวเองได้ตลอดเวลา จะทำให้เกิดการยอมรับการใช้งานที่รวดเร็วและผู้ใช้งานเข้าใจง่าย และสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางการวางแผนจัดการออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน นำมาสู่การใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

5. การกำหนดวัฒนธรรมองค์กรจากผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบว่า วิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กรที่เหมาะสมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ รูปแบบพฤติกรรมองค์กรที่เกิดขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรอาจเป็นได้ทั้งปัจจัยเกื้อกูลหรือ อุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการบริหารงาน วัฒนธรรมจะส่งผลต่อรูปแบบและเนื้อหาของความสัมพันธ์ของบุคคลทั่วไปในองค์กร หากองค์กรมีปัญหาที่เกี่ยวกับงานหรือพฤติกรรมของคน ซึ่งจำเป็นต้องแก้ไขปัญหาเหล่านี้ ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้สิ่งใหม่และประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนมีทิศทางในการกำหนดองค์กรร่วมกัน วัฒนธรรมองค์กรในยุคดิจิทัลต้องการเติบโตอย่างยั่งยืน ต้องการพนักงานที่มีความสามารถเพื่อมาเติมเต็มองค์กร สร้างวัฒนธรรมที่ดีและเหมาะสม ต้องปรับตัวและเปิดรับ เพื่อให้วัฒนธรรมองค์กรของเราสร้างความรู้สึกด้านบวกและก่อให้เกิดการพัฒนาต่อไปในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- ณัฐรัตน์ สุขไย. (2561). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนาคารอาคารสงเคราะห์. (2565). *รายงานประจำปี 2565*. สืบค้นจาก <https://www.ghbank.co.th /information/report/annual-report/>. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566.
- พรพิมล พิทักษ์ธรรม. (2559). *สมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงแรมคอส้มแบ่งค็อก กรุงเทพฯ*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเกริก.
- เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์. (2561). *การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภรภัค นิลคัมภีร์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศทางการบัญชี กรณีศึกษา :ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ในภาคตะวันออก*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- วุฒิชัย รอดจร. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจัดหางานจังหวัดชลบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุภาพร โทบุตร. (2564). ปัจจัยการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในจังหวัดปราจีนบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุรางค์ บุญยะพงค์ไชย. (2563). การศึกษาพฤติกรรมปรับตัวการทำงานในยุคดิจิทัลเพื่อการดำเนินธุรกิจที่ยั่งยืน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- Davis et al. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly 13 (3): 319–340, doi: 10.2307/249008
- Denison, D. R. (1990). *Corporate culture and organizational effectiveness*. John Wiley & Sons.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W., & Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463–488.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.

