

สมรรถนะส่วนบุคคล และกระบวนการทำงาน แบบยืดหยุ่นที่ส่งผล
ต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16
The Staff's Individual And Flexible Working Process Affecting
The Innovative Organization Of The Government Saving Bank Region 16

กรรณิการ์ มีฉิม

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

KANNIKA MEECHIM

E-mail: kannm.meechim@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking,

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ ((1) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16 ที่มีต่อสมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16 (2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีผลต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16 จำนวน 200 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-test สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD และสถิติพหุคูณ (Multiple Regression)

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

คำสำคัญ : สมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น องค์กรนวัตกรรม

The purpose of this research is ((1)) to examine the views of the Government Savings Bank Region 16 on agencies, the conventional principles of work, and the low class of the Government Savings Bank system (2). Affecting the Court of Government Savings Bank Region 16.

The sample used for this research was 200 personnel of Government Savings Bank Region 16, using questionnaires as a tool for data collection. The statistics used in the analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The hypothesis was tested using t-test statistical one-way ANOVA. Using LSD and multiple regression methods..

The study found that Personal competencies and flexible work processes impact the innovative organization of GSB Personnel Region 16.

Keywords : Individual Competency, Flexible Working Process, Innovative Organization

บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันในวงการของธนาคารพาณิชย์ไทยจัดว่ามีความรุนแรงโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่แตกต่าง และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการต่อไปอย่างต่อเนื่อง คำว่า “นวัตกรรม” เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรแต่ละแห่งต่างคิด ตระหนักถึงความสำคัญที่จะทำให้มีขึ้น และมีการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งรวมทั้งธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นธนาคารของรัฐบาลที่มีการปรับกลยุทธ์เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าให้มากขึ้น ดังนั้นการนำนวัตกรรมมาใช้จึงควรมีแรงจูงใจและสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง จนถึงระดับความต้องการใช้บริการแห่งนวัตกรรมที่ทำให้การปฏิบัติการขององค์กรนั้นบรรลุเป้าหมายของการแข่งขันอย่างยั่งยืน

สมรรถนะส่วนบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีการศึกษามาก่อนหน้านั้น เนื่องจากบุคลากรเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการคิดค้น และใช้นวัตกรรมที่ตนเองคิดค้นด้วยเหตุนี้จึงมีนักวิชาการหลายท่านอาทิ สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร (2553), จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี (2563) ได้อธิบายว่าองค์กรใดที่บุคลากรมีความเข้าใจต่อคุณประโยชน์ของนวัตกรรม และมีความสามารถที่จะนำเสนอ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรมที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นมีความเป็นองค์กรนวัตกรรมได้เร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาถึงกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นว่ามีการส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมซึ่ง Rolfö, L., Eliasson, K., Eklund, J. (2017), รพีพัฒน์ ศรีศิริรักษ์ และ ประสพชัย พสุนนท์ (2559) ได้อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่าง กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และ ความเป็นองค์กรนวัตกรรมว่า ประเด็นทั้งสองในแง่ที่ว่าการทำงานแบบยืดหยุ่นเปิดโอกาสให้บุคลากรนำเสนอความคิดเห็นและปฏิบัติงานได้อย่างทันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้โดยสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดีกว่าการทำงานที่เน้นความเป็นระเบียบที่เป็นทางการ เน้นการได้มาซึ่งในสิ่งใหม่ๆ ไม่ว่าจะ เป็นกระบวนการทำงานและการสร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับ Rolfö, L., Eliasson, K., Eklund, J. (2017) ที่อธิบายว่า องค์กรใดที่สนับสนุนการทำงานแบบยืดหยุ่นเท่ากับว่าองค์กรนั้นจะได้รับการยอมรับจากบุคลากรและความพร้อมที่จะเสนอนวัตกรรมใหม่ๆ ให้แก่องค์กรนั้นจะนำไปสู่ความเป็นองค์กรนวัตกรรมในที่สุด

การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำปัจจัยสมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นมาใช้ในการศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อความเป็นนวัตกรรมองค์กรกับองค์กรในประเทศไทย ซึ่งใน

ที่นี้ผู้วิจัยเลือกศึกษากับธนาคารออมสิน ซึ่งเป็นธนาคารที่มีการเปลี่ยนแปลงและปรับองค์กรให้เป็นธนาคารที่ทันสมัยและวางแผนกลยุทธ์โดยการใช้นวัตกรรมเข้ามาใช้เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและการบริการให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. บุคลากรของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสมรรถนะส่วนบุคคลว่าจะส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรของตนเองหรือไม่และในลักษณะใด
2. บุคลากรของธนาคารออมสินมีความคิดเห็นอย่างไรต่อกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นว่าส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของตนเองหรือไม่และในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16 ที่มีต่อสมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา** การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา
2. **ขอบเขตด้านประชากร** ในที่นี้ หมายถึง ประชากรที่จะใช้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ดังต่อไปนี้ คือ
 - 2.1 เป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค16 และอาศัยอยู่ใน จังหวัด สุราษฎร์ธานี ชุมพร ระนอง พังงา ภูเก็ต
 - 2.2 เป็นพนักงานที่เคยมีประสบการณ์ทางการให้บริการมาก่อน
 - 2.3 เป็นพนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเป็นองค์กรนวัตกรรม
3. **ขอบเขตของตัวอย่าง** ตัวอย่างในที่นี้ หมายถึง บุคคลที่ผู้วิจัยสุ่มจากประชากร เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรได้ครบถ้วน เพราะประชากรมีจำนวนมาก (หรือเพราะผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แท้จริงของประชากร) ทั้งนี้วิธีสุ่มตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสำหรับการกำหนดขนาดของตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณตามสูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 2019) ซึ่งได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน
4. **ขอบเขตของเนื้อหา** ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ศึกษา และนำตัวแปรเหล่านั้นมาศึกษาในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างกันภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (2) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจซื้อ ประกอบไปด้วย ด้านการรับรู้ ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจซื้อ และด้านการประเมินผลหลังการซื้อ

5. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่

5.1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ สมรรถนะส่วนบุคคลจะส่งผลหรือไม่และ กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่ (1) สมรรถนะส่วนบุคคล (2) กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น

5.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16

ตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกัน ดังนี้

1. การส่งผลต่อกันระหว่าง สมรรถนะส่วนบุคคล กับ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16

2. การส่งผลต่อกันระหว่าง กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น กับ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16

6. **ขอบเขตการใช้สถิติ** ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลระหว่างกัน มีดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว

6.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารออมสินที่เป็นกลุ่มสมรรถนะส่วนบุคคล ที่มีต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ การบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

3. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ของ บุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16 ที่มีต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม

4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของ สมรรถนะส่วนบุคคล และ กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกสมรรถนะส่วนบุคคลออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. องค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ที่บุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้ความเข้าใจด้วยตัวเองมาตั้งแต่กำเนิด หรือเป็นความรู้ที่เกิดจากการศึกษา การเรียนรู้ ในรูปแบบต่างๆ
2. ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดเป็นความชำนาญเฉพาะตัว และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะนี้เกิดขึ้นได้ทั้งจากพรสวรรค์ ตลอดจนการศึกษา และฝึกฝนเป็นประจำ
3. แนวความคิดส่วนบุคคล (Self Concept) คือ กรอบความคิด ค่านิยม และสิ่งที่ยึดถือส่วนบุคคล ที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
4. คุณสมบัติประจำตัว (Traits) คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลรวมถึงบุคลิกลักษณะนิสัยใจคอ ตลอดจนพฤติกรรมกระทำต่างๆ ที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลนั้น รวมถึงความสามารถต่างๆ ของบุคคลนั้นด้วย
5. ทักษะคติ (Attitude) คือ ความคิดเห็นตลอดจนมุมมองของบุคคลนั้นๆ ต่อสิ่งต่างๆ ตามแนว ความเชื่อและความคิด ตลอดจนบรรทัดฐานของตน ซึ่งส่งผลต่อการกระทำ คำพูด และพฤติกรรมที่แสดง ออกมา
6. แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งที่ตั้งใจและกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่คนคนนั้นพึงพอใจการกระทำ

ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้ให้ความหมาย สมรรถนะส่วนบุคคล หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคคลที่สะท้อน ให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าบุคคลทั่วไป

ปัจจุบันการทำงานแบบยืดหยุ่นเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในหลายๆ องค์กร มีความอิสระในการทำงานมากขึ้น เอื้อประโยชน์ให้แก่บุคลากรทั่วโลก มีการปรับเปลี่ยนการทำงานตามเงื่อนไขการจ้างงานของแต่ละคน ระบบการทำงานรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย เพราะองค์กรต้องการคนที่มีคุณภาพ และ โดดเด่น มาร่วมงานกับองค์กรให้มากที่สุด รวมถึงพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ที่ปรับเปลี่ยนไป ก็ส่งผลต่อระบบการจ้างงานที่หลากหลายรูปแบบ ได้แก่

1. เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นเรื่องแรกๆ ที่องค์กร หลายๆ องค์กรนำมาสร้าง ความยืดหยุ่นในการทำงาน คือ การปรับเวลาเข้าออกงาน ให้มีความยืดหยุ่น ไม่ต้องเข้างานเวลาเดียวกันทั้งหมดทุกคนก็ได้ โดยมีการกำหนดช่วงเวลาเข้างาน เช่น อาจจะต้อง 07.00 น. ถึง 09.00 น. ที่เป็นช่วงเวลาที่พนักงาน

สามารถเลือกเวลาเข้างานได้ เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการใช้ชีวิตและครอบครัว ซึ่งพนักงานบางคน อาจจะต้องไปส่งลูกที่โรงเรียนก่อน เป็นต้น

2. วันทำงานที่ยืดหยุ่น ซึ่งมีหลายองค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ปกติทำงานสัปดาห์ละ 5 วัน ก็มีการสร้างระเบียบที่ยืดหยุ่นขึ้นมาใหม่ คือ การให้นับชั่วโมงการทำงานต่อวันไว้ เช่น สัปดาห์หนึ่งจะต้องทำงาน 40 ชั่วโมง แต่ถ้าพนักงานต้องการทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน ก็จะทำงาน 10 ชั่วโมงต่อวัน ก็จะทำงานเพียง 4 วันต่อสัปดาห์ เป็นต้น แต่วิธีการทำแบบนี้ยังไม่เป็นที่ยอมรับมากเท่าไร

3. สถานที่ทำงานแบบยืดหยุ่น พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้ามาทำงานในบริษัท หรือในองค์กร หน่วยงานทุกวัน อาจจะมีอนุญาตให้พนักงานสามารถทำงานนอกบริษัทหรือนอกสถานที่ได้สัปดาห์ละ 1-2 วัน ที่เหลือจะต้องเข้ามาประชุม และทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งวิธีนี้ จะทำให้พนักงาน บุคลากร สามารถใช้เวลาไปครอบครัว หรือเรื่องส่วนตัวได้ โดยที่สามารถทำงานไปด้วยได้ ซึ่งงานบางลักษณะสามารถทำงานจากที่บ้านได้เลยก็มี

4. การแต่งกายที่ยืดหยุ่น ในเรื่องของแบบฟอร์มการทำงาน มีการยืดหยุ่นมากขึ้น ในบางองค์กรมีการให้อิสระพนักงาน บุคลากรในการแต่งกายมากขึ้น โดยขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการทำงานของแต่ละคน

5. วันลาที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่องค์กรทางสหรัฐอเมริกาเริ่มปรับใช้กันมากขึ้น ก็คือ การให้สิทธิพนักงาน บุคลากร มีสิทธิลาทุกอย่างรวมกันตามจำนวนวันที่กำหนดไว้ แล้วพนักงาน บุคลากร ก็ไปจัดการบริหารเอาเอง โดยไม่ต้องกำหนดวันสูงสุดของการลาแต่ละแบบไว้ เช่น พักผ่อน 6 วัน หรือ ลาป่วย ได้รับค่าจ้าง 30 วัน แต่ให้รวมวันลาทั้งหมดทุกประเภทให้เป็นสิทธิของพนักงาน บุคลากร เช่น ได้สิทธิลาทั้งหมด 50 วันก็ไปบริหารด้วยตนเองได้เลย เป็นต้น

6. สวัสดิการที่ยืดหยุ่น ซึ่งเป็นอีกเรื่องที่หลายๆองค์กรให้ความสำคัญ คือ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีสิทธิที่จะเบิกสวัสดิการที่เหมาะสมกับชีวิตของตนเอง โดยกำหนดสิทธิไว้ในรูปแบบของคะแนน หรือแต้มสะสม พนักงานจะมีแต้มระดับงานของตน และระดับงานของตนเอง และสวัสดิการก็จะมีคะแนนอยู่ ซึ่งพนักงาน บุคลากร สามารถเลือกสวัสดิการได้ตามต้องการ โดยคะแนนรวม ไม่เกินสิทธิที่ควรจะได้รับ

ดังนั้น การนำเรื่องความยืดหยุ่นในด้านต่างๆ มาใช้นั้น จะต้องมีการกำหนดเงื่อนไขที่ชัดเจน จะต้องมีการวัดผลงานที่เน้นไปในเรื่องผลลัพธ์จากการทำงานมากกว่าที่จะมองเพียงแค่ว่าเวลา และสถานที่การทำงาน อีกทั้งในการทำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในเรื่องของการทำงาน ที่สามารถทำงานที่ไหน เวลาไหนก็ได้ และองค์กรจะต้องมีการกำหนดคุณสมบัติ ของพนักงาน บุคลากร ที่จะเข้ามาทำงานในแบบยืดหยุ่นด้วย โดยจะต้องมีการคัดเลือก พนักงาน บุคลากรที่มีความรับผิดชอบสูง มีวินัยในตนเอง จะต้องมีการปรับเปลี่ยน Core Competency ขององค์กรด้วย

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง ใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม อิเล็กทรอนิกส์และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

กลุ่มประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคคลที่มีอาชีพ พนักงานธนาคาร และอาศัยอยู่ใน จังหวัด ราชบุรีธานี ชุมพร ระนอง พังงา ภูเก็ต เป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์ทางการให้บริการมาก่อน และเป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินการธนาคาร

กลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงได้ใช้วิธีการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างโดยการ เปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) เพื่อ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเลือกจากตารางแบบไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จากค่า ความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ (คำถามแบบประนัย) ใช้สำหรับการตอบคำถามข้อมูล ทั่วไปประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียกว่าคุณสมบัติทาง ประชากรศาสตร์ และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับประเด็นอื่นๆ ที่ผู้วิจัยต้องการทราบ

2. คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ โดยคำตอบที่เลือกนั้นจะใช้ ในลักษณะของการวัด ระดับความคิดเห็น จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละข้อผู้ตอบคำถามจะตอบตามระดับความเห็นที่ตรงกับ ตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ระดับดังกล่าวได้แบ่งเป็นระดับ 5 คือระดับที่มีคะแนนสูงสุด จนกระทั่งระดับ 1 คือ ระดับค่าที่มีคะแนนต่ำที่สุด โดยใช้หลักการของการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า กิลฟอร์ด (Guilford, 1954 : 263) กล่าวว่า มาตรประมาณค่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวัดหรือตัดสินคุณภาพของสิ่งต่างๆ และเพื่อให้ เห็นถึงความแตกต่างที่ชัดเจน โดยมีการบันทึกของผู้สังเกตที่เป็นไปอย่างมีระบบ รวมถึงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดให้ผู้ประเมินตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ต้องการลงบนสเกลหรือระดับ คุณภาพที่ได้มีการกำหนดมาให้

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบ แบบสอบถาม และความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติ และ อายุ อายุการ ทำงาน ตำแหน่งงาน ซึ่งใช้มาตรวัดจัดอันดับ (ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ (2559: 15-17))

1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของ ตัวอย่างในเรื่อง สมรรถนะส่วนบุคคล และกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นที่ส่งผลต่อความเป็น องค์กรนวัตกรรม ของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16 ซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (ศิริชัย กาญจน วาสิ และคณะ (2559: 15-17)) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้ง ไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16 ที่มีต่อ สมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีผลต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16 ที่มีต่อ สมรรถนะส่วนบุคคล กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น และความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสินภาค 16

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีผลต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

ซึ่งการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลในรูปของการส่งผลระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค และตัวแปรตามหนึ่งตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสามประเภท (ชนะบุญ, ส., 2560) ในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ซึ่งมีจำนวนตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัว ที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ให้ผู้วิจัยระบุว่าจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (ชนะบุญ, ส., 2560) ในการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของสมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นที่มีต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม นอกจากนี้สถิติดังกล่าวยังเป็นการใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ

สมมติฐานที่ 1 : สมรรถนะส่วนบุคคลส่งผลต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน

สมมติฐานที่ 2 : กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อ ต่อ ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ของบุคลากรธนาคารออมสิน

สรุปได้ว่าสถิติข้างต้นที่นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แสดงในร่างที่3.2 และในการทดสอบสมมติฐานนั้นจะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. สรุปผลการศึกษาที่เป็นข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจากการศึกษาสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุ 31-38 ปี อยู่ในกลุ่มตำแหน่งปฏิบัติการ และมีอายุการทำงาน 5-11 ปี

2. สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และการทดสอบสมมติฐานที่สอดคล้อง

2.1 ผลสรุปด้านการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะส่วนบุคคล ของกลุ่มบุคลากร ธนาคารออมสินภาค16

จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยสูงที่สุดในเรื่องสมรรถนะส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม ในแต่ละด้าน

ด้านความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยสูงที่สุดในเรื่องความรู้ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายองค์กร และ มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ด้านสินเชื่อของธนาคารเป็นอย่างดี ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม

ด้านทักษะ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยสูงที่สุดในเรื่อง การรู้จักปรับความคิดยืดหยุ่น ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ มีการนำทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และมีการคิดอย่างสร้างสรรค์ และนำไปปฏิบัติได้

ด้านการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นสูงสุดในเรื่องความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน สามารถทำงานภายใต้เงื่อนไขหลายๆอย่างได้ และอุดมการณ์และยึดผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

ด้านทัศนคติต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเป็นอย่างมากซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดี และความเป็นองค์กรนวัตกรรมของธนาคารออมสิน

ด้านการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นสูงสุดในเรื่อง การให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง การให้ความเอาใจใส่และพร้อมที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้คำแนะนำลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ และ มีความเข้าใจและรับรู้ปัญหาของลูกค้าก่อนที่จะให้บริการ

2.2 ผลสรุปด้านการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่มีผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม

จากการศึกษาพบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความเห็นด้วยมากที่สุดในเรื่อง กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ชั่วโมงการทำงานที่สามารถยืดหยุ่นได้ พนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ทุกเวลา โดยไม่ต้องเข้าธนาคาร โดยอาศัยเทคโนโลยี สามารถเลื่อนวางแผนขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่างอิสระ สามารถเลือกและกำหนดวันหยุดได้อย่างอิสระ

2.3 ผลสรุปการศึกษาที่ต้องวิเคราะห์ว่า สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรธนาคารออมสิน ภาค16

จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลและกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากร ธนาคารออมสิน ภาค16 สมรรถนะส่วนบุคคล ($\beta = 0.69$) และ กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ($\beta = 0.38$) จากผลการศึกษาได้สอดคล้องกับสมมติฐานที่เสนอไว้

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาในที่นี้ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

1 ผลการศึกษาที่พบว่า สมรรถนะส่วนบุคคลส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี (2563) ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกซ์ พบว่า สมรรถนะด้านความชำนาญ มีประสบการณ์ สามารถเรียนรู้งานและแก้ไขปัญหาทางานได้ สามารถปรับตัวพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นสมรรถนะที่ผู้ประกอบการคาดหวัง ความสอดคล้องดังกล่าว สามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านการทำงาน ด้านทัศนคติต่อองค์กร และด้านการให้บริการ ส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม

2 ผลการศึกษาที่พบว่า กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Rolfö, L., Eliasson, K., Eklund, J. (2017) ได้ทำการศึกษา An activity-based flex office : Planning processes and outcomes. คือ การออกแบบสำนักงานแบบยืดหยุ่น :กระบวนการวางแผนและผลลัพธ์ ซึ่งกรณีศึกษานี้ได้อธิบายถึงกระบวนการวางแผนของสำนักงานแบบยืดหยุ่นตามกิจกรรมการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า องค์กรที่มีการทำงานแบบยืดหยุ่น ถูกมองว่าเป็นตัวสร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน และกระบวนการวางแผนและกิจกรรมที่ดีมีส่วนช่วยให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลง ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับธนาคารออมสินภาค16 ดังนี้

1 องค์กรทางธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร โดยสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในด้านต่อไปนี้ คือ

1.1 ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ธนาคารควรให้ความสำคัญกับเรื่องกระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ตามความเหมาะสมกับสมรรถนะส่วนบุคคล

1.2 กระบวนการทำงานแบบยืดหยุ่นควรให้ความสำคัญ ในส่วนของพนักงานสามารถทำงานนอกสถานที่ได้ตลอดเวลา โดยไม่ต้องเข้าธนาคาร โดยอาศัยเทคโนโลยี

1.3 สมรรถนะส่วนบุคคลควรให้ความสำคัญ ในส่วนของความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่ ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน

2 นักวิชาการทางด้านการวิเคราะห์และหน่วยแผนและพัฒนางานสาขาผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป และยังสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มื่อองค์ความรู้ทางด้านสมรรถนะส่วนบุคคล และการบวนการทำงานแบบยืดหยุ่น ที่ส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรมได้มากขึ้น

3 บุคคลทั่วไปในฐานะผู้ใช้บริการ

ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับทัศนคติการรับรู้รวมถึงการปรับพฤติกรรมในการใช้บริการ เพื่อมิให้เสียผลประโยชน์กับตนเอง แต่จะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับตนเองภายหลังการใช้บริการ หรือการกลับไปใช้บริการในครั้งต่อไป และได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อไปในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อเพื่อขยายผลการศึกษาให้กว้างมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้า และบริการทางการเงินการธนาคาร

2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่นๆ เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านั้น

3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชนะบุญ, ส (2560). *สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเบื้องต้น*. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.

จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี (2563). *สมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกส์*. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (2553). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการนำแผนฯ ไปสู่การปฏิบัติ*. สถาบันดำรงราชานุภาพสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

ปัทมวารรณ จินดารักษ์และสายสุนีย์ เกษม (2563). *สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความหลากหลายของกลุ่มวัย*. วารสารนักบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ.

ณภัค อินทรานนท์ และ พิระเศษฐ ชมภูมิ่ง (2561). *ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงาน กสทช. แบ่งตามเจเนอเรชัน*. สถาบันพัฒนาบุคลากรและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Rolfö, L., Eliasson, K., Eklund, J. (2017). *An activity-based flex office : Planning processes and outcomes.*

สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของธนาคารออมสิน. จุลสารออมสิน – กุมภาพันธ์. แหล่งสืบค้นข้อมูล

<https://issuu.com/government-savings-bank/docs/gsb-new>

s-13-02-02 (วันที่สืบค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2563).

ประคัลภ์ ปิณฑพลังกูร. (2561). *ความยืดหยุ่นในการทำงาน มีอะไรบ้างที่ควรยืดหยุ่น (Flexible).* แหล่ง

สืบค้นข้อมูล <https://prakal.com/2018/03/07/ความยืดหยุ่นในการความย/> (วันที่สืบค้นข้อมูล

3 มกราคม 2564)