



การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี



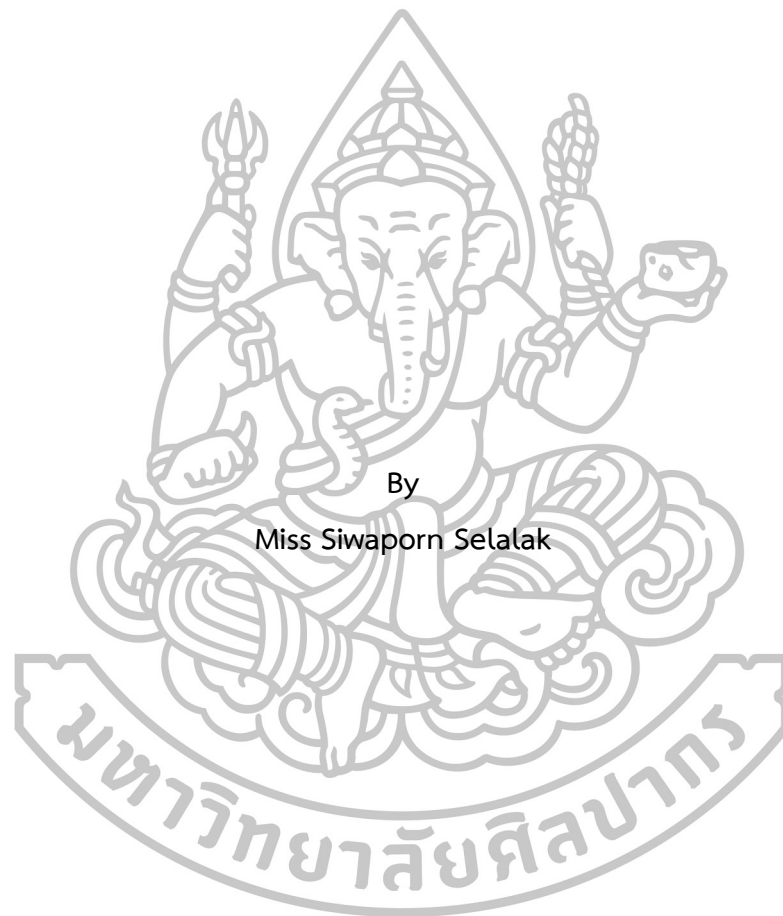
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE PERCEPTION OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND CREATIVITY
THAT AFFECT INNOVATIVE OPERATIONAL EFFECTIVENESS
OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES:
RATCHABURI PROVINCIAL OFFICE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Arts Program of Public and Private Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี” เสนอโดย นางสาวศิวพร เสลาหลัก เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.สรวรยา ธรรมอภิพล)

...../...../.....

..... กรรมการ

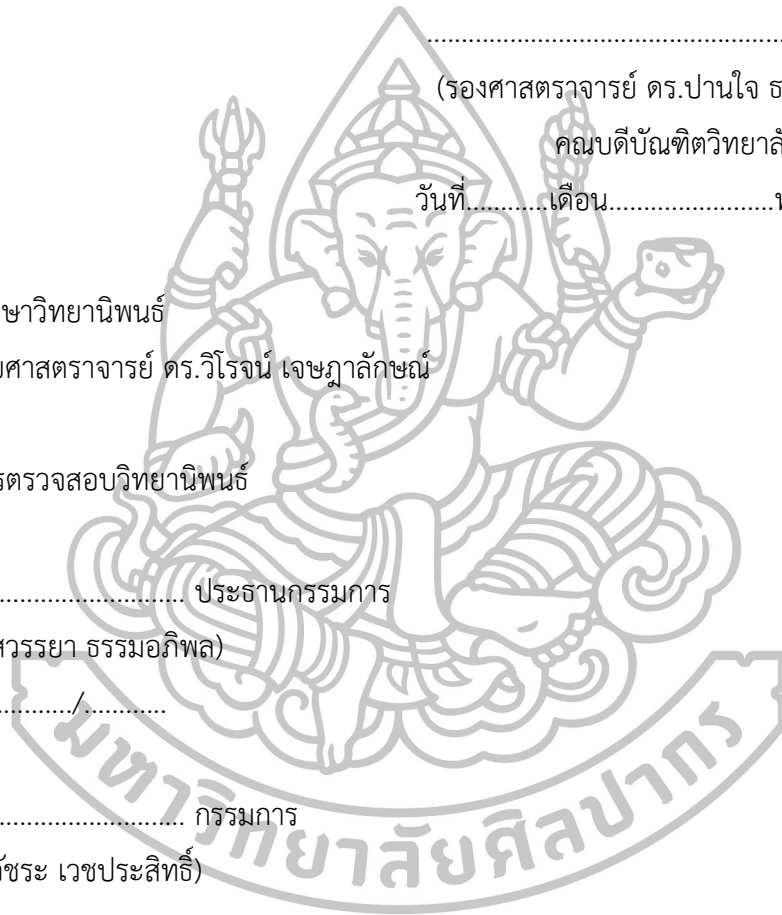
(อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์)

...../...../.....

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์)

...../...../.....



55601329: สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

คำสำคัญ: การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง/ ความคิดสร้างสรรค์/ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

คิวนพร เสลาหลัก: การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 101 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม 5) เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของความคิดสร้างสรรค์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี รวม 173 คน ทดสอบเครื่องมือด้วยความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา สติติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ

ภาควิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2558

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

55601329: MASTER OF ARTS PROGRAM OF PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORD: THE PERCEPTION OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP/ CREATIVITY/
INNOVATIVE OPERATIONAL EFFECTIVENESS

SIWAPORN SELALAK: THE PERCEPTION OF TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND CREATIVITY THAT AFFECT INNOVATIVE OPERATIONAL EFFECTIVENESS OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES: RATCHABURI PROVINCIAL OFFICE. THESIS ADVISOR: ASST.PROF.VIROJ JADESADALUG, Ph.D. 101 PP.

This research aims to 1) study the perception of transformational leadership, creativity and innovative operational effectiveness, 2) to study the influence of perception transformational leadership that affect to creativity, 3) to study the influence of creativity that affect to innovative operational effectiveness, 4) to study the influence of perceived transformational leadership that affect to innovative operational effectiveness and 5) to study the mediator of creativity between the perception of transformational leadership and innovative operational effectiveness of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives: Ratchaburi Provincial Office.

The information collected by questionnaire with 173 employees in Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives: Ratchaburi Provincial Office. Test tool with content validity by experts. Test the construct validity and sentiment analysis with coefficient alpha. The statistics used for data analysis include Frequency, the average percentage standard deviation, The correlation coefficient, Hypothesis testing, Regression analysis simple by using techniques imported.

The results showed that the perception of transformational leadership, creativity and innovative operational effectiveness at high level. It was found that the perception of transformational leadership influence creativity. Creativity has a positive influence on innovative operational effectiveness. The perception of transformational leadership has a positive influence on innovative operational effectiveness. Creativity as mediator between transformational leadership and innovative operational effectiveness. This contributes to the development of the organization.



Program of Public and Private Management

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2015

Thesis Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ ที่ได้ให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.สวรรยา ธรรมอภิพล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานสอบวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงได้ช่วยเหลือ และให้คำแนะนำแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์แบบทุกประการ

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ประสิทธิ์พร เก่งทอง คุณไพบูลย์ หนาแน่น และคุณสุรีย์รัตน์ นวลจันทร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดตราดราชมบุรี ทุกท่าน ที่ได้สละเวลา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยศิลปากร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษา ให้ความรู้ อำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมถึงเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจเสมอมา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้โอกาส สนับสนุนทุนการศึกษา และเป็นเบื้องหลังความสำเร็จทั้งหมดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ และจะเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่า ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม และผู้สนใจที่จะศึกษาวิจัยต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของงานวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม.....	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ระเบียบวิธีวิจัย.....	46
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย.....	46
การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 55
	ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี..... 56
	ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์และ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม..... 58
	ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน..... 65
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ 72
	สรุปผลการวิจัย 72
	อภิปรายผลการวิจัย 74
	ประโยชน์จากการวิจัย 79
	ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต..... 80
	รายการอ้างอิง..... 81
	ภาคผนวก..... 88
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย..... 89
	ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย..... 96
	ประวัติผู้วิจัย..... 100

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา.....50
2	สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน.....52
3	แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....56
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....59
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ.....60
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ.....61
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล.....62
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา.....63
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์.....64
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม.....65
11	ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง.....66
12	ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์.....67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม.....	68
14 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพล ทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม.....	68
15 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกความคิดสร้างสรรค์ตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม.....	69
16 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน.....	70



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....6
2	กรอบแนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงาน จังหวัดราชบุรี.....27
3	กรอบแนวคิดความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงาน จังหวัดราชบุรี.....42
4	กรอบแนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี.....43
5	กรอบแนวคิดความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี.....44



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่เป็นแหล่งเงินทุนภาคเกษตรกรรม และให้บริการทางการเงินอื่นๆ รวมถึงมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนโครงการต่างๆ ตามนโยบายของรัฐบาล ปัจจุบันมีจำนวน 1,274 สาขาทั่วประเทศ (ข้อมูล ณ 31 มกราคม 2559) แต่ละสาขาประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าการเงิน หัวหน้าหน่วยอำเภอ หัวหน้าธุรการ พนักงานการเงิน พนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานธุรการ พนักงานบริการยานพาหนะ และพนักงานบริการ การบังคับบัญชาในหนึ่งสาขาประกอบด้วยผู้นำซึ่งก็คือผู้จัดการสาขา และผู้ตามซึ่งหมายถึงพนักงานในตำแหน่งต่างๆ โดยการปฏิบัติงานจะมีรูปแบบในการทำงานเป็นทีม ที่ต้องมีสิ่งที่จะต้องเผชิญหน้า และตัดสินใจร่วมกัน ทำให้มีโอกาสทำให้พนักงานได้เห็นวิธีการทำงานของผู้จัดการสาขา โดยผู้จัดการสาขามีหน้าที่มอบหมายงานให้แก่พนักงานได้ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ธนาคารได้กำหนดไว้ รวมถึงดูแลเอาใจใส่ในเรื่องอื่นๆ ของพนักงานอีกด้วย

ดังนั้นสิ่งที่ผู้จัดการสาขาควรมีก็คือ ภาวะผู้นำ ซึ่งหมายถึง การใช้พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Shared Goal) หรือเป็นความสัมพันธ์ที่มีอิทธิพลระหว่างผู้นำ (Leaders) และผู้ตาม (Followers) ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Shared Purposes) หรือเป็นความสามารถที่จะสร้างความเชื่อมั่น และให้การสนับสนุนบุคคลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544: 12) โดยบุคคลทั่วไปมักจะมองว่าความสำคัญของภาวะผู้นำเป็นเรื่องของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น แต่จริงๆ แล้ว ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งบริหารในทุกระดับก็ต้องมีบทบาทของผู้นำหรือภาวะการณเป็นผู้นำทั้งสิ้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541) และจากการศึกษางานวิจัยในองค์การภาครัฐและเอกชนจำนวนมาก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และให้ความพึงพอใจมากกว่าภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (K.W.Kunnert and Lewis P, 1987 อ้างถึงใน นุชา สระสม, 2552: 46) และได้รับความนิยมจึงถูกนำไปใช้ในอย่างแพร่หลายมากที่สุดในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2548) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะผู้จัดการสาขาที่ธนาคาร ธ.ก.ส. ต้องการ นั่นก็คือประพฤติปฏิบัติตนเป็นต้นแบบที่ดี สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่พนักงาน กระตุ้นให้พนักงานใช้ความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงาน รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานพัฒนารูปแบบ วิถีคิด และวิธีการทำงานของตนเองอยู่เสมอ ซึ่งพฤติกรรม

และการแสดงออกของผู้นำจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างแน่นอน แต่ว่าจะส่งผลอย่างไรบ้างนั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานแต่ละคนที่แตกต่างกันออกไป เพราะมีปัจจัยหลายๆ อย่าง เข้ามาเกี่ยวข้อง โดยปัจจัยภายนอกประกอบด้วย ความเข้มของสิ่งเร้า การเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า ความถี่หรือความบ่อยของสิ่งเร้า ขนาดของสิ่งเร้า การตัดกันของสิ่งเร้า ความแปลกใหม่ การเปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความคิดเห็นของกลุ่ม และขนาดของกลุ่ม ส่วนปัจจัยภายในประกอบด้วย ประสบการณ์ในอดีต การเรียนรู้ ความคุ้นเคยกับสิ่งเร้า แรงจูงใจหรือความต้องการ รวมถึงช่วงสถานการณ์ในขณะนั้น (สิริอร วิชชาวุธ, 2549: 77) ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนจึงต่างกันไป

และด้วยจากยุคสมัยที่เปลี่ยนไปจากเดิมกลายเป็นสังคมที่มีภาวะการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง การทำงานตามคำสั่งของผู้นำและการทำงานในรูปแบบเดิม คงไม่สามารถที่จะแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นได้ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงได้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาและประโยชน์ของความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน นักเรียน นักศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยจัดให้มีการประกวดผลงานนวัตกรรม (Innovation Day) ซึ่งจัดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2551 โดยในปีแรกๆ เป็นการจัดประกวดผลงานนวัตกรรมเฉพาะพนักงานเท่านั้น เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานมีการคิดค้นผลงานเชิงนวัตกรรม เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์และกระบวนการให้บริการของธนาคาร รวมถึงโปรแกรมช่วยงานธนาคาร เนื่องจากต้องการให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ตามยุคสมัยที่สังคมมี สิ่งใหม่ๆ เข้ามาทดแทนและแทนที่ซึ่งช่วยให้การดำรงชีวิตของมนุษย์สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น หลังจากนั้นการจัดการประกวดผลงานนวัตกรรม จึงได้เปิดโอกาสให้เยาวชนและบุคคลทั่วไปเพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้มีการคิดค้นผลงานเชิงนวัตกรรมในมุมมองที่แตกต่าง เพื่อนำไปใช้พัฒนาภาคการเกษตรได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรลูกค้าในชนบท ทั้งในครัวเรือนและระดับชุมชนในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ เช่น การเพิ่มผลผลิต การลดค่าใช้จ่าย การแปรรูป เป็นต้น ด้านการพัฒนาความรู้ในชุมชนและด้านสุขภาวะอนามัยของคนในชุมชน เช่น การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม การพัฒนาการประกอบอาชีพของคนในชุมชน การส่งเสริมการออมเงิน เป็นต้น ตลอดจนรักษาสิ่งแวดล้อมให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งผลงานการประกวดที่ผ่านมาทำให้ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมมากขึ้น สอดคล้องกับบทบาทในการเป็นธนาคารพัฒนาชนบท ซึ่งเกษตรกรสามารถนำความรู้ที่ได้ไปต่อยอดแนวความคิด เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มในกระบวนการผลิตทางการเกษตรและร่วมกันพัฒนาชุมชนได้เป็นอย่างดี

เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนมีในตัวอยู่แล้ว แม้จะมีระดับความมากน้อยแตกต่างกัน แต่ก็สามารถพัฒนาให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นได้ ด้วยการฝึกฝนปฏิบัติที่ถูกต้อง (อารี พันธมณี, 2557: 2) ดังนั้นนอกจากการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อประสิทธิผลการ

ปฏิบัติงานของพนักงานแล้ว ความคิดสร้างสรรค์ก็อาจจะมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในเชิงนวัตกรรมเช่นกัน เพราะความคิดสร้างสรรค์ เป็นกระบวนการคิดเพื่อค้นหาและรวบรวมข้อมูลเพื่อทำให้เกิดเป็นสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ บุคลิกภาพทัศนคติที่มีต่อสิ่งที่ทำ ความรู้ ความชำนาญ อารมณ์ เป็นต้น โดยการแสดงออกของความคิดสร้างสรรค์เป็นได้ทั้งในรูปแบบของนามธรรมและรูปธรรมในเชิงพฤติกรรม วิธีการ หรือผลผลิตที่เกิดประโยชน์ (สुकอร์ทิพย์ มงคลเจริญ, 2555: 28) เมื่อพนักงานแต่ละคนนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับก็จะออกมาดี ผลงานในภาพรวมของสาขาก็จะดีมากขึ้น ทำให้ธนาคาร ธ.ก.ส. สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ และมีโอกาสในการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้สูงมากยิ่งขึ้น รวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจในการให้บริการมากขึ้นด้วย

จากความสำคัญของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ ที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรซึ่งผู้วิจัยทำงานอยู่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation Leadership) และความคิดสร้างสรรค์ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ว่าพนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาหรือไม่ หากมีแล้วส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานหรือไม่ อย่างไร และพนักงานมีความคิดสร้างสรรค์อย่างไร หากพนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมหรือไม่ อย่างไรบ้าง เพื่อให้องค์กรสามารถใช้ผลของงานวิจัยฉบับนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี
2. เพื่อศึกษาความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี
5. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

6. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

7. เพื่อศึกษาลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของความคิดสร้างสรรค์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

4. ขอบเขตของงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยขอบเขตของงานวิจัย มีดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยทำการแบ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ทดสอบอิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์

กลุ่มที่ 2 ทดสอบอิทธิพลของความคิดสร้างสรรค์ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

กลุ่มที่ 3 ทดสอบอิทธิพลการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

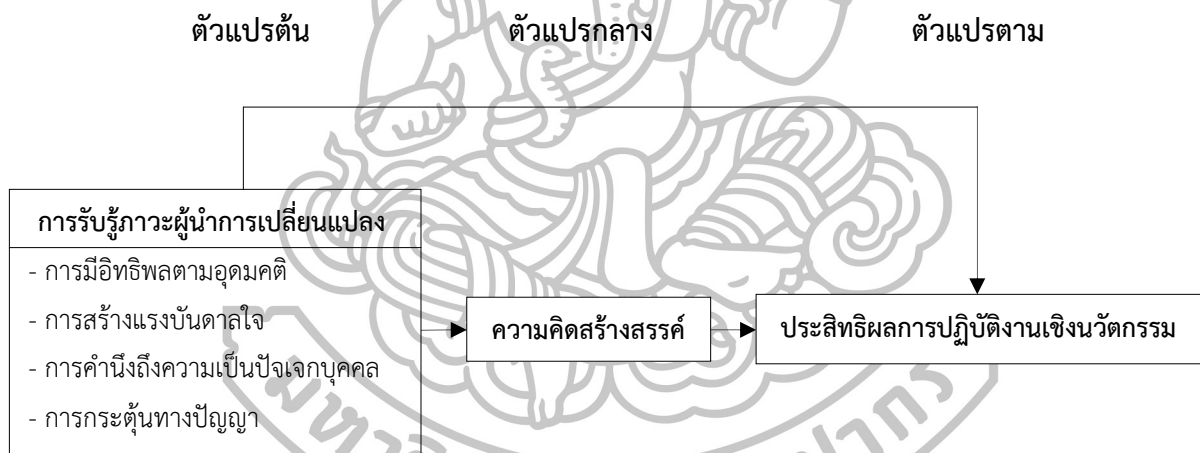
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 9 สาขา ได้แก่ สาขาราชบุรี สาขาจอมบึง สาขาบ้านโป่ง สาขาโพธาราม สาขาเขาขวาง สาขาสวนผึ้ง สาขาบางแพ สาขาปากท่อ และสาขาคำเนินสะดวก รวม 173 คน

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม 2558 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2559

5. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารได้ทราบว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่มีต่อผู้จัดการสาขา ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน
2. ผู้บริหารได้ทราบว่าคุณสมบัติความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่มีต่อผู้จัดการสาขา ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน
3. ผู้บริหารได้ทราบว่านอกจากการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่มีต่อผู้จัดการสาขาแล้ว คุณสมบัติความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานให้มีมากขึ้น

4. องค์การสามารถใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกและรับรู้ถึงการกระทำที่ผู้จัดการสาขาปฏิบัติต่อตน ประกอบด้วย

1.1 การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (Idealized Influence: II) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกได้ว่าผู้จัดการสาขามีอุดมการณ์แน่วแน่ในการทำงาน มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง มีค่านิยม มีวิสัยทัศน์ และมีความเฉลียวฉลาด สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และเป็นแบบอย่างในเรื่องของการมีศีลธรรมและจริยธรรม

1.2 การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่พนักงานตั้งใจทำงาน เพราะผู้จัดการสาขาทำให้เห็นผลตอบแทนที่จะได้รับ และมองเห็นถึงความสำเร็จขององค์การ ด้วยวิธีการจูงใจในลักษณะต่างๆ

1.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้จัดการสาขา และถูกสนับสนุนให้ใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวในการปฏิบัติงาน

1.4 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกว่าการจัดการสาขาทำให้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การว่าเป็นสิ่งท้าทาย และทุกปัญหาต้องมีทางแก้ไข ทำให้พนักงานรู้จักคิดและเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น

2. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การที่พนักงานปรับปรุง แก้ไขสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิม หรือคิดค้นเป็นสิ่งประดิษฐ์สิ่งใหม่ ที่ไม่ซ้ำกับของเดิมและเป็นการคิดที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น ทำให้มีผลงานดีกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Operational Effectiveness) หมายถึง การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และแนวคิดวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ทำให้พนักงานมีผลงานดีกว่าเดิม และเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยครอบคลุมเนื้อหา หัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives) หรือ ธ.ก.ส. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในการกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 9 มีนาคม พ.ศ. 2486 และได้ถือใช้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตรในการประกอบอาชีพหรือพัฒนาความรู้ หรือพัฒนาคุณภาพชีวิต
2. ประกอบธุรกิจอื่นที่เป็นการส่งเสริมหรือสนับสนุนการประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม
3. เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนาชนบท โดยให้ความช่วยเหลือทางการเงินหรือการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนความเข้มแข็งด้านเศรษฐกิจชุมชน
4. ให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่สหกรณ์
5. มีอำนาจกระทำการภายในขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ที่จัดตั้ง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

นอกจากนี้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังให้บริการทางการเงิน และการธนาคารเหมือนธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เช่น เงินฝากออมทรัพย์ สลากออมทรัพย์ บริการโอนเงิน และบริการชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบาย

ของรัฐบาล อาทิ โครงการจำหน่ายผลผลิตทางการเกษตร โครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร โครงการพักชำระหนี้เกษตรกรรายย่อย รวมถึงโครงการแก้ไขปัญหาหนี้ของระบบ เป็นต้น

1.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร

1.2 พันธกิจ (Mission)

1. บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
2. พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูล แบ่งปันและเป็นธรรม
3. บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน
4. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ
5. มุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

1.3 ค่านิยมองค์กร (Core Value)

1. ความยั่งยืน (Sustainability: S) ความยั่งยืนทั้งขององค์กร จ.ก.ส. ลูกค้า ผู้ถือหุ้น สังคม และสิ่งแวดล้อม
2. การมีส่วนร่วม (Participation: P) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)
3. ความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบต่อ (Accountability: A) ความสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อคณะกรรมการและบุคลากร
4. ความเคารพและให้เกียรติ (Respect: R) ความเคารพและให้เกียรติต่อตนเอง และผู้อื่น
5. การส่งเสริมและยกระดับความรู้ (Knowledge: K) การส่งเสริมและยกระดับความรู้ให้เป็นธนาคารแห่งการเรียนรู้

1.4 แผนผังโครงสร้างองค์กร

แผนผังโครงสร้างองค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ประกอบด้วยรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลังเป็นประธานกรรมการ มีผู้แทนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็นรองประธานกรรมการ และมีผู้แทนจากกระทรวงการคลัง กรมส่งเสริมสหกรณ์

ธนาคารแห่งประเทศไทย สหกรณ์การเกษตรผู้ถือหุ้น สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม หน่วยงานละ 1 ท่าน และผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน โดยแบ่งการดำเนินงานเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบัญชีการเงินและสารสนเทศ ด้านกลยุทธ์องค์กร ด้านนโยบายรัฐและพัฒนาลูกค้า ด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์และด้านบริหารสาขา แบ่งการดำเนินงานด้านพื้นที่ให้บริการเป็นฝ่ายกิจการสาขาภาคจำนวน 9 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนบน ฝ่ายกิจการสาขาภาคเหนือตอนล่าง ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออก ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันตก ฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนบน และฝ่ายกิจการสาขาภาคใต้ตอนล่าง มีสาขาให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ แต่ละสาขามีประกอบด้วยตำแหน่ง ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าหน่วยอำเภอ พนักงานพัฒนาธุรกิจ หัวหน้าการเงิน พนักงานการเงิน พนักงานบริหารทั่วไป หัวหน้าธุรการ พนักงานธุรการ ผู้ช่วยพนักงาน พนักงานบริการยานพาหนะ และพนักงานบริการ ซึ่งจำนวนของพนักงานแต่ละสาขาจะขึ้นอยู่กับปริมาณลูกค้าและขนาดพื้นที่ในการให้บริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ไม่ว่ายุคสมัยจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร ผู้นำก็มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะองค์กรจะประสบความสำเร็จได้มากหรือน้อยนั้น ก็ขึ้นอยู่กับบริหารงานของผู้นำ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นลักษณะของผู้นำที่พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนกระบวนการทำงานอยู่เสมอ รวมถึงการดูแลพนักงานที่ต้องทำงานร่วมกัน ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นเรื่องที่มีการศึกษาอย่างแพร่หลายมาอย่างยาวนาน เพราะได้รับการยอมรับว่าเป็นคุณลักษณะของผู้นำที่สอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองปัจจุบันมากที่สุด

2.1 ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แพรรัทธ ยอดแก้ว (2551: 15) กล่าวว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ รูปแบบของพฤติกรรมผู้นำที่แสดงออกโดยมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และสมมติฐานของสมาชิกในองค์กร และสร้างความผูกพันในการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ขององค์กร โดยการเปลี่ยนสภาพหรือการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้นมีศักยภาพมากขึ้น

นุชา สระสม (2552: 45) สรุปความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นระดับพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงให้เห็นในการจัดการหรือการทำงาน เป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยการเปลี่ยนสภาพหรือเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานให้สูงขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวัง พัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น และมีศักยภาพมากขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของกลุ่ม จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มหรือสังคม

ปิยะพงษ์ วรรณกุลพงศ์ (2553: 9) สรุปความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมีความพยายามปฏิบัติงานตามด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปฏิบัติต่อผู้ตามโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล นำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของผู้ตามให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

อมิตา วังแก้วหิรัญ (2554: 9) สรุปความหมายภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมีความพยายาม และความเต็มใจ อุทิศตนในการทำงานสนใจองค์การมากกว่าตนเอง โดยที่ผู้นำจะเป็นแบบอย่างที่ดีชี้แนะไปในทางก้าวหน้า เมื่อผู้ตามได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ ก็จะเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานให้ดียิ่งขึ้น เกิดการพัฒนาตนเองและนำไปสู่การพัฒนางานในองค์การต่อไป

สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555: 48) ได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ว่าหมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของผู้ตาม ทำให้ผู้ตามมีความพยายามปฏิบัติงานตาม และให้ความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยการทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ตาม สร้างแรงบันดาลใจในการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และปฏิบัติต่อผู้ตามโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ด้วยการเปลี่ยนแปลงเจตคติและค่านิยมของผู้ตาม

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่พยายามเปลี่ยนแปลงเจตคติและค่านิยมของผู้ตาม โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามอุทิศตนในการทำงานอย่างเต็มใจ และสนใจประโยชน์ขององค์การหรือสังคมมากกว่าตนเอง กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

2.2 ความเป็นมาและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแรกเริ่มคือ ทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี (Charismatic leadership) โดย แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber) ในทศวรรษที่ 1920 ซึ่งผลงานของเขาได้แปลเป็นภาษาอังกฤษเมื่อ ค.ศ. 1947 ได้กระตุ้นให้นักสังคมวิทยา และนักรัฐศาสตร์สนใจที่จะศึกษาด้านภาวะผู้นำมากขึ้น ต่อมาในทศวรรษที่ 1980 เกิดการแปรรูปและการฟื้นฟูองค์การต่างๆ ทำให้ผู้บริหารองค์การต่างๆ ในสหรัฐอเมริกามีความต้องการและจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่ได้ในสภาวะที่มีการแข่งขันทางเศรษฐกิจสูง ทำให้นักวิจัยทางจิตวิทยาและการจัดการจึงสนใจทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมีค่อนข้างมาก (Yukl and Fleet, 1992 อ้างใน สมมาตร สุโรคา, 2553: 18)

ต่อมา คอนเกอร์ และคานันโก (Conger and Kanungo) ได้เสนอทฤษฎีภาวะผู้นำแบบบารมี โดยยึดตามสมมติฐานที่ว่า บารมีเป็นปรากฏการณ์แบบเสริมสร้าง คือผู้ตามจะเป็นผู้เสริมสร้างคุณลักษณะพิเศษให้กับผู้นำ โดยมาจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้นำ และผลจากการพฤติกรรมเหล่านั้น ประกอบด้วย 1) การกระตุ้นแนวคิดที่มีความแตกต่างจากแนวคิดเดิมอย่างมาก แต่อยู่ในอัตราที่ที่ผู้ตามยังสามารถรับได้ 2) ทักษะในการจัดการสร้างความประทับใจ 3) ความสามารถในการรู้คิดประเมินสถานการณ์และโอกาสรวมทั้งข้อจำกัด 4) มีความรู้สึกไวทางสังคม และมีการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ในความต้องการและในค่านิยมของผู้ตาม ซึ่งผู้นำแบบนี้มักเกิดขึ้นเมื่อมีวิกฤตการณ์ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหรือผู้ตามไม่พอใจในสถานการณ์เดิม และผู้นำจะแสดงสิ่งต่างๆ ที่เหนือธรรมดาในการจัดการเรื่องต่างๆ เช่น จัดทำโครงการใหญ่เพื่อโฆษณาตนเองเกินจริงเนื่องจากประเมินตนเองสูงเกินไป และการยินดีที่จะहारหรือยอมรับคำแนะนำจากผู้อื่น ผู้นำแบบนี้มักจะไม่เป็นผู้สืบทอดที่มีความสามารถ และทำให้ลูกน้องอ่อนแอคอยแต่จะพึ่งผู้นำ มีงานวิจัยที่สนับสนุนของ โฮเวลล์และฟรอสต์ (Howell and Frost) ซึ่งได้ทดลองในห้องปฏิบัติการโดยมีการวัดพฤติกรรมของผู้นำ พบว่าพฤติกรรมแบบมีบารมีของผู้นำส่งผลให้ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ต่อมาเฮาส์ สแพนเกอร์และวอยสกี (House, Spangler and Woycke) ได้ทำการศึกษาบุคลิกภาพการมีบารมีและควมมีประสิทธิภาพในฐานะของผู้นำของประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา สรุปว่าบุคลิกภาพและควมมีบารมีสร้างความแตกต่างในควมมีประสิทธิภาพของผู้นำ (Conger and Kanungo, 1999 อ้างใน สมมาตร สุโรคา, 2553: 19)

หลังจากนั้น ในปี ค.ศ. 1978 โดย เบิร์น (Burn) ได้พัฒนาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำแนวใหม่ คือ ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Burn's transformational leadership theory) เริ่มต้นจากการพัฒนาการวิจัยเชิงบรรยายผู้นำทางการเมือง โดย Burn อธิบายภาวะผู้นำในเชิงกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ตาม และในทางกลับกันผู้ตามก็ส่งอิทธิพลต่อการแก้ไขพฤติกรรมของผู้นำเช่นเดียวกัน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมองได้ทั้งในระดับแคบ ที่เป็นกระบวนการที่ส่งอิทธิพลต่อปัจเจกบุคคล (Individual) และในระดับกว้างที่เป็นกระบวนการในการใช้อำนาจ เพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมและปฏิรูปสถาบัน ในทฤษฎีของ Burn ผู้นำการเปลี่ยนแปลงพยายามยกระดับของการตระหนักรู้ของผู้ตาม โดยการยกระดับแนวความคิดและค่านิยมทางศีลธรรมให้สูงขึ้น เช่น ในเรื่องเสรีภาพ ความยุติธรรม ความเท่าเทียมกัน สันติภาพ และมนุษยธรรม โดยไม่ยึดตามอารมณ์ เช่น ความกลัว ความเห็นแก่ตัว ความริษยา ผู้นำจะทำให้ผู้ตามก้าวขึ้นจาก “ตัวตนในทุกๆ วัน” (Everyday selves) ไปสู่ “ตัวตนที่ดีกว่า” (Better selves) Burn มีแนวความคิดว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอาจจะมีการแสดงออกโดยผู้ใดก็ได้ในองค์การในทุกๆ ตำแหน่ง ซึ่งอาจจะเป็นผู้นำหรือผู้ตาม และอาจจะเกี่ยวกับคนที่มีอิทธิพลเท่าเทียมกัน สูงกว่าหรือต่ำ

กว่าก็ได้ โดยเห็นว่าพฤติกรรมผู้นำเป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านอำนาจระดับแรงจูงใจ และทักษะเพื่อไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเกิดได้ใน 3 ลักษณะ คือ

1. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) เป็นปฏิสัมพันธ์ที่ผู้นำติดต่อกับผู้ตามเพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน โดยใช้กระบวนการต่อรองโดยผู้นำจะใช้รางวัลเพื่อตอบสนองความต้องการเพื่อแลกเปลี่ยนกับความสำเร็จในการทำงาน ถือว่าผู้นำและผู้ตามมีความต้องการอยู่ในระดับขั้นแรกตามทฤษฎีความต้องการเป็นลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy Theory)

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership) หมายถึงผู้นำจะตระหนักถึงความต้องการและแรงจูงใจของผู้ตาม ผู้นำและผู้ตามมีปฏิสัมพันธ์กันในลักษณะยกระดับความต้องการซึ่งกันและกัน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนสภาพทั้งสองฝ่าย คือ เปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปเป็นผู้นำแบบจริยธรรม กล่าวคือ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม และจะกระตุ้นผู้ตามให้เกิดความสำนึก (Conscious) และยกระดับความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้นตามลำดับขั้น ตามความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) และทำให้ผู้ตามเกิดจิตสำนึกของอุดมการณ์อันสูงส่ง และยึดถือค่านิยมเชิงจริยธรรมเป็นค่านิยมจุดหมาย (end values) เช่น อีสรภาพ ความยุติธรรม ความเสมอภาค สันติภาพ และสิทธิมนุษยชน ทั้งนี้เพื่อไม่ให้ผู้ตามถูกครอบงำด้วยอำนาจฝ่ายต่ำ เช่น ความกลัว ความโลภ ความเกลียด ความริษยา เป็นต้น

3. ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (Moral Leadership) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเปลี่ยนเป็นผู้นำแบบจริยธรรมอย่างแท้จริงเมื่อผู้นำได้ยกระดับความประพฤติ และความปรารถนาเชิงจริยธรรม ของทั้งผู้นำผู้ตามให้สูงขึ้น และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งสองฝ่าย อำนาจของผู้นำจะเกิดขึ้นเมื่อผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดความไม่พึงพอใจต่อสภาพเดิม ทำให้ผู้ตามเกิดความขัดแย้งระหว่างค่านิยมกับวิถีปฏิบัติ สร้างจิตสำนึกให้ผู้ตามเกิดความต้องการในระดับขั้นที่สูงกว่าเดิม ตามลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) หรือระดับการพัฒนาจริยธรรมของโคห์เบอร์ก (Kohlberg) แล้วจึงดำเนินการเปลี่ยนแปลงทำให้ผู้นำและผู้ตามไปสู่จุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น

สภาวะผู้นำทั้ง 3 ลักษณะตามทฤษฎีดังกล่าว มีลักษณะเป็นแกนต่อเนื่อง ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนอยู่ปลายสุดของแกน ตรงข้ามกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงซึ่งมุ่งเปลี่ยนสภาพไปสู่ภาวะผู้นำแบบจริยธรรม (สมมารท สุรโรคา, 2553: 20)

จากนั้นในปี ค.ศ. 1985 Bass ได้เสนอภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Bass's transformational leadership theory) โดยแบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformation leadership) ซึ่งมีลักษณะเป็นพลวัตที่มีความต่อเนื่องกัน ตามรูปแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จะมีความต่อเนื่อง

จากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน โดยผู้นำจะใช้ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนเพื่อพัฒนาความต้องการของผู้ตามให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นการแลกเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการก่อนที่จะใช้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าทำงานได้ตามเป้าหมายจะให้เงินหรือรางวัลภายนอก ตอบแทนระหว่างกันเพื่อให้ผู้ตามปฏิบัติตาม ซึ่งมักพบว่า ในระยะยาวตอบสนองความต้องการบุคคลเท่าไรก็ไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมผู้นำทั้ง 2 ประเภทนี้ ผู้นำคนเดียวกันอาจใช้ในประสบการณ์ที่ต่างกัน ในเวลาที่ต่างกัน แต่มีการศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะช่วยเพิ่มและปรับปรุงประสิทธิภาพในขั้นที่สูงกว่าผู้นำที่มีภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน และได้กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นส่วนขยายของภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน เนื่องจากภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน จะเน้นเฉพาะเรื่องการจัดการหรือการแลกเปลี่ยน ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างผู้นำ ผู้ร่วมงานและผู้ตาม ซึ่งการแลกเปลี่ยนนี้จะอยู่บนพื้นฐานที่ผู้นำถกเถียงพูดคุยกันว่ามีความต้องการอะไร มีการระบุเงื่อนไขและรางวัลที่ผู้ตามและผู้ร่วมงานจะได้รับ ถ้าพวกเขาทำในสิ่งที่ต้องการสำเร็จ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานและผู้ตามมากกว่าการกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยน หรือข้อตกลงธรรมดา พวกเขาจะมีการปฏิบัติในวิถีทางที่จะนำไปสู่ผลงานที่สูงขึ้น โดยการปฏิบัติในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือมากกว่าที่เกี่ยวกับการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ การสร้างแรงบันดาลใจ การกระตุ้นทางปัญญา และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล นอกจากนี้ Bass ยังได้วิเคราะห์องค์ประกอบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การสร้างบารมี (Charisma) หมายถึง คุณลักษณะพิเศษบางอย่างในตัวผู้นำที่ทำให้ผู้ตามรู้สึกสนใจ ศรัทธา ให้ความเคารพและประทับใจเมื่ออยู่ใกล้ชิด มีความดึงดูดส่วนตัวทำให้ผู้ตามเกิดความนิยมชมชอบและทำให้ผู้อื่นคล้อยตาม

2. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) เป็นความสามารถของผู้นำที่ทราบความแตกต่างของผู้ตาม ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของผู้ตาม และให้ความสนใจในความต้องการและความเจริญก้าวหน้าของผู้ตาม ซึ่งพฤติกรรมของผู้นำที่แสดงถึงการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล สรุปได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การคำนึงถึงการพัฒนา (A developmental orientation) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงต้องประเมินศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในด้านความสามารถในการดำเนินงานในปัจจุบัน และความรับผิดชอบที่จะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต ผู้นำจะต้องมีการกำหนดแนวทางเพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามและมอบหมายงานเพื่อช่วยพัฒนาความสามารถ และตอบสนองแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมที่เน้นการพัฒนาประกอบด้วยทำให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีการบันทึกความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้ารับการศึกษอบรมเพิ่มเติม มีการมอบหมายงาน โดยการให้ออกสทำงานที่ท้าทาย และการให้ผู้ตามได้รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ด้วยวิธีการพัฒนาและยกระดับความสามารถ และศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา

2.2 การเน้นความเป็นบุคคล (Individual orientation) โดยมีภารกิจงานแบบต่างๆ มีการติดต่อแบบสองทาง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้ลูกน้องได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง นอกจากนี้ผู้นำต้องมีความเอาใจใส่ต่อความแตกต่างระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน โดยพยายามค้นหาว่าอะไรเป็นแรงจูงใจของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคน และมีวิธีการพัฒนาศักยภาพนั้นให้ถึงจุดสูงสุดได้อย่างไร

2.3 การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring) คือ การที่ผู้นำใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์ที่มีมากกว่าร่วมกับสถานภาพการเป็นผู้บริหารที่จะช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาสอนแนะนำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง พฤติกรรมของผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ โดยกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความคิดและจินตนาการเพื่อปรับปรุงการทำงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะกระตุ้นให้ผู้ตามรู้สึกท้าทายและมองปัญหาเป็นโอกาส ผู้นำให้การสนับสนุนหากผู้ตามมีความต้องการทดลองวิธีการใหม่ๆ หรือมีความต้องการริเริ่มสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ให้อำนาจ ส่งเสริมให้ผู้ตามแสวงหาทางออกและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ด้วยตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และกระตุ้นให้ผู้ตามทุกคนทำงานอย่างอิสระในขอบเขตงานที่ตนมีความรู้ความชำนาญ

สำหรับองค์ประกอบด้านการกระตุ้นสติปัญญานี้ มองว่าการกระตุ้นสติปัญญาจะมีความจำเป็นและถูกใช้ก็ต่อเมื่อกลุ่มหรือองค์การเผชิญกับปัญหาที่คลุมเครือ ผู้นำจะต้องมีสติปัญญาที่จะวิเคราะห์ กำหนดปัญหาเลือกวิธีการแก้ปัญหาและต้องกระตุ้นปัญญาให้ผู้ตามสามารถมองเห็นปัญหาชัดเจนขึ้น รวมทั้งสามารถตัดสินใจหาทางเลือกในการแก้ปัญหาได้

ต่อมาในปี ค.ศ.1994 Bass and Avolio ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมพบว่าองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงได้เพิ่มขึ้นจากเดิมที่เคยศึกษาในปี ค.ศ. 1985 อีก 1 องค์ประกอบ รวมเป็น 4 องค์ประกอบ โดยให้ชื่อย่อว่า “4I’S (Four I’S)” ซึ่งองค์ประกอบที่เพิ่มขึ้น คือ การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) และนอกจากนี้องค์ประกอบที่ 1 เดิมที่เรียกว่าการสร้างบารมี (Charisma) ได้เรียกอีกชื่อว่า การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (Idealized Influence: II) จึงสรุปตามทฤษฎี ได้ดังนี้

1. การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (Idealized Influence: II) หมายถึง การที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในเรื่องของการมีศีลธรรมและจริยธรรม การมีวิสัยทัศน์ ความเฉลียวฉลาด การมีความสามารถในการถ่ายทอด มีความเชื่อมั่นในตนเองและแนวโน้มในอุดมการณ์ ความเชื่อและค่านิยม และสามารถควบคุมอารมณ์ในสถานการณ์วิกฤต ทำให้ผู้ตามยกย่อง เคารพ นับถือ ศรัทธา

และไว้วางใจ ทำให้ผู้ตามรู้สึกภาคภูมิใจเมื่อได้ร่วมงานด้วย อยากรจะปฏิบัติตนให้เหมือนกับผู้นำ และทำให้ผู้ร่วมงานรู้สึกว่าเป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) หมายถึง การที่ผู้นำทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจโดยการสร้างแรงจูงใจจากภายใน คือให้ความหมายและท้าทายในเรื่องงาน การกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) โดยการที่ผู้นำจะสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก ให้แก่ผู้ตาม และแสดงความเชื่อมั่นโดยสื่อให้ผู้ตามสัมผัสกับภาพของการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่งดงามในอนาคต และบ่อยครั้งพบว่าการสร้างแรงบันดาลใจเกิดขึ้นผ่านการคำนึงถึงความ เป็นปัจเจกบุคคลทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าคุณค่า และจัดการกับปัญหาที่เผชิญได้ ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาจะช่วยให้ผู้ตามสามารถจัดการกับอุปสรรคของตนเอง และช่วยเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ให้กับผู้ตามอีกด้วย

3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) หมายถึง การที่ผู้นำจะให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล เห็นปัจเจกบุคคลเป็นบุคคลทั้งระบบ (As a whole person) แต่ที่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความจำเป็น และความต้องการ ทำให้ผู้ตามไม่รู้สึกว่าตนเองกำลังถูกตรวจสอบเพราะผู้นำจะทำหน้าที่เป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ตามเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ตามโดยการให้โอกาส และการสนับสนุนในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ผู้นำจะมอบหมายงานเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาผู้ตาม และเปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ใช้ความสามารถพิเศษอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่า และมีความสำคัญ

4. การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) หมายถึง การที่ผู้นำกระตุ้นให้ผู้ตามตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งท้าทาย และสร้างความเชื่อมั่นว่าทุกอย่างต้องมีทางแก้ไข โดยการให้กำลังใจแก่ผู้ตามในการพยายามหาทางแก้ปัญหาด้วยแนวทางหรือวิธีการใหม่ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตามแสดงความคิดเห็น และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ ในการพิจารณาปัญหาและหาคำตอบ ผู้นำจะพิสูจน์ให้ผู้ตามเห็นว่าสามารถเอาชนะอุปสรรคทุกอย่างได้จากการร่วมมือ ร่วมใจ ในการแก้ไขปัญหาร่วมกันของผู้ร่วมงานทุกคน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ พฤติกรรมของผู้นำที่พยายามเปลี่ยนแปลงเจตคติ และค่านิยมของผู้ตามโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล และการที่ผู้นำปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ตามอุทิศตนในการทำงานอย่างเต็มใจ และสนใจประโยชน์ขององค์กรหรือสังคมมากกว่าของตนเอง กระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เกิดการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ซึ่งทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass and

Avolio ได้ทำการศึกษาองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่าประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (Idealized Influence: II) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC) และการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation: IS) โดยให้ชื่อย่อว่า “4I’S (Four I’S)”

2.3 แนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

2.3.1. ความหมายของการรับรู้

สุมนา บุญหลาย (2550: 44) ได้อธิบายว่าการรับรู้ หมายถึง บุคคลที่รู้สึกในสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw Data) เข้าสู่ประสาททั้ง 5 จากนั้นจะเกิดการตีความในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้หรือจินตภาพ (Perception) ขึ้น

อรพินธ์ เสวกวาปี (2553: 22-23) สรุปความหมายของการรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลรับข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับออกมาตามการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยการแปลความหมายจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าตัวกระตุ้น ประสบการณ์ และการเรียนรู้ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งการรับรู้ที่ได้รับนั้นอาจตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริง

นราวดี เกตุนาค (2554: 17) กล่าวโดยสรุปไว้ว่า การรับรู้เกิดจากการตีความมาเป็นความรู้ ความเข้าใจ โดยอาศัยความรู้เดิม และประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ เป็นเครื่องมือในการตีความและแปลความหมาย

สิริมา มัชยมนันท์ (2554: 12) สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่ตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ โดยอาศัยประสบการณ์เดิม การตัดสินใจ การวิเคราะห์ ตรวจสอบโดยข้อมูลที่ได้นำสู่การตัดสินใจ โดยที่การรับรู้จะต้องผ่านประสาทสัมผัสของร่างกายแล้วส่งผ่านไปยังสมองเพื่อตีความและรับความรู้สึก มีการแสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจนั้นๆ

นาฎยา ปรัชญาชัย (2553: 13) สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและจิตใจ ที่บุคคลตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่รับเข้ามาด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 จนนำไปสู่การตีความและตอบสนองต่อสิ่งเร้าออกมา ซึ่งการรับรู้และการตอบสนองของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน ตามปัจจัยแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

วุฒิชัย อารักษ์โพขณงค์ (2554: 19) สรุปว่า การรับรู้ คือ กระบวนการจิตวิทยาขั้นพื้นฐานของมนุษย์ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ความจำ ความคิดและประสบการณ์ทางความคิด ผ่านกระบวนการคัดเลือก (Selection) การจัดระเบียบ (Organization) และการตีความ (Interpretation) ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับจากการสัมผัส (Sensation) ด้วยอวัยวะสัมผัสของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นสิ่งเร้าออกมาในรูปของความรู้สึก และส่งความรู้สึกผ่านไปยังสมองเพื่อ

ตีความหมาย โดยอาศัยประสบการณ์ เป็นเครื่องช่วยตีความและแปลความหมาย ทำให้บุคคลทราบ ว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร มีลักษณะอย่างไร อันเกิดเป็น การรับรู้และส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล ต่อจากนั้นสมองจะเก็บบันทึกเป็นประสบการณ์สำหรับการ แปลความหมายของความรู้สึกให้เกิดเป็นการรับรู้ในครั้งต่อไปอีก

อารีรัตน์ สีขาว (2555: 16) สรุปความหมายของการรับรู้ว่าเป็น กระบวนการที่บุคคลรับข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับ ออกมาตามการ รับรู้ของแต่ละบุคคล โดยการแปลความหมายจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้า ตัวกระตุ้น ประสบการณ์ และการเรียนรู้ในอดีตที่ผ่านมา ซึ่งการรับรู้ที่ได้รับนั้นอาจตรงหรือไม่ตรง กับความเป็นจริง

นิติพล ภูตะโชติ (2556: 58) สรุปว่าการรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลตีความ หมายกับสิ่งที่อยู่รอบตัว โดยเป็นการรวบรวมตีความจากประสาทสัมผัสทั้งห้าที่ได้รับ เมื่อเรา รับรู้อย่างไรก็มักจะเชื่อว่า สิ่งนั้นเป็นจริงตามที่เราคิดความ ดังนั้น การรับรู้ของมนุษย์จึงเป็นสิ่ง ที่สำคัญมาก เพราะการรับรู้จะกระตุ้นให้คนแสดงออกถึงความเชื่อที่ตนได้รับรู้ หากการแสดงออกที่ เกิดขึ้นจากการรับรู้ที่แตกต่างกันย่อมมีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคลในองค์การ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลรับข้อมูลด้วยประสาทสัมผัส ทั้ง 5 แล้วส่งข้อมูลนั้นไปตีความหมายด้วยสมอง เกิดการรับรู้และตัดสินใจว่าจะตอบสนองต่อสิ่งเร้า ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ตามปัจจัยแวดล้อมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งอาจตรง หรือไม่ตรงกับความเป็นจริง และจะบันทึกไว้ใช้ประกอบการรับรู้ในครั้งต่อไป

สรุปแนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ผู้ตามรับรู้ถึง พฤติกรรมของผู้นำที่พยายามเปลี่ยนแปลงเจตคติและค่านิยมของผู้ตามโดยคำนึงถึงความแตกต่าง ระหว่างบุคคล ซึ่งทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าจะอยากจะทำตามโดยมีผู้นำเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ตามรู้สึกเกิดแรงบันดาลใจที่จะอุทิศตนให้กับการทำงานอย่างเต็มใจ และสนใจประโยชน์ ขององค์การหรือสังคมมากกว่าของตนเอง ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าจะถูกผู้นำกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ แล้วนำมาใช้พัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองและนำไปสู่การพัฒนา งานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น ทั้งนี้การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้ ตาม ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้ตามแต่ละคนด้วย

เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงพฤติกรรมที่ผู้จัดการสาขาพยายามที่จะเป็นแบบอย่างในการ ปฏิบัติงานที่ดีแก่พนักงาน มีการสร้างแรงบันดาลใจให้แก่พนักงาน คำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ของพนักงาน และมีการกระตุ้นทางปัญญาให้แก่พนักงานแล้ว พนักงานก็จะตอบสนองต่อพฤติกรรม

ของผู้จัดการสาขาในรูปแบบต่างๆ เช่น มีความรู้สึกไว้วางใจ เคารพ นับถือ ชื่นชม ยกย่อง และจงรักภักดี เป็นต้น และนอกจากนั้นก็จะทำให้พนักงานแต่ละคนตั้งใจทำงานในหน้าที่ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการสาขามากขึ้น แต่ก็อาจจะแตกต่างกันออกไป เช่นเดียวกับผลการวิจัยของพัชรินทร์ พิรุณเนตร (2551: 79) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหัวหน้างาน และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการรับรู้หัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านคำมั่นถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับสูง และด้านการกระตุ้นทางปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญในการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของพนักงานที่มีต่อผู้จัดการสาขา โดยการนำเอาองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน จากการศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ Bass and Avolio คือ การมีอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำมั่นถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา มาเป็นตัวชี้วัดตัวชี้วัดว่าพนักงานมีการรับรู้ถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาอย่างไร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์ ทำให้โลกนี้มีสิ่งใหม่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา มนุษย์มีความคิดสร้างสรรค์เหมือนกันทุกคน แต่อาจจะมีมากน้อยและสามารถนำออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ไม่เท่ากัน ปัจจุบันความคิดสร้างสรรค์เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะจะทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงเป็นการสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรในยุคที่มีการแข่งขันสูงด้วย

3.1 ความหมายของความคิดสร้างสรรค์

พรศิริ พิพัฒน์พานิช (2550: 34) ให้ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ สมองในการคิดคล่อง ยืดหยุ่น และเป็นต้นฉบับ ซึ่งสามารถทำให้เกิดการดัดแปลงปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วมีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม หรือประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำของเดิมและเป็นการคิดที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น

ศิริขวัญ จันลาศรี (2551: 37) ให้ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถในการคิดแก้ปัญหา ด้วยการคิดลึกซึ้งที่นอกเหนือไปจากลำดับขั้นการคิดอย่างปกติ ธรรมดา เป็นลักษณะภายในตัวบุคคลที่สามารถจะคิดได้หลายแง่มุม และนำผลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสิ่งใหม่ต่อไป

อรชุนา มูลศรี (2551: 21) ให้ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางปัญญาที่สามารถขยายขอบเขตความคิดที่มีอยู่เดิมสู่ความคิดที่แปลกใหม่ แตกต่าง

ไปจากความคิดเดิม และเป็นความคิดที่ใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ เกิดสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม และสามารถมีแนวทางแก้ไขปัญหาลงตัว

กรรณิการ์ พัวศรีพันธุ์ (2553: 36) สรุปไว้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการทางสมองของบุคคลในการคิดอย่างมีระบบ ความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางหลากหลาย ทำให้สามารถหาคำตอบใหม่ๆ และค้นพบความสัมพันธ์ใหม่ๆ ระหว่างสิ่งที่มีอยู่เดิม อันนำมาซึ่งความคิด ผลผลิต ที่แตกต่างดีกว่าเดิม

สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555: 28) ให้ความหมายของคำว่า ความคิดสร้างสรรค์ ว่าเป็นกระบวนการรู้คิดของสมองเพื่อคิด ค้นหา รวบรวมข้อมูล มีการจัดประเภท เปรียบเทียบ แก้ไขปัญหา ตัดสินใจจากประสบการณ์ความรู้ที่มี หรืออาจเกิดจากการหยั่งรู้ขึ้นได้เอง ด้วยวิธีการคิดหลายแบบเพื่อให้เกิดเป็นสิ่งแปลกใหม่ ซึ่งมีปัจจัยต่างๆ ที่เอื้อต่อการเกิดแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แล้วกระตุ้นให้บุคคลคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะที่มีต่อสิ่งที่ทำ ความรู้ ความชำนาญ อารมณ์ เป็นต้น และการแสดงออกของความคิดสร้างสรรค์อาจไม่เป็นเพียงนามธรรมเท่านั้น แต่จะต้องแสดงออกมาเป็นรูปธรรมในเชิงพฤติกรรม วิธีการ หรือผลผลิตที่เกิดประโยชน์ได้ด้วย

อารีย์ พันธมณี (2557: 27) ได้อธิบายความหมายของการคิดสร้างสรรค์ได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. ลักษณะทางกระบวนการ หมายถึง ความรู้สึกไวต่อปัญหา สามารถแก้ไขปัญหาลงตัว มีขั้นตอนและเป็นระบบ และนำผลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในสิ่งใหม่ต่อไป
2. ลักษณะของบุคคล หมายถึง บุคคลที่มีความอยากรู้อยากเห็น กระตือรือร้น กล้าคิด กล้าแสดงออก มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอารมณ์ขัน มีจินตนาการ และมีความยืดหยุ่นทั้งความคิด และการกระทำ และเป็นบุคคลที่มีความสุขกับการทำงานหรือสิ่งที่ตนพอใจ และไม่หวังผลจากการประเมินภายนอก
3. ลักษณะทางผลผลิต หมายถึง คุณภาพของผลงานที่เกิดขึ้น มีตั้งแต่ขั้นต่ำที่แสดงผลอันเกิดจากความพอใจของตนที่จะแสดงออกซึ่งความคิดและการกระทำ จนกระทั่งพัฒนาขึ้นเป็นการฝึกทักษะและค่อยคิดได้เอง จนถึงระดับการคิดค้นพบทฤษฎี หลักการ และการประดิษฐ์คิดค้นต่างๆ

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถทางสมองในการคิดวิเคราะห์ คิดคล่อง ยืดหยุ่น คิดแก้ปัญหา และเป็นการดัดแปลงปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิมอย่างเป็นขั้นตอนและเป็นระบบ หรือเป็นการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำของเดิมและเป็นการคิดที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น เกิดเป็นสิ่งใหม่ นวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่าเดิม และเกิดเป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาลงตัว

3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์

3.2.1. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงโครงสร้างทางสติปัญญา (Structure of intellect model) โดย Guilford (1967: 21) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ

1. มิติเนื้อหา คือ สิ่งเร้าที่ส่งไปยังสมองเพื่อให้เกิดการคิด อาจเป็นได้ในหลายลักษณะ ได้แก่ ภาพ เสียง สัญลักษณ์ ภาษา และพฤติกรรม

2. มิติกระบวนการคิด คือ กระบวนการทางสมองในการคิดโดยอาศัยความสามารถของสมองในด้านต่างๆ รวมกันอันประกอบด้วย การรู้คิด เป็นความสามารถในการรับรู้และทำความเข้าใจ การจำ เป็นความสามารถในการสะสมข้อมูล องค์ความรู้และระลึกได้เมื่อต้องการนำมาใช้ การคิดแบบอนกนัย เป็นความสามารถในการคิดได้อย่างรวดเร็ว หลากหลาย ตรงประเด็น การคิดแบบเอกนัย เป็นความสามารถในการคิดสรุปหาแนวทางที่ดีที่สุดที่เหมาะสม จากข้อมูลที่หลากหลาย การประเมินค่า เป็นความสามารถในการพิจารณาตัดสินว่าสิ่งที่รับรู้จำได้นั้นมีคุณค่า มีความถูกต้อง เหมาะสม หรือไม่

3. มิติผลของการคิด แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ หน่วย คือ สิ่งที่มีลักษณะเฉพาะ แตกต่างจากสิ่งอื่นๆ ประเภท คือ กลุ่มของหน่วยที่มีลักษณะร่วมกัน ความสัมพันธ์ คือ ผลของการเชื่อมโยงประเภทเข้าด้วยกัน ระบบ คือ การเชื่อมโยงความคิดโดยอาศัยกฎเกณฑ์บางอย่าง การเปลี่ยนรูป คือ การเปลี่ยนแปลง ดีความหรือให้นิยามใหม่ การประยุกต์ คือ การทำนาย หรือคาดเดาจากข้อมูลที่กำหนด

โดยที่ความคิดสร้างสรรค์อยู่ในมิติที่ 2 คือ การคิดที่เป็นความคิดแบบอนกนัย (Divergent Thinking) หรือ ความคิดกระจาย หมายถึง ความสามารถในการคิดได้หลายทิศทาง สามารถเปลี่ยนวิธีแก้ปัญหาได้ นำไปสู่ผลิตผลของความคิด หรือคำตอบได้หลายอย่าง ซึ่งแตกต่างจากความคิดอนกนัย ที่เป็นความคิดมุ่งหาคำตอบที่ถูกต้องเพียงอย่างเดียว

3.2.2. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงมนุษยนิยม (Humanistic psychology) โดย Maslow (1972: 134) อธิบายว่า บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด ขึ้นอยู่กับว่าผู้ใดสามารถรู้จักเข้าใจตนเอง ยอมรับสิ่งที่ตนเองบกพร่อง หรือมีความโดดเด่น และพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างอิสระ ก็จะไปสู่ความคิดสร้างสรรค์

3.2.3. ทฤษฎีรูปแบบการคิดสร้างสรรค์ของบุคคล (The adaption innovation theory-AIT) Kirton (1976: 622) กล่าวว่า การแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมปัญหาต่างกัน เป็นผลมาจากการมีรูปแบบความคิดที่ต่างกัน ซึ่งแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ แบบปรับเปลี่ยน (adaption) และรูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรม (innovation) ทั้ง 2 รูปแบบ เป็นลักษณะที่ตรงข้ามกัน และแต่ละคนมีทั้ง 2 รูปแบบอยู่ในตัว

แตกต่างกันที่ว่ามีรูปแบบใดมากน้อยเท่าไร ซึ่งได้ให้ความหมายของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ 2 แบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 รูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยน (Adaption) หมายถึง กระบวนการคิดในการแก้ไขปัญหา โดยอาศัยประสบการณ์และข้อมูลเดิมที่มีอยู่ ปรับปรุง ดัดแปลง ก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์มากขึ้น เน้นการทำสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และมักจะหลีกเลี่ยงการสร้าง ความแตกแยกระหว่างบุคคล

รูปแบบที่ 2 รูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรม (Innovation) หมายถึง กระบวนการคิดในการแก้ไขปัญหา โดยการค้นหาข้อมูลหรือสิ่งใหม่ๆ ที่แตกต่างขอการทำทาย กรอบแนวความคิดหรือกฎเกณฑ์เดิม ความเป็นตัวของตัวเองสูง มันจะมองเห็นปัญหาหรือโอกาส ในการพัฒนาก่อนเสมอ

3.2.4. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis theory) โดยเฟรด (Freud อ้างใน Woodman, 1981: 48) ให้แนวคิดว่า ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากความ พยายามในการลดความขัดแย้งระหว่างแรงขับทางเพศ และความรู้สึกผิดชอบทางสังคม แสดงออก ผ่านกลไกการป้องกันตนเอง นำไปสู่การสร้างสรรค์สู่สังคม

3.2.5. ทฤษฎีการลงทุนของความคิดสร้างสรรค์ (Investment theory of creativity) โดยสเทิร์นเบิร์ก และลูบาร์ท (Sternberg and Lubart 1999: 13) อธิบายว่า การคิด สร้างสรรค์เปรียบเหมือนกับการลงทุนอย่างหนึ่ง เพราะคนที่มุ่งมั่นในการสร้างสรรค์เรื่องใดเรื่องหนึ่ง นั้น ต้องทุ่มเทและใช้ทรัพยากรบางอย่างที่มีอยู่ อาทิ เวลา องค์กรความรู้ หรือเครื่องมือต่างๆ เพื่อให้ได้ ผลผลิตจากการสร้างสรรค์ที่จะแสดงให้เห็นว่ามีประโยชน์ และให้การยอมรับซึ่งทรัพยากรที่จะ นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ แบ่งได้ 6 ประการ ได้แก่

1. ความสามารถทางสติปัญญา (intellectual abilities) ประกอบด้วย ความสามารถของสมอง 3 ประการ คือ ความสามารถในการสังเคราะห์ ความสามารถในการคิด วิเคราะห์ และความสามารถในการปฏิบัติ

2. ความรู้ (knowledge) คือ องค์กรความรู้ที่เกี่ยวข้องกับสาขาที่บุคคล ต้องการพัฒนาไปซึ่งเป็นข้อมูลที่บุคคลใช้สร้างสรรค์

3. สไตล์การคิด คือ รูปแบบหรือวิธีการที่บุคคลนำความรู้และ ความสามารถมาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งมี 2 สไตล์ คือ การคิดได้กว้างไกล (global style) และการ คิดได้ละเอียด หากคิดได้ 2 สไตล์ จะมีประโยชน์มากที่สุด

4. บุคลิกภาพ คือ ลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อการคิดสร้างสรรค์ เช่น ลักษณะการชอบเอาชนะ ลักษณะการชอบเสี่ยง การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นต้น

5. แรงจูงใจ มีความสำคัญต่อการคิดสร้างสรรค์ เนื่องจากบุคคลที่ไม่รักหรือชอบในสิ่งใดๆ จะไม่มีความต้องการพยายามที่จะสร้างสรรค์งานในสิ่งนั้นๆ

6. สภาพแวดล้อม ในสภาพแวดล้อมที่ไม่มีการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ จะทำให้บุคคลเกิดความท้อแท้ เพราะเมื่อสร้างสรรค์สิ่งใดๆ ออกมาแล้วไม่ได้รับการยอมรับหรือสนใจจากสังคมรอบข้าง ทำให้คิดว่าไม่มีความจำเป็นใดๆ ที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ออกมา

3.3 กระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์

แอนเดอร์สัน (Anderson 1957 อ้างใน อารีย์ พันธมณี, 2557: 10) กล่าวว่า ความแตกต่างของบุคคลอยู่ที่ความคิดสร้างสรรค์และประสบการณ์เป็นสำคัญ พร้อมทั้งได้แบ่งกระบวนการด้านความคิดสร้างสรรค์ออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ 1) สนใจ และรู้ถึงความต้องการของจิตใจ และสมอง 2) รวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และสิ่งที่น่าสนใจ 3) ไตร่ตรองถึงการวางแผน โครงร่างและรูปแบบของงาน 4) จากผลข้อ 1-3 ทำให้เกิดจินตนาการ 5) สร้างจินตนาการออกมาให้เป็นความจริง และแสดงผลให้เห็นได้ชัด 6) รวบรวมความคิด แสดงออกมาในรูปของผลงาน

วอลลาซ (Wallach 1962 อ้างใน อารีย์ พันธมณี, 2557: 154) ได้กล่าวเอาไว้ว่า กระบวนการของความคิดสร้างสรรค์เกิดจากความคิดสิ่งใหม่ๆ โดยการลองผิดลองถูก (Trial and Error) แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นเตรียม (Preparation) เป็นขั้นเตรียมข้อมูลต่างๆ 2) ขั้นความคิดคุกรุ่นหรือระยะฟักตัว (Incubation) เป็นขั้นที่อยู่ในความวุ่นวายของข้อมูลต่างๆ ทั้งใหม่เก่า สะเปะสะปะ ปราศจากความเป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถจะขมวดความคิดนั้น จึงปล่อยความคิดไว้เฉยๆ 3) ขั้นความคิดกระจ่างชัด (Illumination) เป็นขั้นที่ความคิดสับสนนั้นได้ผ่านการเรียบเรียงและเชื่อมโยงความสัมพันธ์ต่างๆ เข้าด้วยกันให้มีความกระจ่างชัด มองเห็นภาพพจน์ มโนทัศน์ของความคิด 4) ขั้นทดสอบความคิดและพิสูจน์ให้เห็นจริง (Verification) เป็นขั้นที่ใช้ความคิด 3 ขั้นข้างต้นเพื่อพิสูจน์ว่าเป็นความคิดที่เป็นจริงและถูกต้อง

จุงส์ (Jungs 1963 อ้างใน อารีย์ พันธมณี, 2557: 154) ได้อธิบายถึงวิธีการสร้างความคิดสร้างสรรค์ในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน โดยเสนอวิธีการคิดสร้างสรรค์ไว้ 5 ขั้นตอน และเรียกขั้นเหล่านี้ว่า “5 ขั้นตอนแห่งการสร้างความคิด” ได้แก่ 1) คิดรวบรวมข้อมูล หมายถึง การใช้ใจคิดรวบรวมวัตถุดิบต่างๆ คิดถึงข้อมูลต่างๆ ทุกอย่างที่ทำ เช่น การโฆษณา หรือการเขียนรูป เราก็คิดถึงภาพที่เขากระทำมา เช่น สี เส้นสี การวาดรูปที่เขาทำกันมา พยายามใช้ความคิดกับสิ่งต่างๆ เหล่านั้นอย่างกระตือรือร้น ให้มันหลั่งไหลเข้ามาสู่ใจหรือสมองของเรา 2) กระบวนการใช้วัตถุดิบ หมายถึง การคิดถึงข้อมูลต่างๆ ที่ได้รวบรวมอยู่ในใจครั้งแล้วครั้งเล่า ว่าการกระทำอย่างนี้จะเป็นที่สนใจ และได้ประโยชน์ไหม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับความคิดอันอื่นที่เรารวบรวมอยู่ในใจ หากสมองเหนื่อยก็จะหยุดพักไว้ก่อน 3) ทำใจให้ว่าง หมายถึง การหยุดคิดแล้วทำจิตใจให้ว่าง ลืมปัญหาต่างๆ ในขั้นที่

2 แล้วหันเหความสนใจไปยังสิ่งอื่นๆ และปล่อยให้จิตใจสำนึกของกลไกความคิดทำงานของมันต่อไป

4) ยูเรกา หมายถึง ชั้นเกิดความคิดแวบเข้ามา บางครั้งความคิดอาจหลงไหลเข้ามาโดยไม่คาดฝัน อาจเป็นเวลาไหนก็ได้ แต่ส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นในตอนที่เราครึ่งหลับครึ่งตื่นในตอนเช้า และเขาเรียก ชั้นนี้ว่า “ยูเรกา” ซึ่งแปลว่า “ข้าพเจ้าได้พบแล้ว” ซึ่งเป็นคำกล่าวของ อาร์คิมิดีส กล่าวในขณะที่เขา ได้พบวิธีหาน้ำหนักของวัตถุเพื่อพิสูจน์ความบริสุทธิ์ของทองคำ 5) วิพากษ์วิจารณ์ หมายถึง เป็นชั้น ที่ต้องใช้เวลาวิพากษ์วิจารณ์อย่างจริงจังต่อความคิดใหม่ที่คิดได้ แล้วพยายามจัดความคิดนั้นให้เป็น รูปร่างเพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์หรือให้มันทำงานได้ เขาเสนอแนะว่า ช่วงตอนนี้เป็นโอกาสดีที่ให้มี การวิพากษ์วิจารณ์ เพราะบางทีคำพูดเพียงประโยคเดียวอาจทำให้ความคิดใหม่ที่คิดนั้นดียิ่งขึ้น

ออสบอน (Osborn, 1953: 300) อธิบายกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ไว้ 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การชี้ถึงปัญหา สามารถระบุประเด็นปัญหาที่ต้องการจะใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา 2) การเตรียมและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการแก้ปัญหา 3) การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นคิดพิจารณาและแจกแจงข้อมูล 4) การใช้ในความคิดหรือคัดเลือกเพื่อหาทางเลือกต่างๆ เป็นการพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบและหาทางเลือกที่เป็นไปได้เอาไว้หลายๆ ทาง 5) การคิดและการทำให้กระจ่าง (Incubation) และการกระทำให้กระจ่าง (Illumination) เป็นขั้นที่ทำให้การพักความคิดว่าง และเกิดความคิดบางอย่างขึ้นมา จากนั้นก็ทำความคิดนั้นให้ชัดเจนขึ้น 6) การสังเคราะห์หรือการรวบรวมข้อมูลไว้ด้วยกัน 7) การประเมินผล เป็นการคัดลอกจากคำตอบที่มีประสิทธิภาพที่สุด

ทอร์แรนซ์ (Torrance, 1965: 121) แบ่งกระบวนการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่ การพบหาข้อเท็จจริง (Fact-Finding) ขั้นนี้เริ่มตั้งแต่เกิดความรู้สึกกังวลใจ สับสนวุ่นวายเกิดขึ้นในใจ ไม่สามารถหาปัญหาได้ว่าเกิดจากอะไร จากจุดนี้ให้พยายามตั้งสติและพิจารณาดูว่า ความยุ่งยาก วุ่นวาย สับสน หรือสิ่งทำให้เกิดความกังวลใจนั้นคืออะไร 2) การค้นพบปัญหา (Problem-Finding) ขั้นนี้เกิดต่อจากขั้นที่ 1 เมื่อได้พิจารณาโดยรอบคอบแล้วจึงสรุปได้ว่า ความสับสนวุ่นวายในใจนั้น คือ การมีปัญหาเกิดขึ้นนั่นเอง 3) การตั้งสมมติฐาน (Idea-Finding) ขั้นตอนนี้เกิดต่อจากขั้นที่ 2 เมื่อรู้ว่ามีปัญหาเกิดขึ้นก็พยายามคิดตั้งสมมติฐาน ตลอดจนรวบรวมข้อมูลต่างๆ เพื่อนำไปใช้ทดสอบสมมติฐานในขั้นต่อไป 4) การค้นพบคำตอบ (Solution-Finding) พบคำตอบจากการทดสอบสมมติฐานในขั้นที่ 3 5) การยอมรับผลจากการค้นพบ (Acceptance-Finding) ยอมรับคำตอบที่ได้จากการพิสูจน์ คิดต่อไปว่า การแก้ปัญหาหรือค้นพบนี้จะนำไปสู่หนทางที่จะทำให้เกิดแนวคิดหรือสิ่งใหม่ต่อไปเรียกว่า New Challenges

3.4 บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Person)

อนาสตาซี (Anastasi, 1958: 197) กล่าวว่า ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะต้องเป็นผู้มีความรู้สึกไวต่อปัญหา มองเห็นการณ์ไกล มีความเป็นตัวของตัวเองมีความสามารถในการคิดหลายแง่หลายมุม และมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงความคิดอย่างคล่องแคล่ว

โรเจอร์ (Rogers 1959 อ้างใน อารีย์ พันธมณี, 2557: 89) ได้นิยามลักษณะของ คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ ดังนี้ 1) เผชิญกับประสบการณ์ต่างๆ โดยไม่ถอยหนี หรือรับประสบการณ์ ต่างๆ ไม่หลีกเลี่ยง 2) ทำงานเพื่อความสุขของตนเอง มิใช่เพื่อหวังการประเมินผลหรือยกย่องจากผู้อื่น 3) มีความสามารถในการคิดและประดิษฐ์ต่างๆ

ฮิลการ์ดและแอทคินสัน (Hilgard and Atkinson, 1967: 365) กล่าวว่า ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์เป็นผู้ที่มีความคิดอิสระ ไม่ชอบตามอย่างใคร ชอบคิดหรือทำสิ่งซับซ้อนหรือแปลก ใหม่ และมีอารมณ์ขัน

ครอปเลย์ (Cropley, 1970: 124) ได้สรุปลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ 4 ประการ คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์กว้างขวาง มีความเต็มใจจะเสี่ยง มีความรักที่จะก้าวไปข้างหน้า และมีความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดได้อย่างคล่องแคล่วในระดับสูง

อารีย์ พันธมณี (2557: 19-20) สรุปลักษณะบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ว่าเป็นผู้ที่มีความสามารถในการคิดพลิกแพลงแก้ปัญหาต่างๆ ไม่ชอบเลียนผู้อื่นโดยไม่มีเหตุผล มีจิตใจจดจ่อ และผูกพันกับงาน มีความอดทนอย่างทรหด เป็นผู้ไม่ยอมล้มเลิกอะไรง่ายๆ หรือเป็นนักสู้ที่ดี มีความคิดค้ำจองหรือจินตนาการสูง มีลักษณะความเป็นผู้นำ ขี้เล่น รื่นเริง ชอบรับประสบการณ์ใหม่ๆ นับถือตนเองและเชื่อมั่นในตนเองสูง มีความคิดอิสระและยืดหยุ่น ยอมรับและสนใจในสิ่งแปลกๆ มีความซับซ้อนในการรับรู้ กล่าวหาญ กล่าวเชยความจริง ไม่ค่อยเคร่งครัดกับระเบียบแบบแผน ไม่ยึดมั่น (Dogmatism) ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งจนเกินไป ชอบทำงานเพื่อความสุข และความพอใจของตนเอง

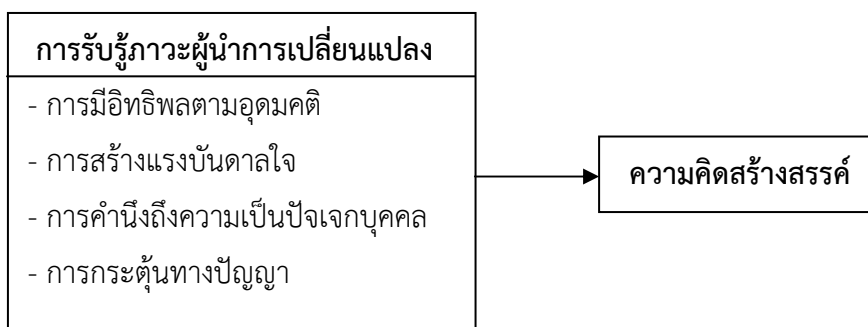
สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากการรับรู้ การคิด และการจดจำในสิ่งเดิม แล้วใช้ความสามารถทางสมองของตนในการคิดวิเคราะห์ คิดคล่อง ยืดหยุ่น คิดแก้ปัญหา เพื่อหาวิธีการปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิม หรือคิดค้นเป็นสิ่งประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ ที่ไม่ซ้ำของเดิม และเป็นการคิดที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น เกิดเป็นสิ่งใหม่ นวัตกรรมใหม่ หรือเกิดเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งสิ่งเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง ก็จะช่วยเพื่อผลผลิตหรือประสิทธิผลในการทำงานได้

และเพื่อที่จะให้ธนาคารอยู่รอดในยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนั้น จะให้พนักงานทำงานโดยใช้ความรู้ ความคิดแบบเดิมๆ ไม่ได้อีกต่อไป ธนาคารจะต้องสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานนำความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่ในตัวของพนักงานแต่ละคนมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคาร เช่น การสร้างผลิตภัณฑ์การออมเงินรูปแบบใหม่ การปรับปรุงการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เป็นต้น แต่ทั้งนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับการส่งเสริมและสนับสนุนของผู้จัดการสาขาด้วย เพราะถ้าหากผู้จัดการสาขาไม่มีภาวะผู้การเปลี่ยนแปลง จนพนักงานสามารถรับรู้และรู้สึกได้ ก็จะส่งผลต่อการแสดงออกซึ่ง

ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ทำให้พนักงานทำงานตามรูปแบบเดิมๆ ซ้ำๆ รวมถึงไม่มีแรงจูงใจที่จะทำให้อัตราส่วนยอดขายจะก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ทำให้องค์การไม่เจริญเติบโต และอาจจะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของธนาคารจนไม่สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้อีกด้วย

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ และจากผลการวิจัยของ วินิธา สานปา (2554: 57) ที่ทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์กับภาวะผู้นำและความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของความคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำ และความสำเร็จในธุรกิจของผู้ ประกอบในจังหวัดภูเก็ต เพื่อเปรียบเทียบภาวะผู้นำ และความสำเร็จในธุรกิจ จำแนกตามรูปแบบ ความคิดสร้างสรรค์ที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการ ในจังหวัดภูเก็ต มีรูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบปรับเปลี่ยนมากกว่าแบบเปลี่ยนใหม่ มีภาวะผู้นำ สูง และมีความสำเร็จในธุรกิจสูง นอกจากนี้พบว่ารูปแบบความคิดสร้างสรรค์แต่ละรูปแบบของ ผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ตมีความสำเร็จธุรกิจแตกต่างกัน แต่มีภาวะผู้นำไม่แตกต่างกัน และจาก งานวิจัยของฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554: 107) ที่ศึกษารูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพล ต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานกรณีศึกษาธนาคารกรุงไทยจำกัดมหาชน พบว่าความคิด สรรค์ของพนักงานธนาคารกรุงไทย มีความสัมพันธ์กับรูปแบบภาวะผู้นำและแรงจูงใจภายใน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิด สรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัด ราชบุรี เนื่องจากการรับรู้ของพนักงานต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขา จะเห็นได้ ชัดเจนในด้านของการมีอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจก บุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา เมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงสิ่งที่ผู้จัดการสาขาแสดงออก เช่น การเอา ใจใส่การทำงานของพนักงานเป็นรายบุคคล การกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานและคิดหาวิธีการ ทำงานรูปแบบใหม่ๆ ก็จะส่งผลให้พนักงานเริ่มนำความคิดสร้างสรรค์ในตัวเองออกมาใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จึงกำหนดเป็นสมมติฐานดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

งานที่มนุษย์ได้ทำลงไปนั้น ย่อมจะต้องการผลสำเร็จหรือผลตอบแทนกลับมาจากการกระทำนั้นอยู่แล้ว แต่ผลงานนั้นจะมีลักษณะอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับการกระทำของตนเองว่ามีความตั้งใจหรือไม่ มีความพยายามมากแค่ไหน จึงจะตามมาซึ่งประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

4.1 ความหมายของประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

กนกพจน์ สิงห์เมธากุล (2550: 14) สรุปรว่า ประสิทธิผล คือ ความสามารถ (performance) ของวิธีการหรือทางเลือกที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่ต้องการ ทั้งในเชิงปริมาณและ

คุณภาพ ประสิทธิภาพจึงเป็นเพียงการพิจารณาในแง่ของผลที่ได้ว่าวิธีการหรือทางเลือกใดๆ ที่กระทำลงไปสามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ หรือผลผลิตตามปริมาณหรือคุณภาพที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ การพิจารณาประสิทธิผลจึงเป็นไปเพื่อตอบคำถามว่าวิธีการหรือสิ่งที่กระทำนั้นใช้ได้ผลจริงหรือไม่ (does it work?) นั่นเอง หากการกระทำหรือวิธีการที่ใช้นั้น สามารถก่อให้เกิดผลผลิตหรือผลลัพธ์ตามที่ต้องการได้ในเชิงปริมาณหรือคุณภาพก็ตาม เรียกว่าวิธีการนั้นเป็นวิธีการที่มีประสิทธิผล (effective)

นฤมล สุภาทอง (2550: 28) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และได้รับประโยชน์สูงสุด โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

สุภาวดี จิตศิริตกุล (2550: 22) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้เพียงใด โดยไม่สนใจว่าเป็นไปตามกระบวนการที่วางแผนไว้หรือไม่ ใช้เวลาและทรัพยากรไปเท่าใด

ประสิน วีระกุล (2552: 53) สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์การมีขีดความสามารถประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ สามารถรักษาสภาพให้องค์การดำรงอยู่ในสถานการณ์ และเวลาที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ยังสามารถบริหารจัดการภายในและภายนอกองค์การได้เป็นอย่างดี ทำให้ผลผลิตขององค์การมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดกับคนในสังคม

วิไลพร เฉิดโฉม (2552: 32) สรุปว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลรวมถึงพฤติกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม นำมาซึ่งการบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือมีผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ แต่การมีประสิทธิผล (บรรลุเป้าหมาย) มิได้หมายถึงความมีประสิทธิภาพ (บรรลุการประหยัดทรัพยากร)

ถวิล อรัญเวศ (2553: 104) สรุปว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการเปรียบเทียบว่ากิจกรรมที่ดำเนินการนั้น บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่เพียงใด ถ้าบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ก็แสดงว่างานนั้นมีประสิทธิผล อาจเกิดจากการปฏิบัติงานที่ไม่ประหยัดหรือไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการทำงานให้ได้ผลสูงสุด ส่วนประสิทธิผลเป็นเรื่องของการที่เอาผลงานที่สำเร็จตั้งที่คาดหวังมาพิจารณา

ตรีทิพย์ อนันต์ (2556: 58) สรุปว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลและองค์การในการทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้ผลงานหรือผลผลิตตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการทำงานซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่ต้องการได้วางไว้แล้วบรรลุเป้าหมายขององค์การ และได้ผลผลิตขององค์การที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง โดยเกิดประโยชน์สูงสุดกับคนในสังคม และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด

4.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ริงชียา อมาตยคง (2544: 35) ได้กำหนดองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะขององค์การ ได้แก่ โครงสร้าง ประกอบด้วย การกระจายอำนาจความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการ ช่องการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ และขนาดของหน่วยงาน เทคโนโลยีและอุปกรณ์ ลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย ลักษณะแวดล้อมภายนอกองค์การ และสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ลักษณะบุคลากร ประกอบด้วย ความผูกพันกับองค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาท และนโยบายและการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การปรับปรุง การเปลี่ยนแปลง

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

มิลตัน (Milton, 1981: 19) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) ลักษณะเฉพาะของบุคคลในองค์การ (individual characteristics) ซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ ความสนใจ เจตคติ ความสามารถในการปฏิบัติงานทักษะความชำนาญ และความต้องการ 2) ลักษณะของงาน (characteristics of the job) ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ข้อมูลย้อนกลับ รางวัล และความชัดเจนของบทบาท 3) ลักษณะสิ่งแวดล้อมของงาน (characteristics of the work environment) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมปัจจุบัน (immediate work environment) และบรรยากาศขององค์การ (organization climate)

บอร์แมนและมोटอวิตโล (Borman & Motowidlo, 1997: 72) ได้แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ 3 ปัจจัย คือ 1) ความจงรักภักดี (Allegiance) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันต่อองค์การกับปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมในองค์การที่ประกอบด้วย การทำงานตามคำสั่ง การทำงานตามกฎข้อบังคับ การเคารพต่อผู้มีอำนาจ การคำนึงในการทำงานและความผูกพัน 2) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการถ่ายทอดทางสังคมกับปัจจัยขวัญกำลังใจ ประกอบด้วย การร่วมมือ ความเป็นมิตร การตระหนักต่อความเป็นหนึ่งเดียวกันในขวัญกำลังใจและภาวะผู้นำ 3) ความมุ่งมั่นตั้งใจ (Determination) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยขวัญกำลังใจกับปัจจัย

ความผูกพันต่อองค์กรที่ประกอบด้วยความขยัน ความอดทน การมีมโนสำนึก ความคิด ริเริ่ม และ วินัย

โรบบินส์ (Robbins, 1998: 194) ได้เสนอตัวแบบจำลองพฤติกรรมองค์การ (Basic Organizational Behavior Model) โดยแบ่งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานออกเป็น 3 ระดับ คือ 1) ปัจจัยระดับบุคคล เช่น ลักษณะทางชีวสังคม อายุ เพศ และ สถานภาพสมรส บุคลิกภาพ (Personality) ค่านิยมและทัศนคติ (Value and Attitude) ความสามารถ (Ability) การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) การเรียนรู้ของบุคคล (Individual Learning) 2) ปัจจัยระดับกลุ่ม เช่น การสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intergroup Relations) 3) ปัจจัยระดับองค์การ เช่น นโยบายขององค์การและการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human resource Politics and Practices) วิธีประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods)

4.4 การวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2542: 21) ได้กล่าวถึงวิธีการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในแง่ของผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนด แบ่งออกเป็น 7 วิธี ดังนี้

1. ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ช่วยให้เกิดสัมพันธภาพอันดี ทั้งเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานด้วย หลักสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบนี้คือ
 - 1.1 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันศึกษาลักษณะงานและความรับผิดชอบในหน้าที่แต่ละคน กล่าวคือ เพื่อให้รู้ปริมาณงาน และหน้าที่ของทุกคน
 - 1.2 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันกำหนดเป้าหมายนั้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์การ
 - 1.3 กำหนดหลักเกณฑ์สำหรับวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น
 - 1.4 ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันดำเนินผลการปฏิบัติงานด้วยกัน โดยอาศัยเกณฑ์และวัตถุประสงค์ข้างต้น การประเมินผลการปฏิบัติงานนี้จะต้องกระทำเป็นครั้งคราว ปีละหลายครั้ง
 - 1.5 ผู้บังคับบัญชาจะต้องดำเนินการในฐานะผู้สนับสนุน กล่าวคือ ต้องคอยแนะนำและสอนงานอยู่เสมอๆ เพื่อช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
 - 1.6 การพิจารณาคำนิ้งถึงผลงานเป็นหลักแต่จะไม่คำนึงถึงวิธีการหรือการกระทำของแต่ละบุคคล

2. ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัดโดยตรง วิธีนี้ถือหลักการประเมินโดยพิจารณาที่ผลงานเพียงด้านเดียว (ไม่พิจารณาคุณลักษณะหรือพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน) เริ่มจากพิจารณางานแต่ละงานแล้วกำหนดเกณฑ์ที่ใช้วัดผลผลิต หรือผลงานที่เหมาะสมขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ด้านคุณภาพและปริมาณ

3. ใช้ผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน วิธีนี้จะนำเอาผลการปฏิบัติงานที่ได้จริงมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งคล้ายคลึงกับวิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้วัดโดยตรง แต่แทนที่จะใช้เพียงจำนวนตัวเลขในตัวชี้ ซึ่งจะแสดงเป้าหมายอย่างรวมๆ การประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานจะกำหนดรายละเอียดในเป้าหมายที่จะใช้วัดผลการปฏิบัติงานชัดเจนกว่า โดยการระบุเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยการใช้อธิบายความบอกให้ทราบว่าจะงานแต่ละงานของตำแหน่งต่างๆ จะถูกพิจารณาว่าดี เมื่อได้มีการกระทำกิจกรรมใดบ้าง การกำหนดมาตรฐานจะพยายามให้อยู่ลักษณะเชิงปริมาณให้มากที่สุด แต่หากไม่สามารถทำได้ อย่างน้อยจะต้องวางกรอบพิจารณาโดยบอกให้ทราบว่า ในการประเมินงานตามกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง มีอะไรเป็นตัวชี้ หรือเป็นสิ่งที่คาดหวังจากกิจกรรมนั้น ลักษณะดังกล่าวเป็นตัวกำหนดมาตรฐานเชิงคุณภาพ ซึ่งอาจกำหนดเป้าหมายของงานบางส่วนซึ่งมีลักษณะเป็นงานตามวาระ

4. ใช้วิธีการจัดบันทึกปริมาณงาน วิธีนี้นิยมใช้กับงานประจำต้องทำซ้ำเหมือนเดิม และสามารถนับผลงานได้อย่างชัดเจน เช่น งานพิมพ์ งานผลิตทางอุตสาหกรรม งานเก็บเอกสาร โดยพิจารณาเปรียบเทียบผลงานรวมทั้งคนงานได้ปฏิบัติ และนับจำนวนปริมาณงานที่ได้ทำไว้ต่อวัน สัปดาห์ หรือเดือน กับมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

5. ใช้วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบนี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนด มักจะใช้ระยะเวลาสั้นๆ เช่น วัดผลความเร็วในการพิมพ์ต่อนาทีของพนักงานพิมพ์ดีดว่าพิมพ์ได้กี่คำ แตกต่างจากวิธีจัดบันทึกปริมาณงานซึ่งกำหนดระยะเวลาที่ต่อเนื่องกัน

6. ใช้วิธีทดสอบผลงาน เป็นการออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาใช้ทดสอบ และประเมินผลแล้วติดตามการประเมินว่า พนักงานผู้นั้นทำงานได้ดีหรือไม่อย่างไร หลังจากนั้นก็จะทำการเลื่อนขั้น และเพิ่มเงินเดือนให้ในกรณีที่มีผลงานดี หรือลงโทษต่อไปเฉพาะกรณีที่มีผลงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

7. ใช้วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง วิธีนี้หัวหน้างานให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของตำแหน่ง และการประเมินมุ่งพิจารณาผลงานโดยตรงมากกว่าคุณลักษณะประจำตัวและลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น พิจารณางานเป็นที่พอใจหรือไม่ ถ้าพอใจทำไมจึงปรากฏผลเช่นนั้น และจะมีทางแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้นอย่างไร

พัชรา หาญเจริญกิจ (2545: 63) ได้กล่าวถึงการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ว่าสามารถวัดได้โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

1. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ทำงาน เป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ เช่นกำหนดว่าบรรณารักษ์งานจัดหมวดหมู่และลงรายการ จะต้องทำการจัดหมวดหมู่รายการหนังสือให้ได้อย่างน้อยวันละ 10 เล่ม หากบรรณารักษ์จัดหมวดหมู่และลงรายการหนังสือได้น้อยกว่าที่กำหนด แสดงว่าปริมาณของผลการปฏิบัติงานยังไม่ถึงมาตรฐานที่กำหนดไว้ สำหรับงานที่ไม่สามารถกำหนดเป็นปริมาณได้อย่างชัดเจน เช่น งานบริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า เป็นงานที่มีลักษณะการให้บริการแตกต่างกันไปแต่ละวัน เนื่องจากต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการ ดังนั้นงานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

2. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่มักกำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและทรัพยากร เช่น มีการกำหนดข้อผิดพลาดที่สามารถยอมรับได้ว่าผิดได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ สูญหายได้ไม่เกินกี่เปอร์เซ็นต์ หรือเป็นการกำหนดให้ผลการปฏิบัติงานมีความผิดพลาดหรือบกพร่องเป็นศูนย์เท่านั้น

3. ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้นบุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ เช่น การใช้สีหน้าและน้ำเสียงของบรรณารักษ์บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้าในระหว่างการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้ห้องสมุด พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะที่แสดงออกถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับตำแหน่งงานบริการที่ต้องติดต่อกับสาธารณชน เพราะถือว่าเป็นตัวแทนขององค์การ ดังนั้นการกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร เนื่องจากแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์การและขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน

อย่างไรก็ตาม เพื่อให้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์การมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวน เปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่สามารถวัดได้ มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลง

เพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่ หรือนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่มาปฏิบัติงาน

สนใจ ลักษณะ (2552: 251) ได้เสนอรูปแบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานตามแนวความคิดของไซมอน เป็นพื้นฐาน โดยมีตัวชี้วัดที่ควรนำมาประเมิน คือ 1) การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ โดยการพิจารณาผลผลิตว่าตรงตามเป้าหมายขององค์การเพียงใด 2) การจัดหาและการใช้ทรัพยากร โดยพิจารณาว่าองค์การจะมีผลผลิตได้ตามเป้าหมายความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เช่น เงินงบประมาณได้ครบถ้วนเพียงใด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรถูกต้อง เหมาะสมและไม่เกิดความสูญเปล่า 3) กระบวนการทำงาน โดยพิจารณาจากกระบวนการทำงานภายในองค์การซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของแต่ละกลุ่มงานตามมาตรฐานการทำงาน การมีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการทำงานที่ได้งานครบถ้วน ใช้เวลาน้อย ต้นทุนน้อย การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีช่วยการทำงาน 4) ความพอใจทุกฝ่าย โดยพิจารณาว่าความสำเร็จขององค์การ และกระบวนการทำงานที่นำมาซึ่งความพอใจต่อผู้เกี่ยวข้องต่างๆ เพียงใด กลุ่มคนที่นำมาพิจารณาความพอใจได้แก่ ลูกค้า ผู้ถือหุ้น ทีมบริหาร องค์การ พนักงาน ลูกจ้างทุกระดับ ชุมชน พนักงานของรัฐ ฯลฯ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของการทำงานซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ตามที่องค์การได้วางไว้แล้วบรรลุเป้าหมายขององค์การ และได้ผลผลิตขององค์การที่มีคุณภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง โดยเกิดประโยชน์สูงสุดกับคนในสังคม และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด ประกอบด้วยองค์ประกอบ คือ โครงสร้างองค์การ การกระจายอำนาจความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการ ช่องการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การ เทคโนโลยีและอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การ ความผูกพันระหว่างบุคลากรกับองค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ นโยบายและการปฏิบัติงาน การกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ การจัดหาและการใช้ทรัพยากร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ และสิ่งที่เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างชัดเจนที่สุดสามารถดูได้จาก คุณภาพผลงาน เวลา ปริมาณงาน และความพึงพอใจของทุกฝ่าย ส่วนการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะใช้ผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน จดบันทึกผลการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับเวลา หรืออาจใช้การทดสอบผลงาน รวมถึงการวิเคราะห์หน้าที่และความรับผิดชอบตามตำแหน่ง เพื่อดูคุณภาพของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

5.1 ความหมายของนวัตกรรม

ตติยา มะม่วงแก้ว (2548: 12) กล่าวว่าสรุปว่า นวัตกรรม หมายถึงผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นใหม่หรือปรับปรุงที่เกิดจากการเรียนรู้ การผลิต การใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ เพื่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการกำเนิดผลิตภัณฑ์ การบริการกระบวนการใหม่ การปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจายจากเทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์

ณัฐยา สินตระการผล (2550: 35) ได้นิยามความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง การรวบรวม การผสมผสาน หรือการสรรค์สร้างความรู้ที่ไม่เคยมีมาก่อน ที่มีความเกี่ยวข้องเพิ่มคุณค่าให้ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการใหม่

กิริติ ยศยิ่งยง (2552: 7) เห็นว่า นวัตกรรม เป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนาสามารถนำไปปฏิบัติจริง และมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะเป็นของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรือของเก่าที่มีอยู่เดิมแต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นใหม่ ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจสามารถนำไปใช้เชิงพาณิชย์ได้

กนกพร ตั้งมนัสไชยสกุล (2554: 35) สรุปนิยามของนวัตกรรม ว่าหมายถึง รูปแบบความคิดที่ต่อยอดจากความคิดสร้างสรรค์ โดยการคิดค้นและพัฒนาให้กลายเป็น กระบวนการ สินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน หรืออาจเป็นการพัฒนาสิ่งเดิมที่มีอยู่แล้วให้เกิดความแตกต่างไปจากเดิม แต่มีประสิทธิภาพในการใช้งานโดยมุ่งก่อให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น ส่งผลทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันในเชิงธุรกิจตามไปด้วย

ดังนั้น นวัตกรรม หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบความคิดที่เกิดจากการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ หรือเกิดจากการปรับปรุงจากการเรียนรู้ หรือต่อยอดมาจากความคิดสร้างสรรค์ ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการบริการรูปแบบใหม่ การปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้จริง และส่งผลทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ

5.2 ความเป็นมาและพัฒนาการของนวัตกรรม

ฟรีแมน และ โซเต้ (Freeman and Soete, 1997: 308) สรุปไว้ว่าพัฒนาการของนวัตกรรมแบ่งออกได้เป็น 5 ยุค ดังนี้

1. ยุคเริ่มแรก (ระหว่างปี ค.ศ. 1770-1840) ประเทศอังกฤษเป็นประเทศแรกและเป็นผู้นำของโลกทางนวัตกรรมและเทคโนโลยีในยุคนี้ เนื่องจากได้พัฒนาระบบกลไกทางกลศาสตร์ (Mechanics) ในอุตสาหกรรมทอผ้าทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่งผลให้ประเทศอังกฤษสามารถสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน

2. ยุคที่สอง (ระหว่างปี ค.ศ. 1840-1890) ประเทศอังกฤษยังคงครองความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมในการคิดค้นเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น พลังไอน้ำ ฯลฯ จนกระทั่ง ปีค.ศ. 1890 อังกฤษ ก็ได้พัฒนารถจักรพลังไอน้ำขึ้น และถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรม

3. ยุคที่สาม (ระหว่างปี ค.ศ. 1890-1930) สหรัฐอเมริกาและเยอรมัน ได้เร่งส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ จนสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีด้านวิศวกรรมไฟฟ้า เคมี การถลุงเหล็ก การต่อเรือ และอุตสาหกรรมหนักอื่นๆ ได้ในระยะเวลาต่อมา

4. ยุคที่สี่ (ระหว่างปี ค.ศ. 1930-1970) ประเทศญี่ปุ่นเร่งส่งเสริมให้มีการสร้างนวัตกรรมกระบวนการผลิตขนาดใหญ่ (Mass Production) เช่น เทคโนโลยีการผลิตรถยนต์ ฯลฯ จนสามารถก้าวขึ้นมาเทียบเคียงอังกฤษ สหรัฐอเมริกาและเยอรมันได้

5. ยุคที่ห้า (ระหว่างปี ค.ศ. 1970-จนถึงปัจจุบัน) สหรัฐอเมริกาจัดให้มีการส่งเสริมสร้างนวัตกรรม รวมไปถึงการออกกฎหมาย เพื่อส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมทางด้านการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีดิจิทัล จนสามารถกลับมาเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมในสาขานี้ได้อีกครั้งหนึ่ง

5.3 ประเภทของนวัตกรรม

เซลเวย์เบคเกอร์ (Selwyn W. Becker 1964 อ้างในกิริติ ยศยิ่งยง, 2552: 7) แบ่งนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมทางสินค้า (Product Innovation) ในเรื่องเกี่ยวกับการสร้างสินค้าใหม่การปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ หรือรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่

2. นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process Innovation) ในเรื่องของการเปลี่ยนวิธีการผลิตสินค้า รวมถึงรูปแบบการบริหาร หรือเกี่ยวข้องบางส่วนประกอบที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ ที่มีผลต่อกระบวนการผลิตสินค้าใหม่หรือประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต

3. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบรรจุภัณฑ์ช่องทางการจัดจำหน่าย หรือการประเมินการทำนายความต้องการของผู้บริโภค

ภาณุ ลิ้มมานนท์ (2546: 167) แบ่งนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (product Innovation) การสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ จำเป็นต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อเสนอคุณค่าให้ลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณสมบัติและลักษณะของผลิตภัณฑ์ โดยการออกแบบต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ ซึ่งลูกค้าสามารถมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรม ตั้งแต่กระบวนการออกแบบ การสร้าง การทดสอบ ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่า (value chain management) ที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะทำให้เกิดผลในเชิงพาณิชย์ได้

2. นวัตกรรมกระบวนการ (process Innovation) ในการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความรู้ในเรื่องของส่วนประกอบและส่วนเชื่อมต่อระหว่างส่วนประกอบเหล่านั้น ตลอดจนความรู้กระบวนการเทคนิคต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการหรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงขึ้น เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ และกระบวนการผลิตหรือในโรงงาน (Computer Aided Design: CAD/Computer Aided Manufacturing: CAM) การพัฒนาระบบ 6 ซิกม่า (Six Sigma) เพื่อให้คุณภาพของสินค้าที่สูงขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง โดยการพัฒนากระบวนการวางแผนวัสดุคงคลัง (Material Requirement Planning I: MRP I) และการวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรในโรงงาน (Manufacturing Resource Planning II: MPP II) หรือการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้ลูกค้า และห่วงโซ่คุณค่าโดยรวมด้วยการใช้ระบบทันเวลาพอดี (Just in time: JIT) เป็นต้น

3. นวัตกรรมการจัดการ (management innovation) การสร้างนวัตกรรมทางการจัดการนั้นองค์กรจะต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์กรซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้นำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์กรในลักษณะที่บุคคลในองค์กรทำงานโดยมี 2 สายบังคับบัญชาพร้อมกัน คือ สายการบังคับบัญชาที่เป็นงานประจำ กับสายบังคับบัญชาที่เป็นงานโครงการ ดังที่เรียกว่าองค์กรแบบเมทริกที่ได้รับความนิยมใน ค.ศ.1970 หรือการใช้ดุลยพินิจในการวัด และประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

สำนักนวัตกรรมแห่งชาติ (2549: 5) แบ่งนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ที่ประกอบไปด้วย นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์ ที่จับต้องได้ (tangible product) กับผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้ (intangible product)

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ที่ประกอบไปด้วย นวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี (Technological Process Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร (Organizational Process Innovation)

กิริติ ยศยิ่งยง (2552: 7) เห็นว่า นวัตกรรมขององค์กร แบ่งเป็น 6 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมทางธุรกิจขององค์กร (Business Innovation) เป็นการปรับเปลี่ยนการดำเนินธุรกิจขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าของบริบทโลกาภิวัตน์ ความ

ต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า รวมถึงความอยู่รอด และความสามารถเชิงการแข่งขันขององค์กร

2. นวัตกรรมทางยุทธศาสตร์ขององค์กร (Strategy Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ความเชื่อ เป้าหมาย รวมถึงการปรับระบบโครงสร้างองค์การ เพื่อกำหนดทิศทางหลักของการทำธุรกรรมขององค์กรใหม่ และผลักดันธุรกิจให้เติบโตอย่างยั่งยืน

3. นวัตกรรมทางทุนมนุษย์ (People Innovation) เป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสม เพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทต่างๆ ภายใต้กระบวนการนวัตกรรม

4. นวัตกรรมทางกระบวนการ (process Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการผลิตหรือการปฏิบัติที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น และต้นทุนการผลิตลดลง นวัตกรรมทางกระบวนการประกอบด้วยนวัตกรรมกระบวนการทางเทคโนโลยี และนวัตกรรมกระบวนการทางองค์กร

5. นวัตกรรมทางสินค้าและบริการ (Product/Service Innovation) เป็นการสร้างสินค้าและบริการใหม่ หรือพัฒนาและปรับปรุงสินค้าที่มีอยู่ หรือรวมสินค้าที่มีอยู่เข้าไปในสินค้าใหม่ เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้าและประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ โดยคำนึงถึงกระบวนการจัดการห่วงโซ่คุณค่าที่เกิดขึ้นกับทุกหน่วยงานที่จะทำให้เกิดผลในเชิงพาณิชย์ได้

6. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) เป็นการพัฒนาวิธีการทำการตลาดรูปแบบใหม่ที่มีความสำคัญกับบรรจภัณฑ์ ช่องทางการจัดจำหน่าย การสื่อสารการตลาด และการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้า รวมถึงการประเมินและการทำนายความต้องการของผู้บริโภค

5.4 แหล่งที่มาของนวัตกรรม

ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drucker 1986: 257) นำเสนอแหล่งที่มาของนวัตกรรม

7 แหล่ง (7 Sources of Innovation) เกี่ยวกับโอกาสที่เกิดนวัตกรรมใน 7 หัวข้อ คือ

1. การไม่คาดคิด (Unexpected) หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝันที่อาจจะก่อให้เกิดการสร้างหรือคิดค้นนวัตกรรมได้

2. ความไม่ลงรอยกัน (Incongruities) คือ ความขัดแย้งระหว่างส่วนที่ตรงกันข้าม หรือความต้องการอาจจะก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมได้

3. กระบวนการและความต้องการ (Process and Needs) เราอาจจะเคยได้ยินคำว่า “ความจำเป็นเปรียบเสมือนมารดาของการสร้างสิ่งใหม่” ซึ่งเกี่ยวข้องกับประโยคดังกล่าวนี้ คือความจำเป็นหรือความต้องการก่อให้เกิดการสร้างหรือคิดค้นพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาเพื่อสนองความต้องการ

4. โครงสร้างของอุตสาหกรรมและตลาด (Industry and Market structure) ซึ่งโครงสร้างอุตสาหกรรมและตลาดอาจจะนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ๆ อย่างเช่น การ outsource พนักงานหรืองานทางด้าน IT หรือการบริการด้านที่ปรึกษาทางด้าน IT เป็นต้น

5. ข้อมูลด้านประชากร (Demographics) ข้อมูลประชากรช่วยในการสร้างนวัตกรรมยาวนาน เนื่องจากประชากรสร้างโอกาสให้เกิดสินค้าและบริการใหม่ เช่น วิถีชีวิตช่วงอายุ เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชากร

6. การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ (Change in perception) คือการรับรู้ข่าวสารหรือข้อมูลบางอย่างทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนานวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ นั้น เช่น ประเด็นเกี่ยวกับสุขภาพทำให้เกิดสินค้าหรือบริการที่เกี่ยวกับสุขภาพมากมาย เช่น ผักปลอดสารพิษ ผลิตภัณฑ์ที่ให้ความหวานแทนน้ำตาล (เนื่องจากรู้ว่าน้ำตาลเป็นส่วนที่ก่อให้เกิดความอ้วน) เป็นต้น

7. ความรู้ใหม่ (New knowledge) โดยความรู้ใหม่สร้างโอกาสให้เกิดนวัตกรรมสินค้าหรือบริการใหม่ เช่น ภาษาคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ประเด็นเรื่อง biotechnology nanotechnology เป็นต้น

อีริค วอน ฮิปเพิล (Eric von Hippel, 1988: 792) ได้เสนอผลการวิจัยถึงแหล่งที่มาของนวัตกรรม (Innovation's functional sources) ว่ามาจาก 3 แหล่ง ได้แก่

1. นวัตกรรมที่เกิดจากลูกค้า หรือผู้บริโภค หรือผู้ใช้สินค้าหรือบริการ (Users)
2. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตสินค้าหรือบริการ (Manufactures)
3. นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตหรือเจ้าของวัตถุดิบ หรือผู้ส่งสินค้า (Suppliers)

ธีรยุทธ วัฒนาศุโข (2549: 16) อธิบายว่าจุดกำเนิดนวัตกรรมในธุรกิจมาจาก 2 แหล่งหลักๆ คือ

1. การคิดค้นภายในองค์กร แหล่งทำเบื้องต้นของแนวคิดใหม่ในสินค้าและบริการ โดยองค์กรมักจัดตั้งหน่วยงานวิจัยพัฒนาขึ้นภายในองค์กร และจัดหาผู้ที่มีความสามารถในการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ซึ่งอาจเป็นการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ เช่น HDDVD รุ่นใหม่ของ Toshiba ประสิทธิภาพการทำงานสูงขึ้นมา หรือกระบวนการในการทำงานรูปแบบใหม่ๆ เช่น การปรับปรุงห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของ Wall-mart ให้กลายเป็น Electronic Supply Chain เพื่อลดต้นทุน และเพิ่มความรวดเร็วในการจัดการ นวัตกรรมทั้งสองประเภทนี้จะนำไปสู่ “มูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการ” ขององค์กร จะเห็นได้ว่า การเกิดนวัตกรรมที่มีคุณค่าอย่าง

ต่อเนืองนั้น โดยทั่วไปมักมาจากการกระตุ้นนวัตกรรม โดยการใช้นวัตกรรมองค์กรเป็นกลไกผลักดัน ให้บุคลากรทั้งหมดขององค์กรตื่นตัว สร้างความแปลกใหม่และความคิดสร้างสรรค์ต่างๆ

2. การแลกเปลี่ยน เรียนรู้และรับนวัตกรรมจากภายนอก หรือ นวัตกรรม แบบเปิด (Open Innovation) ไม่จำเป็นว่าแนวคิดที่ดีจะต้องมาจากบุคลากรภายในกิจการแต่เพียง อย่างเดียว โดยลักษณะคือ เปิดรับแนวคิดใหม่จากภายนอก จะทำให้แนวคิดใหม่ๆ เกิดขึ้นได้อย่าง รวดเร็ว และหลากหลายกว่า รวมถึงอาจจะมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่าการพัฒนาเองทั้งหมด เนื่องจากบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน อาจจะถูกจัดกระจายกันอยู่ในองค์กรต่างๆ เช่น การจัดจ้างภายนอก (Outsourcing) เลือkJ้างหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า หรือ อาจจะร่วมมือในเชิงพันธมิตรกับหน่วยงานที่มีความพร้อม และบุคลากรในการสร้างสรรค์ความคิด ใหม่ๆ เพื่อร่วมกันคิดค้นนวัตกรรมจากความถนัดของทั้งคู่ เป็นต้น เทคนิคสำคัญในการพัฒนา การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และรับนวัตกรรมจากภายนอก หรือนวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation) ได้แก่

2.1 ซื้อเทคโนโลยีหรือแนวคิดใหม่จากองค์กรภายนอก อาจเป็น การติดต่อขอซื้อโดยตรงในนวัตกรรมที่องค์กรนั้นคิดค้นขึ้นมาอยู่แล้ว หรือจะเป็นการติดต่อใน ลักษณะ Outsource เพื่อให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีตามลักษณะที่ต้องการ

2.2 ร่วมมือในรูปแบบต่างๆ กับองค์กรอื่นๆ เพื่อนำความรู้ ความสามารถและทรัพยากรจากองค์กรภายนอกเข้ามาใช้ในการพัฒนาร่วมกันกับบุคลากรของ กิจการ เพื่อให้เกิดการผสมผสานจุดเด่นขององค์กรดังกล่าวเข้าด้วยกัน เช่น บริษัท Intel ร่วมมือ กับมหาวิทยาลัยชั้นนำ ในอเมริกาและอังกฤษ จัดตั้งห้องปฏิบัติการร่วมกัน เพื่อค้นหาและวิจัย พัฒนานวัตกรรมในสินค้าและบริการ

2.3 เข้าร่วมลงทุนและหรือเข้าซื้อกิจการในหน่วยงานเล็กที่มี ศักยภาพสูง เพื่อนำจุดเด่นของหน่วยงานดังกล่าวเข้ามาใช้พัฒนาต่อไปในอนาคต เช่น Cisco ซึ่งเป็น บริษัทชั้นนำด้านผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ได้เสาะหาหน่วยงานเล็กๆ ที่มีจุดเด่นในเรื่องของความ คล่องตัว และความคิดสร้างสรรค์แปลกใหม่ เพื่อขอร่วมลงทุนหรืออาจเข้าซื้อกิจการเพื่อนำเอาจุดเด่น ขององค์กรนั้นๆ มาต่อยอดธุรกิจโดยอัตโนมัติ รวมถึงผสมผสานจุดเด่นต่างๆ ของทั้งสองกิจการเข้า ด้วยกัน โดยที่ไม่จำเป็นต้องเสียเวลาและต้นทุนในการพัฒนาจุดเด่นดังกล่าวขึ้นเอง

2.4 การจัดตั้งศูนย์กลางความรู้ (Knowledge Broker) เพื่อให้ เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้แลกเปลี่ยนข้อมูล และแนวคิด (Idea) ใหม่ๆ ระหว่างกันในวงกว้างเพื่อให้ ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา เข้ามามีบทบาทในการสร้างความคิดใหม่ๆ เช่น บริษัท Eli Lilly ได้จัดตั้ง เว็บไซต์ www.innocentive.com ขึ้น เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูล ความรู้และ

ความคิดเห็นจากกลุ่มสาธารณชนทั่วโลก โดยบริษัทและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้ามาตั้งคำถาม และแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี และผลิตภัณฑ์ต่างๆ

กิริติ ยศยิ่งยง (2552: 15) แสดงทรรศนะ ถึงจุดกำเนิดหรือแหล่งที่มาของนวัตกรรม มาจาก 2 แหล่ง 4 ลักษณะ คือ

1. การคิดค้นภายในองค์กร

1.1 นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตสินค้าและบริการ

1.2 นวัตกรรมที่เกิดจากผู้ผลิตหรือเจ้าของวัตถุดิบ

2. การคิดค้นภายนอกองค์กร

2.1 นวัตกรรมที่เกิดจากลูกค้าผู้ใช้สินค้าหรือบริการ หรือผู้บริโภค

2.2 นวัตกรรมที่เกิดจากหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญ

มากกว่า

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบความคิดที่เกิดจากการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่หรือเกิดจากการปรับปรุงจากการเรียนรู้ หรือต่อยอดมาจากความคิดสร้างสรรค์ ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการบริการรูปแบบใหม่ การปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีให้เป็นประโยชน์สามารถนำไปใช้ได้จริง และส่งผลทำให้องค์การมีศักยภาพในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ซึ่งมีพัฒนาการมาจากอุตสาหกรรมทอผ้าของประเทศอังกฤษ ในปี ค.ศ. 1770 และต่อมาในปี ค.ศ. 1890 สหรัฐอเมริกาและเยอรมัน ได้มีการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ จนสามารถก้าวขึ้นเป็นผู้นำทางเทคโนโลยีด้านวิศวกรรมไฟฟ้า เคมี การถลุงเหล็ก การต่อเรือ และอุตสาหกรรมหนัก หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 1930 ประเทศญี่ปุ่นได้พัฒนาการสร้างนวัตกรรมในอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ท้ายสุดในปี ค.ศ. 1970 จนถึงปัจจุบันสหรัฐอเมริกาได้พัฒนาการสร้างนวัตกรรมทางการสื่อสาร คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีดิจิทัลจนสามารถกลับมาเป็นผู้นำทางด้านนวัตกรรมอีกครั้ง โดยนวัตกรรมสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการและนวัตกรรมการจัดการ ซึ่งนวัตกรรมมีอากมีที่มาจากเหตุการณ์การไม่คาดคิด ความไม่ลงรอยกัน เกิดจากกระบวนการและความต้องการ โครงสร้างของอุตสาหกรรมและตลาด ข้อมูลด้านประชากร การเปลี่ยนแปลงการรับรู้ ความรู้ใหม่ หรือเกิดจากผู้ผลิตสินค้าและบริการ ลูกค้าผู้ใช้สินค้าหรือบริการ หรือผู้บริโภคหรือหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญมากกว่า

นวัตกรรมถือเป็นสิ่งสำคัญมากในการทำงานที่ต้องแข่งขันอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพื่อสร้างความแตกต่าง และนำมาใช้ในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการทำงานลง ส่วนใหญ่นวัตกรรมที่ธนาคาร ธ.ก.ส. มีอยู่เกิดขึ้นมาทั้งจากตัวพนักงานเองและจากทั้งตัวลูกค้า ธนาคารจึงมีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านนวัตกรรมโดยจะจัดให้มีการประกวดผลงานนวัตกรรมชิงรางวัลใน

ทุกๆ ปี ซึ่งดำเนินการจัดกิจกรรมผ่านมาแล้วทั้งหมด 7 ครั้ง จึงเห็นได้ว่าธนาคารได้ให้การส่งเสริมการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เป็นอย่างมาก เพราะก็จะนำผลงานนวัตกรรมที่เข้าประกวดมาปรับใช้ที่สามารถนำไปใช้ในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

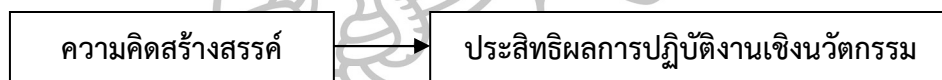
จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และนวัตกรรม สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม หมายถึง ผลของการทำงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ เป็นผลิตภัณฑ์หรือรูปแบบแนวคิดที่เกิดจากการสร้างสรรค์ขึ้นใหม่ หรือเกิดจากการปรับปรุงจากการเรียนรู้หรือต่อยอดมาจากความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กลายเป็นรูปแบบการบริการรูปแบบใหม่ ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง สามารถนำไปใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุดกับคนในสังคม โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด ส่งผลทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ

เมื่อเข้าสู่ยุคแห่งการแข่งขันในปัจจุบันการทำงานให้มีประสิทธิผลแบบเดิมเพียงอย่างเดียวคงไม่เพียงพอ การนำเอานวัตกรรมมาใช้ร่วมกับการทำงานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นได้ ดังจะเห็นได้จากการที่ธนาคาร ธ.ก.ส. ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีบัตรคิวสำหรับลูกค้า การติดตั้งตู้ปรับสมุดอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การเปลี่ยนแบบพิมพ์ใบฝากถอนให้มีการกรอกข้อมูลที่น้อยลงทำให้ลดระยะเวลาในการเข้ารับบริการของลูกค้า เป็นต้น ดังนั้นการวัดประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ควรวัดจากปริมาณงานและระยะเวลาที่ทำงาน คุณภาพของงาน และลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงานในด้านนวัตกรรมทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ นวัตกรรมทางด้านสินค้า นวัตกรรมทางด้านกระบวนการ และนวัตกรรมทางการตลาด

การประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธ.ก.ส. จะทำปีละ 2 ครั้ง โดยใช้ตัวเลขจากรายงานผลการดำเนินงานในการวัดปริมาณงานและคุณภาพของงานเปรียบเทียบกับระยะเวลาที่ทำงาน นอกจากนั้นการประเมินจะให้ผู้จัดการสาขาและเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ให้คะแนนจากลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้นออกมาเป็นค่าตัวเลข แล้วนำเอาคะแนนประเมินทุกด้านมารวมกัน แล้วนำคะแนนที่พนักงานแต่ละคนได้มาเรียงลำดับ เพื่อให้สิ่งตอบแทนเป็นขั้นพิเศษหรือของรางวัลอื่น โดยรูปแบบการประเมินประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานวิธีนี้ ค่อนข้างชัดเจนและตรงไปตรงมา และเป็นมาตรฐานมาโดยตลอด

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และจากผลการวิจัยของ ภูวนาถ วิสุทธาร (2558: 101) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการ

สอน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในคุณลักษณะของงาน การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานเชิง นวัตกรรม ผลกระทบระหว่างสร้างแรงจูงใจในคุณลักษณะที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการ ปฏิบัติงาน ผลกระทบระหว่างการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการ ปฏิบัติงาน ผลกระทบระหว่างความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานเชิง นวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้ “ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงาน จังหวัดราชบุรี” โดยผลลัพธ์ของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดขึ้นจากการมีความคิด สร้างสรรค์ของตัวพนักงาน หากพนักงานได้มีการนำเอาความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงาน ผลงานที่ออกมาย่อมเป็นผลงานที่ดี ทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่สาขาได้กำหนดไว้ อันจะส่งผลใน ภาพรวมขององค์กร จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้

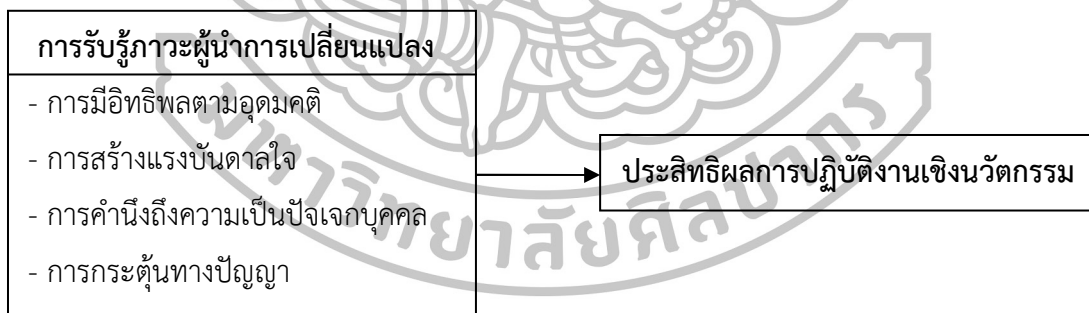


ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการ ทำงานเชิงนวัตกรรม และจากผลการวิจัยของ วุฒิชัย อารักษ์โพพมงคล (2554) ที่ศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้ ทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพภายในของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐ และประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับ ของรัฐ ตามระบบคุณภาพภายใน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ด้านการรับทราบ ทักษะด้าน พฤติกรรมมีอิทธิพลในทางบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน และจาก ผลการวิจัยของสมภาร สุธโรคา (2553: 87) ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบล พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผล ต่อประสิทธิภาพการบริหารการศึกษาขององค์กรบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวม และจากงานวิจัยของ ชาญชัย โตสงวน (2553: 93) ศึกษาลักษณะการคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ

ประสิทธิผลของหัวหน้างานในทัศนะของพนักงานโดยคำนึงถึงปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาความสำคัญระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และประสิทธิผลของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (โรงงานเกตเวย์) ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหัวหน้างานโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากผลการวิจัยของ จารุวรรณ ธนาวิช (2551: 124) ศึกษาในระดับทัศนะของการรับรู้ภาวะผู้นำผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลภาพการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิผลภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลนครลำปาง ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีต่อประสิทธิผลภาพการทำงาน กรณีศึกษาเทศบาลนครลำปาง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้ “การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี” เนื่องจากการทำงานของธนาคารธ.ก.ส. ในหนึ่งสาขานั้น จะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้จัดการสาขาโดยตรง เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้มีผลงานภาพรวมตามวัตถุประสงค์ที่สาขาได้กำหนดไว้ ดังนั้นการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีผลต่อการทำงานของพนักงานภายใต้การบังคับบัญชาค่อนข้างมาก จึงกำหนดเป็นสมมติฐานดังนี้



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

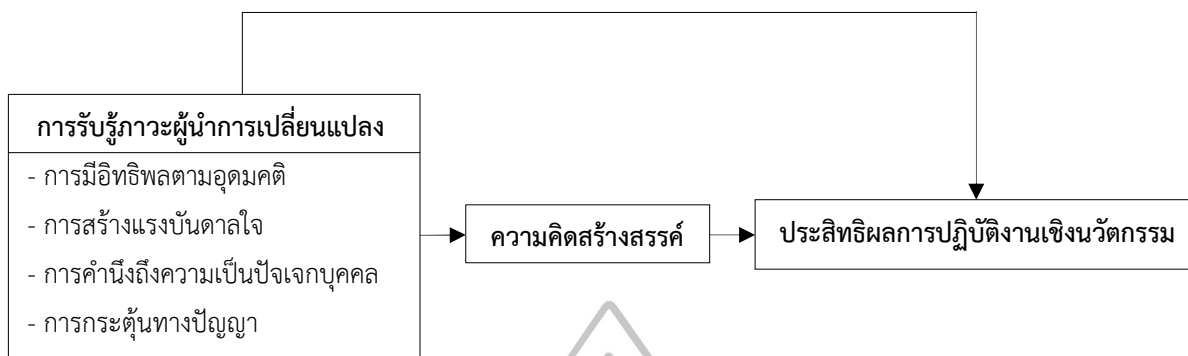
สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และจากผลการวิจัยของสุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555) ที่ศึกษาอิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโตเร็คทอรี่แห่งหนึ่ง พบว่ารูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรม การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำนายพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโตเร็คทอรี่แห่งหนึ่ง ได้ถึงร้อยละ 38.7 ผู้วิจัยจึงกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้ “ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี” เนื่องจากการที่จะทำให้พนักงานทำงานโดยมีประสิทธิผลเชิงนวัตกรรมนั้น นอกจากจะมีผลมาจากรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาแล้ว ยังจะต้องมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในตัวพนักงานเองมาใช้ประกอบในการทำงานอีกด้วย เพื่อให้ได้ผลงานที่ออกมาดีที่สุดในเหมาะสมกับยุคสมัยปัจจุบันและทำให้สาขามีผลประกอบการที่ดียิ่งขึ้น จึงกำหนดสมมติฐาน ดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

จากการทบทวนงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัย โดยนำเหตุและผลมาบูรณาการกับแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ โดยที่ผู้วิจัยเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางที่ได้รับอิทธิพลทางบวกจากการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงาน แต่ยังไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ในเรื่องของประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน เมื่อพนักงานมีการรับรู้ถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีการนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงาน และส่วนใหญ่การศึกษาวิจัยของธนาคาร ธ.ก.ส. ส่วนใหญ่สนใจศึกษาเฉพาะในกลุ่มของเกษตรกรลูกค้าเท่านั้น แต่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพนักงานมากนัก ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ผ่านตัวแปรในการช่วยให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลนั้นก็คือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี โดยศึกษาจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 173 ราย จากทั้ง 9 สาขา ในจังหวัดราชบุรี โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย
4. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี เพื่อวิเคราะห์และแสดงผลการวิจัยเป็นจำนวนและร้อยละ โดยทำการวิจัยแยกตามวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จากทั้งหมด 9 สาขา ประกอบด้วย สาขาราชบุรี สาขาจอมบึง สาขาบ้านโป่ง สาขาโพธาราม สาขาดำเนินสะดวก สาขาสวนผึ้ง สาขาบางแพ สาขาปากท่อ และสาขาเขาขวาง จำนวน 173 ราย (ข้อมูลจากสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดราชบุรี ณ เดือนธันวาคม 2558)

3. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย

3.1 ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร ตำรา การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และนำวัตถุประสงค์ของการวิจัยมาร่างเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยให้เลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง จำนวน 34 ข้อ โดยสอบถามพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้การมีอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความจำเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา ซึ่งแบบสอบถามส่วนนี้เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: 74-75) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

มากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์ประเมิน ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น การอภิปรายผลของการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการอธิบายผลการศึกษา ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ จำนวน 6 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามส่วนนี้เป็นคำถามในทางบวกทั้งหมด เนื่องจากตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในด้านบวก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert scale) เช่นเดียวกับแบบสอบถามส่วนที่ 2

ส่วนที่ 4 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม จำนวน 5 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามส่วนนี้เป็นคำถามในทางบวกทั้งหมด เนื่องจากตัวแปรมีความสัมพันธ์กันในด้านบวก ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert scale) เช่นเดียวกันกับแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

ส่วนที่ 5 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อคำถามเป็นปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อใช้ประกอบในงานวิจัย

3.2 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของเนื้อหา เพื่อให้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดผลได้ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัยได้ทั้งหมด รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องของการใช้ภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

3.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมตามองค์ประกอบที่กำหนด และพิจารณา

ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยกำหนดเกณฑ์การคะแนน ดังนี้

1. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ +1
2. เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนหรือมีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ 0
3. เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่ใช่อะไรหรือไม่มีความสอดคล้องกับข้อคำถามให้ -1

แล้วนำผลคะแนนที่ได้มาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruency) โดยหากผลที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ($IOC \geq 0.5$) แสดงว่าข้อคำถามนั้นเป็นตัวแทนของพฤติกรรมที่ต้องการวัดได้จริง แต่หากข้อคำถามใดมีค่าไม่ถึง 0.5 แต่มีความจำเป็นต้องใช้ข้อคำถามนั้นเพื่อให้ครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด ก็นำข้อคำถามดังกล่าวไปปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยแบบสอบถามได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.0 (ประสพชัย พสุนนท์, 2555: 224)

4. การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือที่มีความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง สามารถวัดได้กับโครงสร้างหรือคุณลักษณะตามทฤษฎีของสิ่งนั้นๆ นั่นคือต้องสร้างข้อคำถามให้มีพฤติกรรมต่างๆ ตรงตามพฤติกรรมที่เป็นเป้าหมายของสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ผู้วิจัยศึกษา จำนวน 30 ราย จึงทำให้ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของเครื่องมือที่จะใช้วัดการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม พบว่ามีค่า Factor Loading มีค่าอยู่ในช่วง 0.600 – 0.921 ซึ่งค่า Factor Loading ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.4 ขึ้นไป จึงแสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Nunnally and Bernstein, 1994 อ้างใน Viroj Jadesadalug, 2009: 47)

4.2 การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญ ไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ผู้วิจัยศึกษา จำนวน 30 ราย เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ (Try out) และเพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ($\alpha = 0.05$) ระดับความถูกต้อง (Validity) และระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% โดยสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 99) โดยผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของ

คำถามแต่ละด้าน พบว่าค่าของ Cronbach Alpha มีค่าอยู่ในช่วง 0.892 – 0.970 (แสดงข้อมูลดังตารางที่ 1) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรอยู่ในระดับที่มากกว่า 0.6 ดังนั้นแบบสอบถามจึงอยู่ในเกณฑ์ความเชื่อมั่นสูง สามารถนำไปใช้ทดสอบได้ (Nunnally, 1967)

ตารางที่ 1 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา

ตัวแปร	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ Factor Loading	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง		
การมีอิทธิพลตามอุดมคติ	0.600 - 0.879	0.944
การสร้างแรงบันดาลใจ	0.768 - 0.921	0.959
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	0.771 - 0.890	0.925
การกระตุ้นทางปัญญา	0.786 - 0.919	0.952
ความคิดสร้างสรรค์	0.709 - 0.857	0.863
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	0.788 - 0.892	0.900

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนี้

1. ข้อมูลสารสนเทศทางอินเทอร์เน็ต
2. วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ
3. หนังสือทางวิชาการ วรรณกรรม บทความ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6. การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการนำเสนอวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการตอบคำถามการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับมาหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามส่งคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3. แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เหมือนแบบสอบถามส่วนที่ 2

4. แบบสอบถามส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เหมือนแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3

5. แบบสอบถามส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด คือ การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

6.2 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบคุณลักษณะตัวแปร

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีระดับการวัดแบบ Interval scale หรือ ข้อมูลเชิงปริมาณ

6.3 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

2. การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้สำหรับการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีต่อตัวแปรตาม

ตารางที่ 2 สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้เพื่อทดสอบ
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)
ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี	การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

6.4 การทดสอบความเป็นตัวแปรกลาง (Testing for mediation)

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ด้วย 4 ขั้นตอนตามสถิติทดสอบของ Baron and Kenny (1986) ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วย X ทำนาย Y เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม $Y = B_0 + B_1X + e$

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วย X ทำนาย M เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรกลาง $M = B_0 + B_1X + e$

ขั้นที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วยการคาดการณ์ M และ Y เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรกลางกับตัวแปรตาม $Y = B_0 + B_1M + e$

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายด้วยการคาดการณ์ M และ Y คือ $Y = B_0 + B_1X + B_2M + e$

วัตถุประสงค์ของขั้นตอนที่ 1 – 3 คือ การสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นศูนย์ระหว่างตัวแปรที่มีอยู่ ถ้ามีตัวแปรหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งของความสัมพันธ์เหล่านี้ ไม่มีนัยสำคัญ (non-sig) จะสรุปได้ว่าไม่มีความเป็นตัวแปรกลางหรือไม่มีแนวโน้ม ส่วนการดำเนินขั้นตอนที่ 4 รูปแบบของการเป็นตัวแปรกลางบางส่วนถ้าผลของตัวแปรกลาง (M) (เส้นทาง g) มีนัยสำคัญทางสถิติหลังจากการควบคุมตัวแปรอิสระ (X) คือตัวแปรอิสระ (X) ไม่ได้มีนัยสำคัญทางสถิติต่อตัวแปรกลางเมื่อมีการควบคุมตัวแปรกลาง (M) แล้วตัวแปรอิสระ (X) ยังคงมีนัยสำคัญ (เช่นนี้ทั้ง X และ M มีนัยสำคัญในการทำนาย Y) จะสรุปได้ว่ามีความเป็นตัวแปรกลางบางส่วน



บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม แสดงไว้เป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญา มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดใช้สัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และความเห็นที่ตรงกัน ดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p – Value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
Sig	แทน	ค่าที่ใช้ในการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระใดบ้างที่สามารถใช้พยากรณ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณ

β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในสมการที่อยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
TL	แทน	การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)
II	แทน	การมีอิทธิพลตามอุดมคติ (Idealized Influence)
IM	แทน	การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation)
IC	แทน	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration)
IS	แทน	การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation)
CT	แทน	ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)
IOE	แทน	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Operational Effectiveness)

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

มีการวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย จำแนกตามข้อมูล ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ระดับเงินเดือน, ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) นำมาแจกแจงความถี่ของแต่ละข้อคำถาม และทำการหาค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด แสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 173 ราย)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	66	38.2
หญิง	107	61.8
รวม	173	100.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละของข้อมูลทั่วไปจากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

(n = 173 ราย)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	ร้อยละ
อายุ		
น้อยกว่า 35 ปี	82	47.4
อายุ 35 – 45 ปี	49	28.3
อายุ 46 – 55 ปี	36	20.8
อายุ 56 ปี ขึ้นไป	6	3.5
รวม	173	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	9.8
ปริญญาตรี	139	80.4
สูงกว่าปริญญาตรี	17	9.8
รวม	173	100.0
ระดับเงินเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	24	13.9
15,000 – 35,000 บาท	94	54.3
35,001 – 50,000 บาท	29	16.8
ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป	26	15.0
รวม	173	100.0
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	89	51.4
10 – 20 ปี	42	24.3
21– 30 ปี	33	19.1
ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป	9	5.2
รวม	173	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีดังนี้

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 107 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาเป็นเพศชายจำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.2

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุน้อยกว่า 35 ปี มีจำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.4 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 35 – 45 ปี มีจำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.3 ช่วงอายุระหว่าง 46 – 55 ปี มีจำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.8 และช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.4 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 17 ราย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.8 เท่ากัน

ด้านระดับเงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 35,000 บาท มีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาคือมีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 35,000 – 50,000 บาท จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.8 มีระดับเงินเดือนตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 10 – 20 ปี จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.1 และมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

การวิเคราะห์การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยจำแนกตามลักษณะของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

(n = 173 ราย)

ตัวแปร	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	4.11	0.80	มาก
การมีอิทธิพลตามอุดมคติ	4.28	0.73	มากที่สุด
การสร้างแรงบันดาลใจ	4.10	0.81	มาก
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4.00	0.83	มาก
การกระตุ้นทางปัญญา	4.08	0.83	มาก
ความคิดสร้างสรรค์	3.97	0.73	มาก
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	4.03	0.72	มาก

จากตารางที่ 4 ในภาพรวมการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.80) เมื่อแยกพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด คือ การมีอิทธิพลตามอุดมคติ ($\bar{x} = 4.28$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือการสร้างแรงบันดาลใจ ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.81) การกระตุ้นทางปัญญา ($\bar{x} = 4.08$, S.D. = 0.83) และการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ

1. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

การวิเคราะห์การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ

(n = 173 ราย)

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
การมีอิทธิพลตามอุดมคติ			
1. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาเป็นผู้มีอุดมการณ์แน่วแน่ในการทำงาน	4.28	0.67	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขามีความเชื่อมั่นในตนเองสูง	4.27	0.78	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขามีค่านิยมที่ดีในการทำงาน	4.27	0.78	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขามีวิสัยทัศน์ชัดเจน ตามเป้าหมายหลักที่องค์กรตั้งไว้	4.29	0.72	มากที่สุด
5. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขามีความเฉลียวฉลาด และมีความสามารถในการทำงาน	4.27	0.70	มากที่สุด
6. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี	4.24	0.77	มากที่สุด
7. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาน่าเชื่อถือ และยกย่องให้เป็นแบบอย่างในการทำงาน	4.27	0.76	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม	4.13	0.83	มาก
9. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาเป็นคนซื่อสัตย์ สุจริต	4.35	0.68	มากที่สุด
10. ท่านรู้สึกว่าการจัดการสาขาเป็นคนที่มีความมีศีลธรรม จริยธรรม	4.39	0.66	มากที่สุด
ภาพรวม	4.28	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้จัดการสาขาเป็นคนที่มีความมีศีลธรรม จริยธรรม ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ผู้จัดการสาขาเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.68) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้จัดการสาขาพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ($\bar{x} = 4.13$, S.D. = 0.83)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ

(n = 173 ราย)

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
การสร้างแรงบันดาลใจ			
1. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาแสดงให้ท่านเห็นถึงความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	4.34	0.68	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านอยากทำงาน ด้วยการทำให้เห็นผลตอบแทนที่จะได้รับ	4.18	0.80	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงาน ด้วยการทำให้เห็นภาพความสำเร็จขององค์กร	4.21	0.73	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงาน ด้วยการให้รางวัล	3.82	0.86	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จอยู่เสมอหรือไม่	4.08	0.84	มาก
6. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามทำให้ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะประสบความสำเร็จในการทำงาน	4.12	0.78	มาก
7. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ	4.13	0.84	มาก
8. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีวิธีการใหม่ๆ ในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอยู่เสมอ	4.06	0.87	มาก
9. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ	4.04	0.87	มาก
10. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเป็นตัวอย่างในการสร้างแรงบันดาลใจที่ดี	4.05	0.86	มาก
ภาพรวม	4.10	0.81	มาก

จากตารางที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้จัดการสาขาแสดงให้ท่านเห็นถึงความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ ผู้จัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงาน ด้วยการทำให้เห็นภาพความสำเร็จขององค์กร

($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.73) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้จัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงานด้วยการให้รางวัล ($\bar{x} = 3.82$, S.D. = 0.86)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

(n = 173 ราย)

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล			
1. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้ความสำคัญต่อท่านในฐานะผู้ที่มีคุณค่าต่อองค์กร	4.10	0.81	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขารู้จักลักษณะนิสัยของท่านเป็นอย่างดี	3.94	0.89	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาปฏิบัติต่อท่านโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล	3.88	0.87	มาก
4. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล	4.03	0.85	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นรายบุคคล	3.95	0.82	มาก
6. ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน	4.07	0.77	มาก
7. ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.04	0.77	มาก
ภาพรวม	4.00	0.83	มาก

จากตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ผู้จัดการสาขาให้ความสำคัญต่อท่านในฐานะผู้ที่มีคุณค่าต่อองค์กร ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.81) รองลงมา คือ ผู้จัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านพัฒนาความรู้ และความสามารถในการทำงาน ($\bar{x} = 4.07$, S.D. = 0.77) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้จัดการสาขาปฏิบัติต่อท่านโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 3.88$, S.D. = 0.87)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา

(n = 173 ราย)

การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
การกระตุ้นทางปัญญา			
1. ท่านรู้สึกที่ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าการทำงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคให้แก้ไขอยู่เสมอ	3.98	0.86	มาก
2. ท่านรู้สึกที่ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย	4.09	0.75	มาก
3. ท่านรู้สึกที่ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหามีความสำคัญและมีทางแก้ไขเสมอ	4.14	0.78	มาก
4. ท่านรู้สึกที่ผู้จัดการสาขาเปิดโอกาสให้ท่านแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ อยู่เสมอ	4.03	0.90	มาก
5. ท่านรู้สึกที่ผู้จัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น	4.06	0.84	มาก
6. ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	4.08	0.88	มาก
7. ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขามั่นใจว่าความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการทำงาน	3.99	0.89	มาก
ภาพรวม	4.05	0.84	มาก

จากตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการกระตุ้นทางปัญญา เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหามีความสำคัญ และมีทางแก้ไขเสมอ ($\bar{x} = 4.14$, S.D. = 0.78) รองลงมา คือ ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.75) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผู้จัดการสาขาเชื่อว่าการทำงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคให้แก้ไขอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.98$, S.D. = 0.86)

2. ความคิดสร้างสรรค์

การวิเคราะห์ความคิดสร้างสรรค์จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 9 ดังนี้

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

(n = 173 ราย)

ความคิดสร้างสรรค์	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านมักจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ	3.82	0.74	มาก
2. ท่านมักจะมีมุมมองในการทำงานที่แตกต่างจากรายอื่น	3.70	0.81	มาก
3. ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่อยู่เสมอ	3.67	0.75	มาก
4. ท่านเชื่อว่าทุกรายมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเองแตกต่างกันออกไป	4.18	0.72	มาก
5. ท่านเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.18	0.67	มาก
6. ท่านคิดว่าการนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงานสามารถทำให้ผลงานที่ได้รับดียิ่งขึ้น	4.26	0.67	มากที่สุด
ภาพรวม	3.97	0.73	มาก

จากตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงาน สามารถทำให้ผลงานที่ได้รับดียิ่งขึ้น ($\bar{x} = 4.26$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ พนักงานทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเองแตกต่างกันออกไป ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.72) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ พนักงานมีความคิดที่แปลกใหม่อยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.67$, S.D. = 0.75)

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมจากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงในรูปแบบตารางดังนี้

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

(n = 173 ราย)

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านสามารถนำแนวคิดและวิธีการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ ในการพัฒนางาน	4.06	0.73	มาก
2. ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน	4.03	0.71	มาก
3. ท่านสามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน	4.18	0.68	มาก
4. ท่านสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานเป็นได้อย่างรวดเร็ว	4.09	0.76	มาก
5. ผลงานของท่านมักได้รับการยอมรับ และเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาองค์กร	3.80	0.70	มาก
ภาพรวม	4.03	0.72	มาก

จากตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม เรียงลำดับดังต่อไปนี้ ความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานสามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน ($\bar{x} = 4.18$, S.D. = 0.68) รองลงมา คือ พนักงานสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้การทำงานเป็นได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{x} = 4.09$, S.D. = 0.76) และความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ผลงานของพนักงานมักได้รับการยอมรับ และเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาองค์กร ($\bar{x} = 3.80$, S.D. = 0.70)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ก่อนทำการวิเคราะห์ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณสมบัติต่างๆ ว่าข้อมูลเหมาะสมกับเทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) หรือไม่ด้วยการทดสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Coefficient Correlation) ระหว่างกลุ่มตัวแปร การหาเมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่ก็เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกิดปัญหาการร่วมเส้นตรงพหุ (Multicollinearity) ในการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยถ้าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูง กล่าวคือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงกว่า .75 หรือ .80 ทั้งในทางบวกและทางลบ ($r > \pm .75$ หรือ $r \pm .80$) ให้ตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่ำกับตัวแปรตามออก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2543) จากนั้นผู้วิจัยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างกลุ่มตัวแปรที่ได้มาวิเคราะห์ร่วมกับการหาค่าเมทริกซ์

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สูงจนเกินไป ปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปร (Multicollinearity) โดยพิจารณาประกอบการทดสอบค่าความทนทาน (Tolerance) และค่า VIF (Variance inflation factors) ของตัวแปรแต่ละตัวเพราะปัญหาการร่วมเส้นตรงหลายตัวแปรจะไม่เกิดขึ้นถ้าค่าความทนทานมากกว่า 0.1 (Hair et al, 1995, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132) และค่า VIF ไม่เกิน 10 (Belsley, 1991, อ้างถึงใน สรรค์ชัย กิตยานันท์, 2552: 132)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยจำแนกตามลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

(n = 173 ราย)

ตัวแปร	II	IM	IC	IS	CT	IOE	VIF
II							3.612
IM	0.744**						2.703
IC	0.788**	0.740**					3.868
IS	0.780**	0.696**	0.800**				3.462
CT	0.678**	0.640**	0.690**	0.674**			2.223
IOE	0.698**	0.677**	0.702**	0.701**	0.812**		

*p<0.05

จากตารางที่ 11 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามกับตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.640 - 0.812 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยตนเอง พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 แต่เมื่อพิจารณาจากค่า VIF ของตัวแปรอิสระ พบว่ามีค่าระหว่าง 2.223 - 3.868 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่พบปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ((Multicollinearity) จึงนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในตารางที่ 12 ดังนี้

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์

(n = 173 ราย)

ตัวแปรต้น	ความคิดสร้างสรรค์ (CT)		t	p - value
	(β)	(ϵ)		
ค่าคงที่ (a)	0.656	0.233	2.812	0.000***
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)				
ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ (II)	0.201	0.096	2.091	0.038*
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	0.150	0.075	1.982	0.049*
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	0.240	0.099	2.425	0.016*
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (IS)	0.198	0.092	2.160	0.032*
F = 51.347, P = 0.000, Adjusted R ² = 0.539				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 12 การวิเคราะห์การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้ เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ มากที่สุด คือ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\beta = 0.240$, $p < 0.05$) รองลงมา คือ ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ ($\beta = 0.201$, $p < 0.05$) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\beta = 0.198$, $p < 0.05$) ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\beta = 0.150$, $p < 0.05$) ดังนั้น สมมติฐานที่ 1 จึงยอมรับสมมติฐานรองทุกข้อ

ตารางที่ 13 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

(n = 173 ราย)

ตัวแปรต้น	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (IOE)		t	p - value
	(β)	(ϵ)		
ค่าคงที่ (a)	0.757	0.179	4.236	0.000***
ความคิดสร้างสรรค์ (CT)	0.813	0.045	18.170	0.000***
F = 330.163, P = 0.000, Adjusted R ² = 0.657				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่าความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.813$, $p < 0.001$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

(n = 173 ราย)

ตัวแปรต้น	ประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม (IOE)		t	p - value
	(β)	(ϵ)		
ค่าคงที่ (a)	0.565	0.223	2.531	0.000***
การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TL)				
ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ (II)	0.187	0.092	2.036	0.043*
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (IM)	0.202	0.072	2.791	0.006**
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (IC)	0.191	0.095	2.016	0.045*
ด้านการกระตุ้นทางปัญญา (IS)	0.236	0.088	2.685	0.008**
F = 80.309, P = 0.000, Adjusted R ² = 0.580				

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) โดยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมมากที่สุด คือ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา ($\beta = 0.236$, $p < 0.05$) รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ($\beta = 0.202$, $p < 0.01$) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ($\beta = 0.191$, $p < 0.05$) ตามลำดับ และน้อยที่สุด คือ ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ ($\beta = 0.187$, $p < 0.05$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 3 จึงยอมรับสมมติฐานรองทุกข้อ

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบอิทธิพลทางบวกความคิดสร้างสรรค์ตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

สมมติฐาน	R	Adjust R ²	Beta
ขั้นตอนที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์	0.74	0.54	0.82*
ขั้นตอนที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	0.81	0.66	0.81*
ขั้นตอนที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	0.77	0.59	0.82*
ขั้นตอนที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	0.81 0.85	0.66 0.72	0.54* 0.39*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความคิดสร้างสรรค์ตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณโดยปฏิบัติตามสถิติทดสอบของ Baron & Kenny ในการทดสอบสมมติฐานด้วยขั้นตอนทั้ง 4 โดยพบว่า การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อความคิดสร้างสรรค์อย่างมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.82 ความคิด

สร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.81 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กัน พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.82 และเมื่อควบคุมตัวแปรกลาง คือความคิดสร้างสรรค์ ทำให้การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมลดลง แต่ยังคงมีนัยสำคัญ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ซึ่งเท่ากับ 0.39 จึงสรุปได้ว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางแบบบางส่วน (Partial Mediator)

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน

สมมติฐานของการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.82, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.20, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.15, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.24, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.20, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.81, p < 0.05$)

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบตามสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานของการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.39, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.19, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.20, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.19, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.24, p < 0.05$)
สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม	ยอมรับสมมติฐาน ($\beta = 0.54, p < 0.05$)

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและให้ข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

จากการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี จำนวน 173 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 107 ราย อายุน้อยกว่า 35 ปี มีจำนวน 82 ราย ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 139 คน ระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 ถึง 35,000 บาท มีจำนวน 94 ราย และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 10 ปี มีจำนวน 89 ราย

ตอนที่ 2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

1. ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี มีระดับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับสูงสุด ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ คือ ผู้จัดการสาขาเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ จริยธรรม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับต่ำสุด ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ ผู้จัดการสาขาปฏิบัติต่อท่านโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

จากการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี มีระดับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อพบว่า ระดับความคิดสร้างสรรค์มากที่สุด คือ การนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงาน สามารถทำให้ผลงานที่ได้รับดียิ่งขึ้น

3. ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัด สำนักงานจังหวัดราชบุรี มีระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก เท่ากันทุกข้อ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ($\beta = 0.82, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 54 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ($\beta = 0.20, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ($\beta = 0.15, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ($\beta = 0.24, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ ($\beta = 0.20, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4

สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.81, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 66 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.39, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเป็นรายด้านพบข้อมูลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.19, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.20, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.2

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.19, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.3

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.24, p < 0.05$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.4

สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ($\beta = 0.54, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 72 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี” ซึ่งเป็นการศึกษาถึงอิทธิพลทางบวกของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ได้ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยโดยสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วย การมีอิทธิพลตามอุดมคติ การสร้างแรงบันดาลใจ การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล และการกระตุ้นทางปัญญา โดยระดับของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ตามลำดับ เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากการทำงานในสาขาหนึ่งนั้น พนักงานทุกคนต่างมีหน้าที่ที่แตกต่างกัน การขับเคลื่อนงานจึงจะต้องอาศัยการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างผู้จัดการสาขาและพนักงานในทุกๆ วัน และมักจะต้องเจอเหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่ต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกันอยู่เสมอ ทำให้พนักงานมีโอกาสรู้ถึงการทำหน้าที่ของผู้จัดการสาขาอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา

ดังนั้นพนักงานจึงสามารถรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขาถึงการมีอิทธิพลตามอุดมคติ สัมผัสได้ถึงความตั้งใจในการทำงาน และความสามารถของผู้จัดการสาขาอย่างชัดเจน ถือว่าสิ่งเหล่านี้เป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน นอกจากนี้ผู้จัดการสาขาก็มักจะใช้วิธีต่างๆ ในการจูงใจให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น บอกให้ทราบถึงรางวัลที่สาขาจะได้รับหากมีผลการดำเนินงานเป็นที่ 1 ของจังหวัด การมอบเกียรติบัตรให้กับพนักงานที่มีผลปฏิบัติงานดีเด่นประจำปีบัญชี เป็นต้น ซึ่งอาจจะไม่เป็นผลเป็นรูปธรรม แต่ก็มีผลมากต่อจิตใจของพนักงาน ส่วนด้านการกระตุ้นทางปัญญา

จะเห็นได้จากการที่ผู้จัดการสาขามักจะส่งพนักงานไปเข้าร่วมการอบรม ประชุม สัมมนา ที่ทางธนาคารจัดขึ้นทุกครั้งเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและนำปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานไปร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับเพื่อนร่วมงานสาขาอื่นๆ ทำให้เห็นมุมมองที่การทำงานที่แตกต่างกันออกไป และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนและแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงานในสาขาและผู้จัดการสาขาด้วย ส่วนด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล พนักงานสามารถรับรู้ได้จากการเอาใจใส่ในงาน และเรื่องอื่นๆ เช่น การมอบหมายงานที่ตามความถนัดของพนักงานผู้นั้น รวมถึงการใช้ชีวิตประจำวันของพนักงานแต่ละคน ซึ่งอาจจะสังเกตได้ไม่ชัดเจนเท่ากับการเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน และการให้กำลังใจในการทำงาน แต่ก็เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้จัดการต้องดูแลพนักงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัชรินทร์ พิรุณเนตร (2551: 79) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหัวหน้างาน และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ผลการวิจัยพบว่าพนักงานปฏิบัติการรับรู้ว่าหัวหน้างานมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลอยู่ในระดับสูง และด้านการกระตุ้นทางปัญญาอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความคิดสร้างสรรค์ พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี มีระดับความคิดสร้างสรรค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่จะต้องมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่ง ทั้งในเรื่องของรูปแบบการให้บริการ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งทางธนาคารก็ส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ส่วนตัวที่สามารถนำมาใช้ได้จริงในหน้าที่ อันจะเห็นได้จากการที่ธนาคาร ธ.ก.ส. จัดการประกวดผลงานนวัตกรรมเป็นประจำทุกปี โดยเปิดโอกาสให้ทั้งคนภายนอก และพนักงานได้นำสิ่งประดิษฐ์ที่คิดค้นเอง รวมถึงโปรแกรมช่วยงานต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงานส่งเข้าประกวด หากผลงานชิ้นใดได้รับรางวัลก็จะถูกนำไปปรับปรุงใช้ และเผยแพร่ให้พนักงานคนอื่นๆ ได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลเนื่องมาจากปัจจุบันมีเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก ทั้งให้ความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้อง และมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด แต่ด้วยกลุ่มลูกค้า

เป้าหมายหลักคือเกษตรกร การปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานของพนักงานโดยนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ก็ต้องเป็นไปในลักษณะของการค่อยเป็นค่อยไป

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานจะคิดค้นสิ่งใหม่ๆ หรือปรับปรุงแก้ไขสิ่งต่างๆ ที่มีอยู่แล้วให้ดีกว่าเดิมนั้น ก็ขึ้นอยู่กับสิ่ง que พวกเขารับรู้ได้จากการกระทำของผู้จัดการสาขาด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพัชรินทร์ พิรุณเนตร (2551: 79) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหัวหน้างาน และสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหัวหน้างาน ในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งผลการวิจัยพบว่าลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างานทั้งสองด้าน คือ ด้านแบบปรับเปลี่ยนแบบนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะพนักงานได้มีผู้จัดการสาขาเป็นแบบอย่างในการที่จะคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสอดคล้องตามพันธกิจของธนาคาร ได้แก่ บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของห่วงโซ่คุณค่าสินค้าเกษตร และตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ พัฒนาการบริหารและการจัดการทรัพยากร เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของเกษตรกร ชุมชน สถาบันการเงินชุมชน และสถาบันเกษตรกร อย่างเกื้อกูลแบ่งปันและเป็นธรรม บริหารจัดการเงินทุนให้เพียงพอและมีต้นทุนที่เหมาะสมต่อลูกค้าและการดำเนินงาน ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการ และมุ่งมั่นหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อความมั่นคงและยั่งยืน

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะผู้จัดการสาขาอาจต้องมีบทบาทในการส่งเสริมจูงใจให้พนักงานคิดที่จะทำสิ่งใหม่ๆ นอกเหนือจากการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมๆ เช่น การพูดชักจูงให้พนักงานอยากที่จะพัฒนารูปแบบการทำงานของตนเอง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จ และผลตอบแทนที่จะตามภายหลัง

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคนมีความรู้ ความคิดและความสนใจแตกต่างกันออกไปตามพื้นฐานการดำเนินชีวิต ดังนั้นผู้จัดการสาขาจึงต้องทำความรู้จักกับพนักงานแต่ละคนมากกว่าที่จะมอบหมายงานให้ทำเพียงอย่างเดียว

สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ อาจเป็นเพราะการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละวันจะมีหน้าที่หลักๆ ที่จะต้องทำทุกๆ วันเป็นประจำ บางครั้งก็ทำให้พนักงานเกิดความเคยชินและไม่คิดที่จะพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตนเอง ดังนั้นผู้จัดการสาขาจึงต้องมีวิธีการกระตุ้นให้พนักงานได้คิด โดยการตั้งคำถาม และเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการคิดแก้ไขปัญหา อันจะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 ความคิดสร้างสรรค์มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี แสดงให้เห็นว่าการนำสิ่งใหม่ๆ ที่มีประโยชน์และแตกต่างจากเดิมมาใช้ทำให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น โดยสังเกตได้จากการปฏิบัติงานของพนักงานที่บรรลุตามเป้าหมายที่ธนาคารได้มอบหมาย และมีขั้นตอนการทำงาน ใช้ระยะเวลาในการให้บริการลดน้อยลง ทำให้ได้รับคำชมจากผู้ใช้บริการว่าสะดวกสบายมากขึ้น สามารถทำธุรกรรมทางการเงินต่างๆ ได้ง่ายมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภูวนาถ วิสุทธากร (2558: 1012) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างแรงจูงใจในคุณลักษณะของงานการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ผลกระทบระหว่างสร้างแรงจูงใจในคุณลักษณะที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ผลกระทบระหว่างการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน ผลกระทบระหว่างความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี แสดงให้เห็นว่าความเป็นผู้นำของผู้จัดการสาขามีผลอย่างมากต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะสิ่งที่ผู้จัดการสาขาทำนั้น พนักงานจะเห็นและนำมาใช้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จลุล่วง ด้วยขั้นตอนการทำงานที่ใช้ระยะเวลาลดน้อยลง เช่น การมอบหมายงานผ่านแอปพลิเคชัน LINE ทำให้การสื่อสารในการทำงานรวดเร็วมากขึ้น เป็นต้น โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กนกพร ตั้งมนัสไชยสกุล (2552: 104) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการคิดเชิงนวัตกรรม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารในสายอาชีพวิศวกรรม ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารในสายอาชีพวิศวกรรมที่มีรูปแบบการคิดเชิงนวัตกรรมต่างกัน มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการมีอิทธิพลตามอุดมคติ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานรู้สึกได้ว่าผู้จัดการสาขามีอุดมการณ์ในการปฏิบัติงานที่แน่วแน่ และมีความเฉลียวฉลาดในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า มีผลต่อการที่พนักงานจะนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และแนวความคิดวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากเดิม มาใช้ในการทำงาน ทำให้ช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เช่น การใช้เอกสารบันทึกเวียนฉบับเดียวทั้งสาขาเพื่อที่จะสื่อสารเรื่องต่างๆ ให้ได้ทราบโดยทั่วกัน ทำให้ประหยัดกระดาษมากขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานมีผลงานที่ดีขึ้นทางอ้อม และส่งผลให้ผลงานโดยรวมของสาขาเป็นไปตามที่ธนาครกำหนดได้

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าการที่ผู้จัดการสาขาทำให้พนักงานเห็นผลตอบแทนที่จะได้รับ และมองเห็นถึงความสำเร็จโดยรวมของสาขา ด้วยวิธีการต่างๆ ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นได้ เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานที่สามารถทำงานได้สำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายด้วยการใช้เทคนิคเข้าช่วยนอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งทำให้ผลงานสำเร็จรวดเร็วกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้จัดการสาขาเป็นรายบุคคล และได้รับโอกาสในการใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวในการปฏิบัติงาน จะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม เช่น เมื่อพนักงานคนหนึ่งไม่มีความรู้เรื่องการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้จัดการสาขาก็ส่งไปเรียนรู้หรืออบรมเพิ่มเติม เพื่อที่จะทำให้พนักงานคนนั้นสามารถนำเอาความรู้ที่ได้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้งานสำเร็จรวดเร็วกว่าคนอื่น งานมีคุณภาพมากขึ้น และไม่เป็นภาระของผู้จัดการสาขาและผู้ร่วมงาน

สมมติฐานที่ 3.4 การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นทางปัญญามีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานมีโอกาสดูแลความคิดเห็นและช่วยกันระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ จะทำให้พนักงานมีผลงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การนำเอาปัญหาที่ในการให้บริการลูกค้ามาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันในที่ประชุมสาขาช่วยกันหาทางแก้ไขก็ทำให้เหตุการณ์มีทางออกที่ดี และสามารถเก็บเป็นประสบการณ์ไว้ใช้ได้หากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นอีกครั้ง ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่นั้นได้อย่างรวดเร็วกว่าเดิม

สมมติฐานที่ 4 ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรกลางระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ในขณะที่เดียวกันหาก

พนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงผ่านความคิดสร้างสรรค์ก็จะช่วยให้พนักงานมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555: 83) ที่ศึกษาอิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโตเร็คทอรี่แห่งหนึ่ง พบว่ารูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรม การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถทำนายพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อโตเร็คทอรี่แห่งหนึ่ง ได้ถึงร้อยละ 38.7

ประโยชน์จากการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ได้รับประโยชน์จากการวิจัยดังนี้

ประโยชน์ด้านการจัดการ

1. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรที่มีภาวะผู้นำ และพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้จัดการสาขา เนื่องจากเป็นตำแหน่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานต่อพนักงานตำแหน่งอื่นๆ จึงควรให้ความสำคัญมากกว่าตำแหน่งอื่น
2. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมด้านความคิดสร้างสรรค์ให้กับพนักงาน เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมให้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานมีมากขึ้น
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานบางขั้นตอน ด้วยรูปแบบการทำงานใหม่ๆ การใช้เครื่องมือใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากขึ้น

ประโยชน์เชิงทฤษฎีและงานวิจัยในอนาคต

จากการศึกษาทบทวนแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม จนก่อให้เกิดประโยชน์จากการบูรณาการทางทฤษฎี เพื่อสร้างกรอบแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม โดยผู้วิจัยนำมาทดสอบด้วยการวิจัยเชิงสาเหตุและทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของความคิดสร้างสรรค์ ในอิทธิพลระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม และพิสูจน์สมมติฐานด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์จากการศึกษากับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ซึ่งในงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาอิทธิพลในกรอบแนวคิดนี้ค่อนข้างน้อย ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางต่อการ

พัฒนาองค์การ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานให้ไปสู่จุดมุ่งหมายที่องค์การได้วางไว้ต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัด ไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการทำการศึกษเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ ในด้านการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมโดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาในครั้งนี้ได้มุ่งศึกษาไปที่ผู้จัดการสาขาและพนักงานเท่านั้น ในอนาคต จึงควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ เช่น มุมมองจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือมุมมองจากลูกค้าที่เข้ารับบริการจากทางธนาคาร เพื่อเป็นเสียงสะท้อนและทำให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมต่อการวิจัยมากขึ้น
3. การศึกษาเรื่องประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ยังมีผู้ศึกษาวิจัยไม่มากนัก ทำให้ยังไม่เกิดความหลากหลายในอนาคตจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาเข้าไปในองค์การอื่นๆ เพื่อสังเกตความแตกต่างระหว่างองค์การแต่ละประเภท ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้ผู้จัดการและพนักงานได้นำไปใช้ปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสมต่อไป



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กนกพจน์ สิงห์เมธากุล. (2550). “ประสิทธิผลการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทักษะเบื้องต้นการปฐมพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุก่อนถึงโรงพยาบาล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- กนกพร ตั้งมันส์ไชยสกุล. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการคิดเชิงนวัตกรรม ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และการรับรู้ความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารในสายอาชีพวิศวกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรรณิการ์ พัวศรีพันธุ์. (2553). “การทดลองกิจกรรมไคเซ็นกับรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ ความผูกพันต่อทีม และผลผลิตภาพ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงงานอุตสาหกรรมบรรจุภัณฑ์แห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การคณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2552). **องค์กรแห่งนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทร์วัลย์ เสนคราม. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำของหัวหน้างานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทไปรษณีย์ไทยในสำนักงานใหญ่.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จารุวรรณ ธนาวนิช. (2551). “การรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บริหารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทัศนศึกษาเทศบาลนครลำปาง.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ชาญชัย โตสงวน. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ ประสิทธิภาพของหัวหน้างานตามการรับรู้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ทัศนศึกษา: บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด (โรงงานเกตเวย์).” งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ฐิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). “รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2549). **MBA เรียนด้วยตนเอง**. กรุงเทพฯ: บิสคิด.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2550). **กลยุทธ์คุมเกมการต่อรอง**. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ตติยา มะม่วงแก้ว. (2548). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมมีนวัตกรรมกับความพึงพอใจต่อการได้รับนโยบายและการส่งเสริมการส่งเสริมสนับสนุนด้านนวัตกรรมของภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษาอุตสาหกรรมเครื่องจักรสาน จังหวัดปราจีนบุรี.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ตรีทิพย์ อนันต์. (2556). “การปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณวิชาชีพบัญชีและประสิทธิผลการทำงานของผู้ตรวจสอบบัญชีในทัศนะของนักธุรกิจ SMEs ในจังหวัดสงขลา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ถวิล อรัญเวศ. (2553). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริการสถานศึกษาตามหลักสูตรธรรมมาภิบาลกับประสิทธิผลการทำงานของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรยุส วัฒนาศุภโชค. (2549). **108 แปรนัยแห่งองค์กรนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- นราวดี เกตุนาค. (2554). “การรับรู้ภาพลักษณ์ของธนาคารออมสินของผู้ใช้บริการสำนักพหลโยธิน.” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นฤมล สุภาทอง. (2550). “ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- นาฎยา ปรัชญาชัย. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำกับความสุขในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดสำนักงานสรรพากรภาค 6.” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ: วี พรีนธ์.

- นุชา สระสม. (2552). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ของสถานศึกษาสังกัดกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ประสิน วีระกุล. (2552). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี.” การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปิยะพงษ์ วรรณกุลพงศ์. (2553). “การเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและแรงจูงใจในการทำงานระหว่างนักธุรกิจอิสระที่ประสบความสำเร็จในอาชีพระดับสูงและต่ำ: กรณีศึกษาบริษัท ยูนิซีดี มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พรศิริ พิพัฒน์พานิช. (2550). “การศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะนิสัย 7 ประการของบุคคลที่มีประสิทธิผลในการทำงานตามแนวคิดของโควี ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงต่อรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ตามทฤษฎีของไมเคิล เจ เคอร์ตัน ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามธิบดี.” งานวิจัยหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พัชรา หาญเจริญกิจ. (2545). “มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard).” **วารสารรังสิตสารสนเทศ** 8, 1 (มกราคม): 63.
- พัชรินทร์ พิรุณเนตร. (2551). “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างานภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดสมุทรสาคร.” งานวิจัยหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมทางจริยธรรมกับภาวะผู้นำทางการเปลี่ยนแปลงของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม.” รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ภาณุ ลิ้มมานนท์. (2546). **กลยุทธ์การจัดการนวัตกรรมธุรกิจสมัยใหม่**. กรุงเทพฯ: ลีปรีซ์.
- ภูวนาด วิสุทธาร. (2558). “การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนการสอนมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.” **Veridian EJournal, Silpakorn University** 8, 1 (มกราคม): 101.

- รังษิยา อมาตยคง. (2544). “องค์ประกอบขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการเขตพื้นที่ภูมิภาคตะวันตก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2544). **ภาวะผู้นำ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดบุ๊คเซ็นเตอร์.
- วินิธา สานปา. (2554). “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความคิดสร้างสรรค์กับภาวะผู้นำและความสำเร็จในธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดภูเก็ต.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลพร เฉิดโฉม. (2552). “การศึกษาสมรรถนะความสามารถกับประสิทธิผลการทำงานของผู้ปฏิบัติงานสายงานโรงไฟฟ้าภาคใต้ และสายงานระบบส่ง ฝ่ายปฏิบัติการภาคใต้ จังหวัดกระบี่.” วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วุฒิชัย อารักษ์โพชฌงค์. (2554). “อิทธิพลของการรับรู้ทัศนคติและการมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐตามระบบคุณภาพภายใน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริขวัญ จันลาศรี. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดอย่างมีวิจารณญาณความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการทำงานของผู้สอบบัญชีภาษีอากรในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมใจ ลักษณะ. (2552). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมมารธ สุโรธคา. (2553). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารการศึกษาระดับบริหารส่วนตำบล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษาศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สรศักดิ์ กิตยานันท์. (2552). “ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- สร้อยตระกูล (ตีวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ: งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์การ.

- สิริมา มัชฌมพันธ์. (2554). “การรับรู้บรรยากาศองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ข้าราชการกรมส่งเสริมวัฒนธรรม.” การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ. (2555). “อิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเองและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อไอทีแห่งหนึ่ง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2534). **การสร้างมาตรฐานวัดในการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2548). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและปฏิบัติ: ศาสตร์และศิลป์สู่ความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์**. เชียงราย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุภาวดี จิตติรัตกุล. (2550). “ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของนายกเทศมนตรี: กรณีศึกษาเทศบาลเมืองพังงา อำเภอเมือง จังหวัดพังงา.” การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนา บุญหลาย. (2550). “การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อมิตา วังแก้วหิรัญ. (2553). “อำนาจพยากรณ์ของการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและกลวิธีการจัดการปัญหาที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานกลุ่มสำนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดลำพูน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรชума มุลศรี. (2551). “ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการเรียนรู้ความคิดสร้างสรรค์และประสิทธิผลการดำเนินงานของสำนักงานบัญชีในเขตภาคเหนือของประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชี มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรพินธ์ เสวกวาปี. (2553). “ความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับการรับรู้ภาวะผู้นำของพนักงานกรมสรรพากรในเขตกรุงเทพมหานคร.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร. (2542). **การประเมินผลการปฏิบัติงาน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารี พันธุ์ณี. (2557). **ฝึกให้คิดเป็น คิดให้สร้างสรรค์**. กรุงเทพฯ: ไยใหม่.

อารีรัตน์ สีขาว. (2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ศูนย์ธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ1.” การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาอังกฤษ

Avolio, B.J., Bass, B.M., and Jung, D.I. (1999). “Re-examining the components of transformational and transactional leadership using the Multifactor Leadership Questionnaire.” **Journal of Occupational and Organizational Psychology**: 72(4).

Borman, L. & Motowidlo, A. (1997). “Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research.” **Human Performance**: 72.

Cropley. (1976). A.J. S-R Psychology and Cognitive Psychology in P.E. Vernon, ed. **Creativity**. Haemondsworth, Penguin Book Ltd.

Eric von Hippel. (1988). **The Sources of Innovation**. Oxford University Press.

Freeman C., Soete L. (1997). **The Economics of industrial Innovation**. 3rd, Cambridge.

Guilford, J. P. (1950). **Creativity**. American Psychologist.

Hilgard, E.R. and Atkinson R.C. (1976). **Introduction to Psychology**. New York: Harcourt Brace and World Inc.

Kirton, M. J. (1976). **Adaptors and innovators: description and measure**. Journal of applied Psychology.

Maslo, A.H. (1972). **The farther reached of human nature**. New York: Viking.

Milton, J.A. (1981). **Human Behavior in Organization**. Englewood Cliffs, NJ: prentice-Hall.

Nunnally, J.C. (1967). **Psychometric Theory**. New York: McGraw-Hill.

Osborn, Alex F. (1953). **Applied imagination**. Oxford England: Scribner.

- Peter F. Drucker. (1985). **Innovation and Entrepreneurship**. Butterworth-Heinemann Ltd.
- Robbins, S.P. (1998). **Organizational Behavior**. 8th rd. New Jersey: Prentice-Hall,
- Roger A. Kerin Steven W. Hartley and Milliam Rudelius. (2004). **Marketing The Core**. New York: McGraw – Hill, Inc.
- Rogers, Everette M. (1983). **Diffusion of Innovations**. New York: The free Press.
- Schumpeter, J. (1975). **Colophon edition of 1942 edition, Capitalism, Socialism and Democracy**. Harper and Row, New York.
- Sternberg, R. J. & Lubart, T. J. (1999). **The concept of creativity: Prospects and paradigms**. In R. J. Sternberg, (ed.), *Handbook of Creativity*. London: Cambridge University Press.
- Torrance, E. P. (1974). **Norms-technical manual of Torrance tests of creative thinking**. Bensenville, IL: Scholastic Testing Service.
- Torrance, E. P. (1965). **Rewarding Creative Behavior**. Englewood Cliffs, New York: Prentice Hall.
- Viroj Jadesadalug. (2009). “Building innovative creation efficiency of furniture business in Thailand: and empirical research of its antecedents and consequences.” **International journal of strategic management** 9, 3: 36-58.
- Woodman, R. W. (1981). “Creativity as construct in personality theory.” **Journal of Creative Behavior**: 48.
- Yukl and Van David D. Feel. (1992). “Theory and Research on Leadership in Organizations.” in **handbook of industrial and Organizational Psychology** 2, 3.

Website

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (2559). **ข้อมูลสำคัญของธนาคาร**. เข้าถึงเมื่อวันที่ 31 มกราคม. ได้จาก http://www.baac.or.th/content-report.php?content_group_sub=4





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร



แบบสอบถาม

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล
การปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามฉบับนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี
2. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ภาวะผู้นำการ
เปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม
3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
 - ส่วนที่ 3 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์
 - ส่วนที่ 4 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม
 - ส่วนที่ 5 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ
4. คำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ต่อการศึกษาการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
และความคิดสร้างสรรค์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความ
กรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง อนึ่งผู้วิจัยขอรับรองว่า
คำตอบของท่านจะเป็นความลับอย่างสูงสุด และจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่
ประการใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวศิวพร เสลาหลัก

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. อายุ

- น้อยกว่า 35 ปี 35 - 45 ปี 46 - 55 ปี
 ตั้งแต่ 56 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

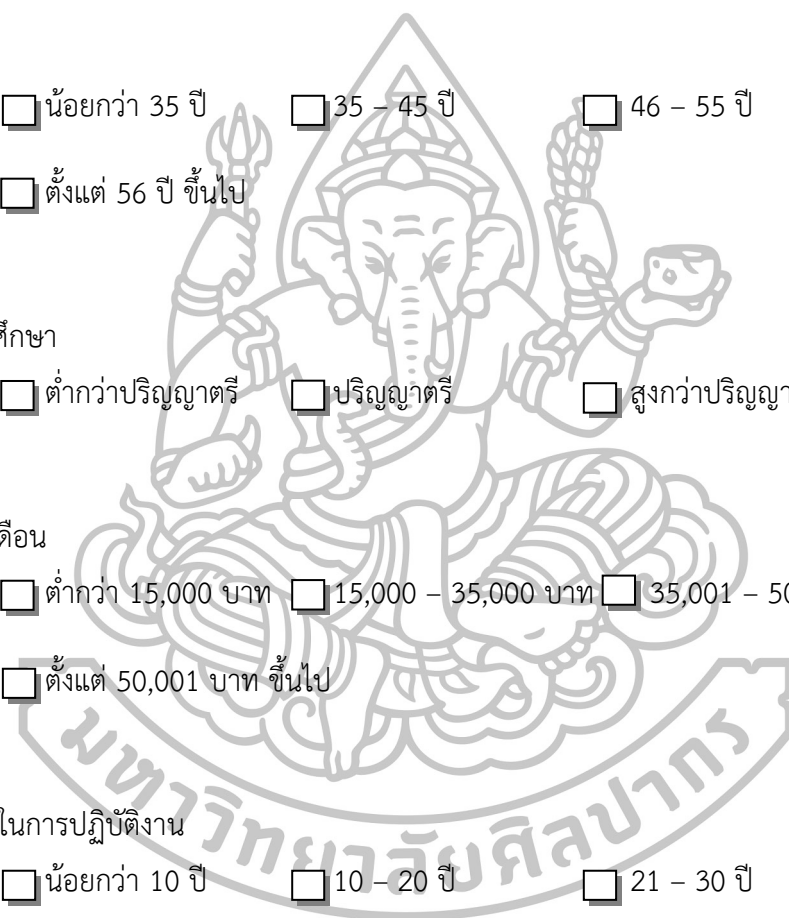
- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับเงินเดือน

- ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,000 - 35,000 บาท 35,001 - 50,000 บาท
 ตั้งแต่ 50,001 บาท ขึ้นไป

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- น้อยกว่า 10 ปี 10 - 20 ปี 21 - 30 ปี
 ตั้งแต่ 31 ปี ขึ้นไป



ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	การมีอิทธิพลตามอุดมคติ ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเป็นผู้มีอุดมการณ์แน่วแน่ในการทำงาน					
2	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีความเชื่อมั่นในตนเองสูง					
3	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีความนิยมที่ดีในการทำงาน					
4	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาวิสัยทัศน์ชัดเจน ตามเป้าหมายหลักที่องค์กรตั้งไว้					
5	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีความเฉลียวฉลาด และมีความสามารถในการทำงาน					
6	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี					
7	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาน่าเชื่อถือ และยกย่องให้เป็นแบบอย่างในการทำงาน					
8	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพร้อมที่จะเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม					
9	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเป็นคนซื่อสัตย์ สุจริต					
10	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเป็นคนที่มีความซื่อสัตย์ จริยธรรม					
	การสร้างแรงบันดาลใจ					
11	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
12	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านอยากทำงาน ด้วยการทำให้เห็นผลตอบแทนที่จะได้รับ					
13	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงาน ด้วยการทำให้เห็นภาพความสำเร็จขององค์กร					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามจูงใจให้ท่านตั้งใจทำงาน ด้วยการให้รางวัล					
15	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาทำให้ท่านรู้สึกว่าคุณประสบความสำเร็จอยู่เสมอหรือไม่					
16	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามทำให้ท่านเชื่อมั่นว่าท่านจะประสบความสำเร็จในการทำงาน					
17	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาพยายามสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่ท่านอยู่เสมอ					
18	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีวิธีการใหม่ๆ ในการสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอยู่เสมอ					
19	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขามีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจ					
20	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเป็นตัวอย่างในการสร้างแรงบันดาลใจที่ดี					
21	การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้ความสำคัญต่อท่านในฐานะผู้ที่มีคุณค่าต่อองค์การ					
22	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขารู้จักลักษณะนิสัยของท่านเป็นอย่างดี					
23	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาปฏิบัติต่อท่านโดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล					
24	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถของพนักงานโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล					
25	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นรายบุคคล					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
26	ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน					
27	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านใช้ความสามารถพิเศษเฉพาะตัวมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
28	การกระตุ้นทางปัญญา ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเชื่อว่าการทำงานย่อมมีปัญหาและอุปสรรคให้แก้ไขอยู่เสมอ					
29	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย					
30	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเชื่อว่าทุกปัญหามีความสำคัญและมีทางแก้ไขเสมอ					
31	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาเปิดโอกาสให้ท่านแก้ไขปัญห ด้วยวิธีการต่างๆ อยู่เสมอ					
32	ท่านรู้สึกว่าคุณจัดการสาขาส่งเสริมให้ท่านค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จได้ง่ายยิ่งขึ้น					
33	ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขาเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
34	ท่านคิดว่าผู้จัดการสาขามั่นใจว่าความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์ในการทำงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดสร้างสรรค์

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ท่านมักจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานอยู่เสมอ					
2	ท่านมักจะมีมุมมองในการทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น					
3	ท่านมีความคิดที่แปลกใหม่อยู่เสมอ					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4	ท่านเชื่อว่าทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเองแตกต่างกันออกไป					
5	ท่านเชื่อว่าความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
6	ท่านคิดว่าการนำความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการทำงานสามารถทำให้ผลงานที่ได้รับดียิ่งขึ้น					

ส่วนที่ 4 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ท่านสามารถนำแนวคิดและวิธีการทำงานรูปแบบใหม่มาใช้ในการพัฒนางาน					
2	ท่านสามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน					
3	ท่านสามารถใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการทำงาน					
4	ท่านสามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อให้การทำงานเป็นได้อย่างรวดเร็ว					
5	ผลงานของท่านมักได้รับการยอมรับ และเป็นต้นแบบสำหรับการพัฒนาองค์กร					

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร



ที่ ศธ 0.520.107(นฐ)/ 6587

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
อ.เมือง จ.นครปฐม 7 1000

12 ตุลาคม 2558

เรื่อง ขอบัญชีเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณใหญ่โตทย์ หมอบแน่น

ด้วยนางสาวศิวพร เสงฆเหล็ก รหัสประจำตัว 55601329 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ การรับรู้สาธารณะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี ”

มีความประสงค์ ขอยื่นเขียนทำเนียบในฐานะผู้วิจัยเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อ ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษา ดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชัย ภัทวิมลศิริธรรม)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.034-218788 ต่อ 11-12



ที่ ศธ ๑52๐.1๑7(นฐ) 6582

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
เชียงใหม่ นครปฐม 73000

๑2 ตุลาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุริวิศน์ นวลจันทร์

ด้วย นางสาวสิวทร เกตุหะสิทธิ์ รหัสประจำตัว 55601329 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ดำเนินทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความคิดสร้างสรรค์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรม ของพนักงาน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงานจังหวัดราชบุรี "

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย เพื่อ ประกอบการร่างวิทยานิพนธ์

ในกรณี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดใช้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไชยศ ไพวิทยศิริธรรม)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

สำนักงานการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.034-218788 ต่อ 11-12



ที่ ศษ 0520.107(นฐ)ฯ 6580

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์
เชียงใหม่ ๑ ม.ค.ร.ปทุม ๖3000

๑2 ตุลาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครือข่ายวิจัย

เรียน อธิการบดีประสิทธิ์จิพร เก่งทอง

ด้วยนางสาวศิริพร เสดาหลัก รหัสประจำตัว 5560132๑ นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัย
สาขาวิชา การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความภักดีสร้างสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดสำนักงาน จังหวัดราชบุรี"

มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครือข่ายวิจัย เพื่อ
ประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจ
คุณภาพเครือข่ายวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. โขชัย โพธิ์ทอง)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัยฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.034-218788 ต่อ 15-12

