



ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัด

นครปฐม

โดย

นางสาวแก้วตา ศรอดีศักดิ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2560

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขต
จังหวัดนครปฐม



โดย
นางสาวแก้วตา ศรอดีศักดิ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2560
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ANTECEDENTS AND CONSEQUENCE OF BANGKOK BANK
EMPLOYEE INNOVATIVE BEHAVIOR IN NAKORN PATHOM



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2017

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
	ธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม
โดย	แก้วตา ศรอดีศักดิ์
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

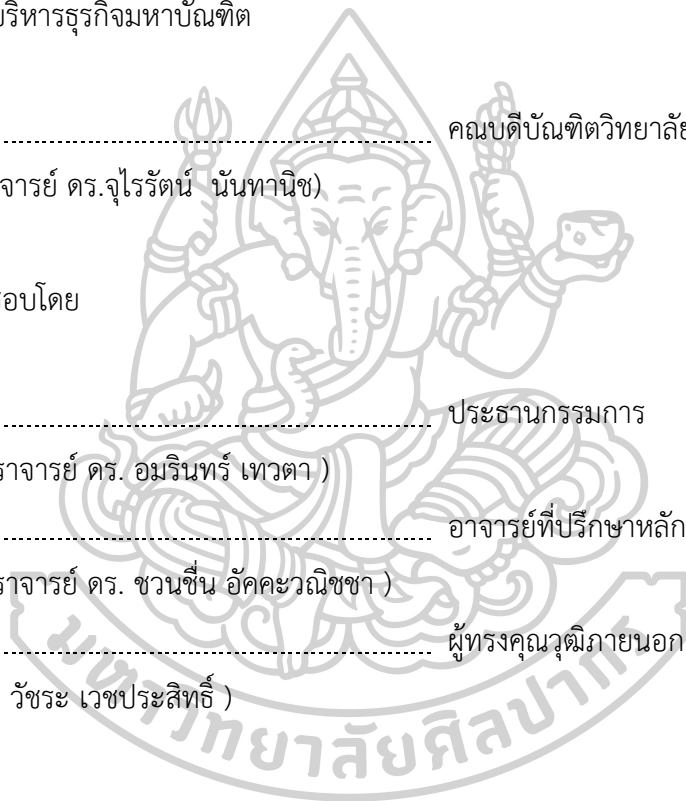
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. วัชระ เวชประสิทธิ์)



59602305 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมในงาน, การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม, ประสิทธิภาพในการทำงาน

นางสาว แก้วตา ศรอดีศักดิ์: ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และได้ผ่านการทดลองงานจากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานก็มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

59602305 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Participation, Perceived Organization Support, Work Motivation, Employee Innovative Behavior, Task Performance

MISS KAEWTA SORNADISAK : ANTECEDENTS AND CONSEQUENCE OF BANGKOK BANK EMPLOYEE INNOVATIVE BEHAVIOR IN NAKORN PATHOM THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR CHUANCHUEN AKKAWANITCHA, Ph.D.

The purpose of this study was to investigate the causes and effects of the innovative behaviors of Bangkok Bank's employees in Nakhon Pathom province. The samples are Bangkok Bank's employees in Nakhon Pathom province by choosing employees who have been working for at least 1 year and already pass probation's time from the bank. By using purposive sampling method, a total of 400 samples were used. The questionnaire was used to collect data. The results of the study found that the majority of respondents were female, They are single and have a bachelor's degree, the level of employment was 8, the duration of work between 2 - 10 years, Mostly of them have an income between 20,001 - 30,000 baht per month. Moreover, the results revealed participation in work positively influenced the behavior of Bangkok Bank's employees. Also The Organizational perception of support and the motivation to work had a positive influence on innovation behavior of Bangkok Bank's employees. Furthermore, the employees' innovation behavior had a positive influence on the performance of Bangkok Bank's employees.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวณิชชา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการชี้แนะแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ช่วยเหลือ เพื่อแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษาและประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย และขอบคุณพี่ๆเพื่อนๆและน้องๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้กันตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ผ่านไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ๆเพื่อนๆ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและคอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความปิติยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

แก้วตา ศรอดีศักดิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	2
2.1 แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงาน (Work Participation).....	2
2.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support).....	16
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation).....	23
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Employee Innovative Behavior).....	30
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Task Performance).....	37

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
บทที่3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	50
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	78
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน.....	80
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร.....	81
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน.....	82
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	83
4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	84
4.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	85
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	92
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	95
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้	100
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	102
รายการอ้างอิง	103
ประวัติผู้เขียน.....	110

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....	53
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน.....	58
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร.....	59
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน.....	61
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	62
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน.....	64
ตารางที่ 7 แสดงข้อคำถาม และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน.....	65
ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติของโมเดลการวัด.....	69
ตารางที่ 9 แสดงระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	71
ตารางที่ 10 เกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล.....	75
ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	78
ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน.....	80
ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร.....	81
ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน.....	82
ตารางที่ 15 แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	83
ตารางที่ 16 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	84
ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	86
ตารางที่ 18 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปร.....	87
ตารางที่ 19 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล.....	88
ตารางที่ 20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	88
ตารางที่ 21 แสดงข้อมูลสรุปสมมติฐาน.....	90

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ภาพที่ 2 ตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน.....	57
ภาพที่ 3 ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร.....	59
ภาพที่ 4 ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน	60
ภาพที่ 5 ตัวแปรพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	62
ภาพที่ 6 ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน.....	63
ภาพที่ 7 แสดงโมเดลการวัด.....	68
ภาพที่ 8 แสดงการวิเคราะห์ โมเดลสมการโครงสร้าง	91



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อธุรกิจรวมทั้งมีลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคลให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบอย่างครบวงจร นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพยังเน้นการนำนวัตกรรมทางการเงินมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิต และความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันยังเพิ่มความสามารถของระบบเทคโนโลยีเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในอนาคตด้วย จากความมุ่งมั่นในการเป็นเพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน ธนาคารยังพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าเป็นพันธมิตรทางธุรกิจและพนักงานก้าวไปสู่เป้าหมายและความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว เพื่อให้ลูกค้าสามารถพัฒนาธุรกิจของตนให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีหรือการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่ทวีความรุนแรงและนโยบายของรัฐบาลที่ปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศทำให้ธนาคารต้องทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด ผู้ประกอบการรายเล็กในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่มีความแน่นอนรวมถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกๆวัน ทำให้จำเป็นต้องปรับรูปแบบของธุรกิจและนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการ ดังนั้นการบริหารจัดการภายในองค์กรจึงมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (ชาตรี โสภณพนิช, 2559) และต้องเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงาน (Work Participation) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Employee Innovative Behavior) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) ยังคงเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้เป็นแผนการปฏิบัติงานของธนาคารได้ต่อไป

เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งหนึ่งที่ภาคธุรกิจที่ภายในประเทศและต่างประเทศนิยมนำมาปฏิบัติ เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันในด้านต่างๆทางธุรกิจบริการนั้นคือ การสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั่นเอง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสิ่งใหม่ๆและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานในอนาคตเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นและประสบความสำเร็จตามที่ได้วางแผนและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การมีส่วนร่วมในงานถือเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างมากของการบริหารองค์กรในปัจจุบัน เนื่องจากทรัพยากรในการจัดการที่เป็นส่วนของบุคคลในแต่ละระดับการปฏิบัติมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผนในขั้นตอนต่างๆ การจัดการองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียวกันหรือในแนวทางเดียวกัน การนำเสนอซึ่งความคิดเห็นต่างๆในการดำเนินการตามกระบวนการนั้นอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้ทำการวางแผนไว้เป็นการเรียนรู้ในกิจกรรมของตนเองได้อย่างต่อเนื่อง เป็นผลต่อความรู้สึกในการอยากรู้ อยากทำสิ่งต่างๆอยากเข้าใจ และอยากเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน การยอมรับในเรื่องของจุดอ่อนจุดแข็งของตนเอง และข้อความบกพร่องและความผิดพลาดต่างๆ การมีส่วนร่วมในงาน ถือเป็นจัดการในองค์กรที่เป็นในทิศทางเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องการดำเนินการขององค์กร ประกอบความจำเป็นของการมีส่วนร่วมอาจไม่ทั้งหมดของบุคคลในทุกระดับ อาจเฉพาะเพียงแต่ในระดับเดียวกันเท่านั้นหรือเหนือขึ้นไปในระดับหนึ่งก็เป็นไปได้ ลักษณะการมีส่วนร่วมของการจัดการหรือบริหารภายในองค์กรมีรูปแบบต่างๆตามสถานการณ์ที่เหมาะสมรูปแบบเบื้องต้นก็คือการเสนอ เช่น ข้อคิดเห็นเป็นเอกสารผ่านกระบวนการสอบถามของตัวบุคคล โดยขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ข้อจำกัดขององค์กรในแต่ละกระบวนการของการดำเนินการจัดการเป็นเกณฑ์ ดังนั้นการมีส่วนร่วมในงานจึงจำเป็นต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่จะส่งผลในการพัฒนารูปแบบขององค์กรไปในทางทิศทางที่ดีมีการจัดการงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (John M. Cohen & Uphoff, 1986)

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น พนักงานรับรู้ได้ถึงความสามารถพิเศษของตนเอง ความพึงพอใจในการทำงาน มีความรู้สึกได้ว่าตนเองมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการบริหารงานต่างๆขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้นยังเพิ่มทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆของพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร เพื่อให้เกิดการร่วมมือที่ดีกับองค์กร พนักงานเกิดความเอาใจใส่ ความจงรักภักดี ความซื่อสัตย์สุจริตต่อองค์กร มีความทุ่มเทและความพยายามในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น เกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กร ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถที่จะตอบแทนในการตั้งใจปฏิบัติงานของพนักงานได้ โดยการให้ความรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ใหม่ๆในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่พนักงาน การให้คำแนะนำด้านต่างๆ ให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Rhoades, Eisenberger, & Armeli, 2001) และลดพฤติกรรมขาด

งานโดยไม่มีเหตุผลที่จำเป็น การลาออกของพนักงาน การไม่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่องค์กรได้จัดกิจกรรมขึ้น

จากการศึกษาของ Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, and Rhoades (2001) การสนับสนุนขององค์กรในด้านต่างๆ ที่ให้กับพนักงานเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันผลการปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร สามารถให้คุณค่าความหวังใฝ่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานทั้งในด้านของค่าตอบแทนที่พนักงานควรจะได้รับ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถที่พนักงาน มีการสนับสนุนด้านทรัพยากรขององค์กร สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงค่านิยมองค์กร เพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่างดีกับองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการมีอิสระในการดำเนินงานด้านความเครียด ผลลัพธ์ในการทำงานที่เป็นผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ (Rhoades & Eisenberger, 2002) ได้สรุปไว้ว่ามีผลลัพธ์ในการทำงานเชิงบวกหลายด้าน เช่น การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ผลการปฏิบัติงานที่ดีในแต่ละปี ความต้องการที่จะคงอยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนานและยั่งยืน การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน หากมีอยู่ในระดับที่ดีย่อมทำให้เกิดผลลัพธ์ในการทำงานเชิงบวกที่จะส่งผลดีต่อองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานไม่มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ก็จะไม่แสดงความพยายามในการทำงาน ไม่ใฝ่ใจรายละเอียดของงาน เป็นการทำงานในเชิงลบ ไม่หมั่นพัฒนาตนเองเพื่อองค์กร ปฏิบัติงานแบบให้จบเป็นวันๆเท่านั้นโดยไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพของผลงานที่จะออกมา มุ่งที่จะแสวงหาองค์กรใหม่อยู่เรื่อยๆเกิดพฤติกรรมการตั้งใจในการลาออกและลาออกจากงานในที่สุด (Eisenberger, Cummings, Armeli, & Lynch, 1997) อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานก็คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูงจะใช้ความพยายามในการกระทำต่างๆ ไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละความพยายาม แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำจะไม่แสดงพฤติกรรมหรือไม่ก็ล้มเลิกการกระทำต่างๆก่อนที่บรรลุเป้าหมาย พนักงานส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับแรงจูงใจด้านส่วนบุคคลมากที่สุด โดยมีความเห็นว่าการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานนั้น เกิดจากพนักงานที่มีความต้องการที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร และความต้องการความรู้และประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ นอกจากนั้นแล้วการได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้นซึ่งถือเป็นแรงจูงใจได้เป็นอย่างดี จะทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานและส่งผลเชิงบวกในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากรู้สึกว่าการจูงใจให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น

มีทิศทางที่จริงจังและมีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดหมายใดจุดหมายหนึ่ง และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่า แรงจูงใจซึ่งเป็นสถานะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในภาวะสิ่งแวดล้อม บุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจ เพื่อไปกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Steers, 1977) ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบผลสำเร็จร่วมกัน หากบุคลากรในองค์กรได้รับการจูงใจในการทำงานที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพยายาม ทุ่มเท กระตือรือร้น ในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรไปด้วยกัน ความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว และองค์กร ก็จะประสบความสำเร็จในด้านของประสิทธิภาพและประสิทธิผล (นิ่มนวล โยคิน, 2555)

ในการศึกษาด้านผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานนั้นเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพได้ตระหนักถึงการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆ หรือข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนทิศทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ลูกค้าต้องการเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆได้ในอนาคต ยึดมั่นและยอมรับในคุณค่าตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและดำรงรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่คู่กับธนาคารได้อย่างมั่นคงและตลอดไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

1.3 สมมุติฐานของการวิจัย

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม
3. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยทำการศึกษาผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ในครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และมีการกำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็น 4 ด้าน คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ขอบเขตด้านเนื้อหาและขอบเขตด้านเวลา มีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยจำกัดเงื่อนไขของผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะต้องเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และได้ผ่านขั้นตอนการทดลองงานจากธนาคารกรุงเทพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

ธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐม

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

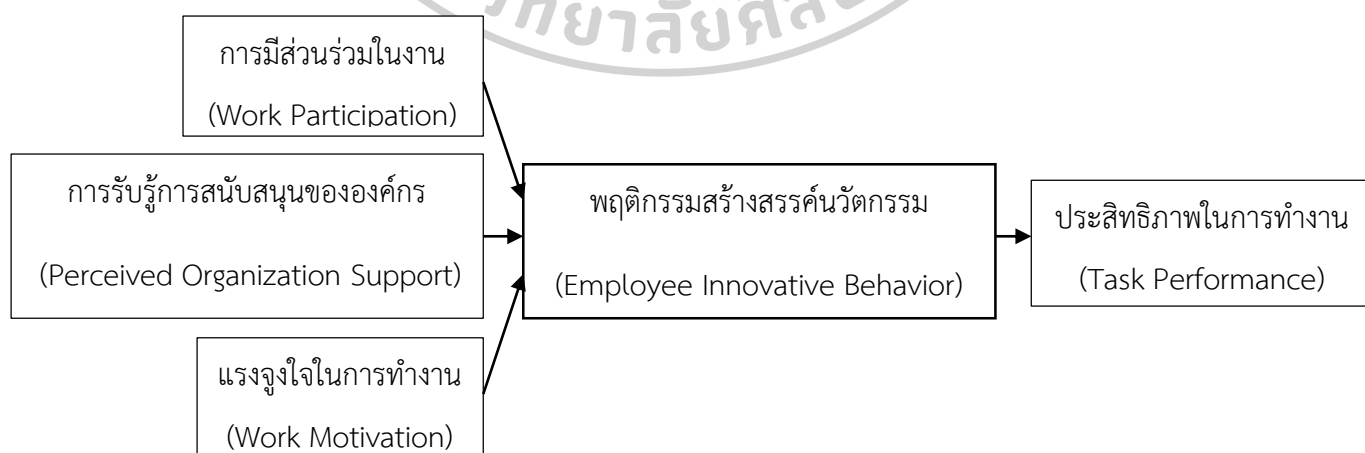
ผู้ศึกษาทำการวิจัยได้มุ่งให้ความสำคัญในเรื่องของการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

4. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษางานวิจัย ได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือน สิงหาคม 2560 – พฤษภาคม 2561

1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาดังกล่าว สามารถออกแบบโครงสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม
2. ผลการวิจัยสามารถนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานในด้านของการวางแผนการทำงานและโครงสร้างต่างๆเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานต่างๆได้อย่างถูกต้อง
3. เป็นแนวทางในการนำความรู้ที่ได้มาช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน ในด้านการขยายผลสำหรับการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กร
4. ผลการวิจัยสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกลยุทธ์ในการจัดการองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆเพื่อเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรด้วย

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การมีส่วนร่วมในงานหมายถึง การที่พนักงานได้มีส่วนร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการมีส่วนร่วมครอบคลุมทั้งมิติด้านเวลา โอกาส และความสามารถ ที่จะมีส่วนร่วมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ เป็นการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมชาติ และเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พร้อมอุทิศตนเพื่อกิจกรรมส่วนรวมขององค์กร
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรหมายถึง การที่พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ได้รับรู้ว่าองค์กรได้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญ จากการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน องค์กรจึงต้องการที่จะตอบแทนความทุ่มเทดังกล่าวให้กับพนักงาน โดยผ่านทางนโยบายหรือตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานได้รับการสนับสนุนในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆรวมถึงความมั่นคงและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
3. แรงจูงใจในการทำงานหมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานทุกคนพยายามทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมในการทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ มีความพอใจที่จะทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานหมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน การหาโอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่มาปรับปรุงให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กร และมีการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานอื่นเห็นความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

5. ประสิทธิภาพในการทำงานหมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเพียร มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ เอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน พิจารณาหาเหตุผลและวางแผนการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากข้อมูลแนวคิดทฤษฎี เอกสารวารสารหนังสือและวิจัยต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเพื่อประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย โดยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ เพื่อประกอบการศึกษาวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
5. แนวคิดและทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วมในงาน (Work Participation)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในงาน เนื่องจากผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงานขององค์กรในปัจจุบันนี้ โดยผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่างๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วยความหมายของการมีส่วนร่วม แนวคิดของการมีส่วนร่วม ประเภทและขั้นตอนการมีส่วนร่วมและปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานได้ดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

Cotton (1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมในงานหมายถึง การมีโอกาสในการมีส่วนร่วมทางด้านความคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายนั้นๆ ซึ่งจะแตกต่างกันไปในปริมาณของการมีส่วนร่วม ซึ่งรวมไปถึงบรรยากาศที่อำนวยความสะดวกในการตัดสินใจต่างๆ

Davis and Newstrom (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องทางด้านความคิดและจิตใจและความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวของแต่ละบุคคล ที่มีต่อกิจกรรมใด

กิจกรรมหนึ่งของกลุ่มนั้นๆและเป็นแรงกระตุ้นหรือผลักดันที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นเป้าหมายของกลุ่มหรือเป็นความรับผิดชอบต่อกิจกรรมร่วมกันด้วยการเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement) ช่วยเหลือ (Contribution) และร่วมรับผิดชอบ (Responsibility) ในการปฏิบัติงานนั้นเป็นต้น

Arnstein (1969) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานหมายถึง ผู้เข้าร่วมจะต้องรู้จักใช้อำนาจและสามารถควบคุมกิจกรรมนั้นได้จึงจะทำให้เกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าไปมีส่วนร่วมโดยไม่มีบทบาทอะไรเลย ย่อมไม่ได้ผลการมีส่วนร่วมที่มีคุณภาพนั้น

United Nations (1981) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง การตัดสินใจเพื่อกำหนดเป้าหมายของสังคมและการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และปฏิบัติตามแผนการหรือโครงการต่างๆด้วยความเต็มใจได้แก่ การเข้าร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีพลังของประชาชนในด้านต่างๆ

John M Cohen and Uphoff (1977) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง สมาชิกของชุมชนต้องเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องใน 4 มิติ ได้แก่ 1.) การมีส่วนร่วมในการประเมินผลโครงการ 2.) การมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน 3.) การมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนารวมทั้งลงมือปฏิบัติตามที่ได้ตัดสินใจ 4.) การมีส่วนร่วมการตัดสินใจว่าควรทำอะไรและทำอย่างไร

ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง เป็นบทบาทร่วมในทุกกิจกรรมตามกำลังความสามารถของสมาชิกไม่ว่าจะเป็น การตัดสินใจ การดำเนินกิจกรรม การติดตามตรวจสอบและการประเมินผลร่วมกัน นำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานในกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สัญญา เคนาภูมิ (2551) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง การมีส่วนร่วมจะต้องมาจากความสมัครใจ ฟังพอใจและได้รับผลประโยชน์ที่เกิดจากชุมชนโดยส่วนรวมร่วมกัน การที่สมาชิกได้มีโอกาสร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามโครงการ ร่วมติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์

เมตต์ เมตต์การุณจิต (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการมีส่วนร่วมหมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม ในลักษณะของการร่วมรับรู้ ร่วมคิดร่วมทำร่วมตัดสินใจและติดตามผล

จากแนวคิดผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วนอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียวกัน การมีส่วนร่วมจึงเป็นพื้นฐานของกิจกรรมทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เกิดจากกระบวนการคิดและกระบวนการตัดสินใจของกลุ่มหรือบุคคล เป็นการฝึกฝนให้บุคลากรภายในองค์กร ได้เปิดการระดมความคิดเห็นมีการวางแผนอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างสม่ำเสมอ มองเห็นถึงสาเหตุและผลที่จะตามมา สามารถแก้ไขปัญหาสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างมืออาชีพ เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาองค์กรให้เจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น สร้างความรู้สึกการเป็นเจ้าขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และร่วมกันที่จะนำพาองค์กรสู่เป้าหมายร่วมกันที่ก่อให้เกิดเป็นหนึ่งเดียวกันและก่อให้เกิดผลดีต่อการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป

2.1.2 แนวคิดของการมีส่วนร่วมในงาน

Likert (1967) ผู้อำนวยการสถาบันทางสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมิชิแกนกล่าวถึงทฤษฎีการจัดรูปองค์กรเชิงมนุษยสัมพันธ์เรียกว่า “ทฤษฎีหมดเชื่อมโยง”

ทฤษฎีการจัดรูปองค์กรเชิงมนุษยสัมพันธ์เรียกว่า “ทฤษฎีหมดเชื่อมโยง” ได้กล่าวโดยสรุปว่า องค์กรจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีที่สุดก็ต่อเมื่อสมาชิกจะต้องไม่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะคนเดียวหรือตัดสินใจเอง โดยที่ไม่ถามความคิดเห็นของบุคคลอื่น หากแต่การปฏิบัติหน้าที่ร่วมกันในลักษณะกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายการปฏิบัติงานชัดเจน ฝ่ายบริหารต้องรับผิดชอบต่อการสร้างกลุ่มงานที่มีประสิทธิภาพ มีความเชื่อมโยงทั้งระหว่างภายในองค์กร ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มหนึ่งย่อมจะเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในอีกกลุ่มหนึ่งที่ส่งขึ้นไปและเป็นเช่นนี้ไปตลอดทั้งองค์กร ทฤษฎีการจัดองค์กรเชิงมนุษยสัมพันธ์จึงสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การทำงานเป็นกลุ่ม จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้มีสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้นด้วย โดยหลักแล้วองค์กรจะได้ผลงานที่ดีที่สุด เมื่อทุกคนในองค์กรร่วมการปฏิบัติการ มีใจต่างคนต่างแยกการทำหรือไม่ปรึกษาหาข้อได้เปรียบข้อเสียเปรียบ

2. การทำงานกลุ่มสามารถใช้ได้ทุกระดับ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับหมดเชื่อมโยง คือผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือเป็นผู้นำกลุ่มหรือตัวแทนกลุ่มของกลุ่มเพื่อเชื่อมโยงกับกลุ่มในระดับที่สูงขึ้น

3. การวางแผนและการแก้ปัญหาเป็นเรื่องของกลุ่ม เป็นการตัดสินใจร่วมกันของสมาชิกทุกคนในกลุ่มจึงจะพอใจผูกพันและยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน

สมภพ คชินธนานนท์ (2541) ได้กล่าวแนวคิดการมีส่วนร่วมในการทำงาน สามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มได้ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นผู้นำ (Representative) เน้นการเป็นตัวแทนหรือการเป็นผู้นำในการมีส่วนร่วมในการเลือกผู้นำเป็นการแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานองค์กรอย่างมีส่วนร่วม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กรอย่างแท้จริง

2. ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participation Democracy) เน้นการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางแผนตามนโยบาย เป็นการให้การพัฒนาและการศึกษากระบวนการในการทำงาน มีความรับผิดชอบ ความเป็นธรรมในการบริหารอย่างมีส่วนร่วม

จากแนวคิดผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานได้ว่าเป็นหลักการของการจัดการ ที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ด้วยเหตุผล วิวัฒนาการเพื่อความคิด การระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้ กับการมีส่วนร่วมในการระดมความคิด การวางแผน การตัดสินใจด้านการปฏิบัติงานต่างๆจะช่วยเสริมสร้างการพัฒนาแนวความคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่บุคลากรเอง เนื่องจากรู้จักการใช้เหตุใช้ผลในการตัดสินใจ สิ่งเหล่านี้จึงมีความสำคัญมากต่อการบริหารและพัฒนาองค์กรให้ก้าวเข้าสู่ความสำเร็จด้านต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

2.1.3 ประเภทและขั้นตอนการมีส่วนร่วม

Chapin (1997) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมในงานออกเป็น 4 ประเภทมีดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึงการเริ่มตัดสินใจดำเนินการ การมีอิทธิพลในการตัดสินใจดำเนินงานและตัดสินใจปฏิบัติการ ในเรื่องของการจัดระบบการทำงาน วิธีการดำเนินงาน ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆร่วมกันคิดและตัดสินใจเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ หมายถึงการบริหารการประสานความร่วมมือ การทำกิจกรรมต่างๆและการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนด้านทรัพยากร ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ หมายถึงผลประโยชน์ทางสังคมหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากน้อยแค่ไหน

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึงการมีส่วนร่วมในด้านการให้ข้อมูลต่างๆ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการเสนอผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงและแก้ไขงานต่างๆให้องค์กรได้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

Dusseldorp and Van Staveren (1980) ที่ได้รวบรวมประเภทการมีส่วนร่วมของนักวิชาการต่างๆ โดยใช้ลักษณะ 9 ประการ มาจำแนกการมีส่วนร่วมออกเป็น 9 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1. การจำแนกตามระดับความสมัครใจ คือการมีส่วนร่วมโดยการใช้ระบบสิ่งล่อ การมีส่วนร่วมโดยการถูกบังคับ การมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ การมีส่วนร่วมโดยการถูกชักชวนใจ
2. วิธีของการมีส่วนร่วม คือการมีส่วนร่วมทางตรงหรือการมีส่วนร่วมทางอ้อม โดยพิจารณาจากองค์กรว่าเป็นองค์กรรูปนัยหรือรูปนัย
3. ความเข้มของการมีส่วนร่วม คือระดับการตัดสินใจ ระดับการร่วมมือและระดับการใช้ประโยชน์
4. ความถี่ของการมีส่วนร่วม คืออาจวัดจากจำนวนครั้งของบุคคลที่เข้ามีส่วนร่วมในการคิดและตัดสินใจในเรื่องของการดำเนินการต่างๆ
5. ระดับของประสิทธิผล คือผู้มีส่วนร่วมเข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการชัดเจนทุกข้อหรือเกือบทุกข้อถือว่าการมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ
6. พิสัยของกิจกรรม คือการใช้พิสัยในการวัดการมีส่วนร่วมนี้จะช่วยให้ได้ภาพที่ถูกต้องเป็นจริงว่าการวัดเพียงปริมาณความถี่ที่บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเดียวในช่วงที่มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมนั้นผู้มีส่วนร่วมเข้าร่วมเป็นช่วงๆหรือว่าเข้าร่วมอย่างต่อเนื่องตลอดกิจกรรมการมีส่วนร่วม
7. ระดับขององค์กร คือการมีส่วนร่วมระดับล่าง การมีส่วนร่วมระดับกลางและการมีส่วนร่วมระดับสูงสุดขององค์กร
8. ผู้เข้าร่วม คือพิจารณาถึงคุณลักษณะส่วนตัวต่างๆเช่น เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา ระดับชนชั้นทางสังคม ระดับรายได้
9. ลักษณะของการวางแผน เช่นวางแผนแบบบนลงล่าง วางแผนแบบล่างขึ้นบน หรือระบบการวางแผนต่างๆที่องค์กรจัดทำขึ้น

John M Cohen and Uphoff (1977) ได้กล่าวไว้ว่าขั้นตอนการมีส่วนร่วมมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ คือสิ่งแรกที่จะต้องปฏิบัติจะต้องมีการกำหนดความต้องการและระดับความสำคัญ ต่อจากนั้นก็เลือกนโยบายและประชากรที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ในการดำเนินการตามแผนหรือตามขั้นตอนที่ได้วางนโยบายไว้แล้ว

ขั้นตอนที่ 2 การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน คือในส่วนที่เป็นองค์ประกอบของการดำเนินงานโครงการนั้นจะได้โดยวิธีใด เช่นการช่วยเหลือในการวางแผนการดำเนินการ การประสานงาน การช่วยคิดและตัดสินใจในกระบวนการทำงานต่างๆเพื่อให้องค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่ได้วางไว้

ขั้นตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ คือในส่วนที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ นอกจากความสำคัญของผลประโยชน์ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หรือเป็นผลประโยชน์ทางบวกและผลประโยชน์ทางลบ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องก็จะได้รับผลรวมกัน

ขั้นตอนที่ 4 การมีส่วนร่วมในการประเมินผลการ คือการมีส่วนร่วมในการประเมินผลนั้น เช่น ความเห็น ความชอบ ความคาดหวัง และพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลว่าผลที่ประเมินออกมาจะเป็นไปแนวทางบวกหรือลบขึ้นอยู่กับพิจารณาการปฏิบัติงานด้านต่างๆ

อุดม เหลืองสด (2545) ได้กล่าวไว้การมีส่วนร่วมมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การมีส่วนร่วมคิดและตัดสินใจ คือการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เหตุผลการตัดสินใจในเรื่องของกระบวนการวางแผน วิธีการดำเนินงาน กลยุทธ์ต่างๆในการปฏิบัติงานร่วมกัน ภายในองค์กร
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผน คือการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ต่างๆขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ชัดเจน
3. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ คือการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ในความช่วยเหลือ สนับสนุนทรัพยากร การเต็มใจในการประสานงานกับผู้ร่วมงาน
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ รวมทั้งประเมินในด้านความพึงพอใจ ความคาดหวังและพฤติกรรมต่างๆของบุคคล

5. การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ คือการได้รับผลประโยชน์ต่างๆร่วมกัน ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบและปริมาณกับคุณภาพ

จากแนวคิดผู้วิจัยสามารถสรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วมได้ดังนี้ ประเภทหรือขั้นตอนของการมีส่วนร่วมนั้นจะขึ้นอยู่กับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานนั้นที่เราได้รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ต่างๆจากการดำเนินงานทั้งในทางบวกและทางลบ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลในเรื่องของการสนับสนุนหรือปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ

2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

Williams (1998) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้ 11 ประการ ดังนี้

1. การปฏิบัติตนให้สอดคล้องตามความเชื่อพื้นฐาน คือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลจะต้องปฏิบัติงานให้ตรงตามเป้าหมายและสอดคล้องกับความเชื่อพื้นฐานของตนเอง
2. มาตรฐานคุณค่าบุคคลและกลุ่มบุคคล คือการปฏิบัติงานที่ได้รับหมายให้ได้มาตรฐานและประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด
3. เป้าหมายบุคคลและกลุ่มบุคคล คือการส่งเสริมเรื่องของการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ
4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา เป็นพฤติกรรมของบุคคลบางครั้งที่เปลี่ยนแปลงหรือผิดปกติไปจากธรรมดาที่เคยเป็น
5. บุคคลและกลุ่มบุคคลจะมีประพฤติกรรมตามแบบที่ตนคาดหวัง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ต้องการความคาดหวังจากสิ่งต่างๆ
6. การบีบบังคับ เป็นการปฏิบัติงานด้วยความไม่เต็มใจหรือไม่พอใจกับสิ่งที่ปฏิบัติอยู่ แต่ก็จำเป็นต้องทำเนื่องการโดนบีบบังคับ
7. การมองแต่ตัวเอง เป็นการปฏิบัติงานที่มองเห็นแต่ความคิดของตนและการตัดสินใจของตนเองเป็นสำคัญที่สุดโดยไม่มองเห็นความคิดเห็นส่วนรวม
8. นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำในสิ่งต่างๆ ซึ่งมีนิสัยชอบกระทำ เมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ

9. โอกาสการมีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติงานของสังคม ซึ่งเป็นโครงสร้างของสังคม เอื้ออำนวยให้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานต่างๆตามโอกาสที่ได้รับ

10. ความสามารถ เป็นความสามารถที่จะทำในสิ่งที่ต้องการในสถานการณ์บางอย่าง ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้และประสบการณ์ที่มี

11. การสนับสนุน มักจะเริ่มปฏิบัติเมื่อเขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร ในด้านของผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ

John M Cohen and Uphoff (1980) ได้กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมต้องคำนึงถึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อมดังต่อไปนี้ ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์ ปัจจัยทางการเมือง ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ปัจจัยทางกายภาพและชีวภาพ

จากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมนั้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วม ซึ่งอาจมาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่จะทำให้เข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการได้โอกาสที่ได้รับจากองค์กร การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความรู้ การเป็นอยู่ที่ดีและผลตอบแทนที่ได้รับอย่างเหมาะสม ประเพณีที่ปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน ปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม ที่จะส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

2.2 แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่างๆหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรดังนี้ต่อไปนี้

2.2.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al. (2001) ได้ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกหรือเป็นความเชื่อจากประสบการณ์ทำงานที่พนักงานได้รับ โดยมีการพิจารณาจากนโยบาย กฎระเบียบ บรรทัดฐาน หรือการปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรที่มีผลกระทบต่อด้านต่างๆแก่พนักงาน

LaMastro (2002) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น จะเป็นพฤติกรรมของผู้บริหารที่จะให้การสนับสนุนแก่พนักงานมีการสร้างบรรยากาศองค์กรให้สะดวกในการ

ปฏิบัติงานและสร้างบรรยากาศในการทำงาน โดยที่พนักงานจะทำการประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานนั่นเอง โดยผ่านนโยบายขององค์กรให้มีความหมายคล้ายคลึงกัน

Wayne, Shore, Bommer, and Tetrick (2002) ได้ให้ความหมายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น เป็นความเชื่อจากประสบการณ์ของพนักงานในองค์กร ว่าองค์กรจะให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมแก่พนักงาน โดยมีข้อกำหนดว่าหากพนักงานทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้แก่องค์กรอย่างเต็มความสามารถ

รชฎ ชยสดมภ์ (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรและผู้บังคับบัญชามองเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญที่พวกเขาปฏิบัติต่องาน เพื่อที่องค์กรจะได้ตอบแทนพวกเขาอย่างดี เห็นถึงความหวังโย่ต่อความเป็นอยู่ที่ดี ด้วยการให้การสนับสนุนหรือการตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆที่เขาพึงประสงค์

ประเวช ชุ่มเกษตรกุลกิจ (2555) ให้ความหมายไว้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ว่าเป็นความเชื่อจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ความคิดและความรู้สึกของพนักงาน องค์กรได้เห็นคุณค่าและความสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ว่ามีนโยบายที่สนับสนุนการปฏิบัติงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆ

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดในข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรและบุคลากรเอง เนื่องจากบุคลากรมีความประสงค์ที่จะให้งานออกมาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้บวกกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรจะต้องมีการสนับสนุนความต้องการทางด้านต่างๆให้แก่บุคลากรเช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการ และสนับสนุนการเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร บุคลากรได้รับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะปฏิบัติงานตอบแทนที่เป็นไปในทิศทางบวกเช่นเดียวกัน โดยการทำงานเต็มความสามารถที่มี ทุ่มเทร่างกายแรงใจ การมีทัศนคติที่ดีเปรียบเสมือนองค์กรเป็นครอบครัวแท้ๆของตน ปฏิบัติงานให้แก่องค์กรให้ประสบความสำเร็จสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ

2.2.2 แนวคิดของการรับรู้การสนับสนุนองค์กร

แนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากการศึกษาทฤษฎีต่างๆของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรจากนักนักวิชาการทั้งหลาย นั้นพบว่ามีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

Blau (1964) ได้ให้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนองค์กรโดยมีการแบ่งการแลกเปลี่ยนออกเป็น 2 ประเภท คือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและการแลกเปลี่ยนทางสังคม

1. การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน โดยบุคลากรมีความคาดหวังที่จะได้ผลรางวัลตอบแทนที่ได้ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น

2. การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) เป็นการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน นั่นคือเมื่อองค์กรให้การสนับสนุนด้านความต้องการต่างๆของพนักงานแล้ว ในด้านของผลตอบแทนและความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรแล้ว เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าองค์กรห่วงใยและเข้าใจในความต้องการของพนักงาน และได้ตอบสนองความต้องการ จึงทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางบวก จึงเกิดการให้สิ่งตอบแทนซึ่งกันและกัน พนักงานจึงตอบแทนองค์กร โดยปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ไม่เอาัดเอาเปรียบองค์กร หุ่่มเททั้งร่างกายแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มใจ

Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) ได้กล่าวว่าแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยมีพื้นฐานอยู่บนบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน นั่นคือ เมื่อบุคลากรปฏิบัติสิ่งใดให้อย่างเต็มความสามารถแล้ว โดยการใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มการสร้างสรรค์สิ่งต่างๆให้กับองค์กร ทางกลับกันองค์กรก็ต้องให้สิ่งตอบแทนในด้านของการตอบสนองความต้องการให้กับบุคลากรเช่นกัน ในการทำงานนั้นมักจะพบว่าองค์กรให้ผลประโยชน์แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานหรือทรัพยากรในการทำงาน พนักงานจะสามารถรับรู้ได้ว่าพวกเขาควรที่จะตอบแทนคืนให้แก่องค์กร จึงกล่าวได้ว่าความผูกพันที่พนักงานมีให้ต่อองค์กรนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้ว่าองค์กรมองเห็นคุณค่าและความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานของพวกเขา เพื่อที่องค์กรไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากแนวความคิดข้างต้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพัฒนามาจากแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมบุคคลจะสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้ จะต้องได้รับผลประโยชน์ร่วมในด้านของความต้องการสิ่งตอบแทน เพื่อเป็นแรงสนับสนุนในการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด ใช้เวลาในการจัดการงานได้รวดเร็วที่สุด ถ้าบุคลากร

ในองค์กรนั้น ได้ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อมีจุดประสงค์ให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ องค์กรก็จะต้องให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมแก่บุคลากร ในปัจจัยด้านความต้องการความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades et al. (2001) ทำการศึกษารวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support) พนักงานทุกคนเปรียบเสมือนกำลังเสริมในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีพนักงานก็ไม่มีทางประสบความสำเร็จได้ หัวหน้างานจะต้องทำการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะรับรู้การปฏิบัติต่อหัวหน้าได้อย่างชัดเจนทั้งในเรื่องห่วงใยหรือใส่ใจในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน และพนักงานจะรับรู้ได้ว่าการที่หัวหน้าทำการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น จะส่งต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป เพื่อเป็นการมองเห็นศักยภาพในการทำงานตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการเชื่อมโยงการได้รับสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วย

1.2 ความยุติธรรม (Fairness) การที่องค์กรได้แสดงถึงความยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการที่จะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านการตอบสนองความต้องการความเป็นอยู่ที่ดีเงินเดือนและสวัสดิการ การกำหนดผลตอบแทนจะต้องมีความยุติธรรมและความเหมาะสม ตามความรู้ความสามารถและศักยภาพที่มีในตัว of พนักงานนั้นด้วย

1.3 รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน (Organizational Reward and Job Condition) การที่องค์กรได้ให้ผลตอบแทน รางวัลต่างๆ ให้กับพนักงาน จะเป็นการสร้างสภาพการทำงานในทางบวกมากยิ่งขึ้น

1.4 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นการสร้างความสร้างความเชื่อมั่นในแก่พนักงาน ว่าถ้าพนักงานเลือกที่จะปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรใด องค์กรนั้นจะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตของพนักงานได้ไม่ทอดทิ้งพนักงานและรักษาพนักงานไว้

1.5 ความเครียด เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากตัวพนักงานเอง จากสภาพแวดล้อมต่างๆในการปฏิบัติงานหรือภายใต้สภาวะที่กดดันในองค์กร เช่น อาจเกิดจากการแข่งขันผลงาน ถูกเอารัดเอาเปรียบจากหัวหน้างาน และความสัมพันธ์จากเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ความเครียดอาจส่งผลกระทบต่อระดับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แหล่งความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ได้แก่ การขาดข้อมูลความรู้ การรับภาระงานเกินความเหมาะสม และความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ

1.6 การยอมรับและเห็นความสำคัญ การที่องค์กรได้ให้การสนับสนุนในด้านของความต้องการของพนักงานได้แก่ ค่าตอบแทนที่ควรจะได้รับ การเลื่อนตำแหน่ง และการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่างๆเป็นการสื่อสารขององค์กรจะแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุน

1.7 อีสระในการตัดสินใจ เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงานของพนักงาน การวางตารางงานตามแผนเป็นขั้นเป็นตอน ทำให้องค์กรมั่นใจในการตัดสินใจของตัวพนักงานว่าจะสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงออกขององค์กรที่ให้สิทธิแก่พนักงานในการตัดสินใจเอง จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรได้เห็นถึงความสามารถความมุ่งมั่นและตั้งใจของพนักงาน จะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

1.8 การฝึกอบรม เป็นการสื่อสารระหว่างองค์กรและพนักงาน ให้ปฏิบัติหน้าที่ขั้นพื้นฐานที่ไปในแนวทางเดียวกันและจุดประสงค์เดียวกัน เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้และศักยภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

1.9 ขนาดขององค์กร การที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรขนาดใหญ่ จะทำให้รับรู้คุณค่าของตัวเองน้อยลง เนื่องจากองค์กรขนาดใหญ่มีความยืดหยุ่นน้อยใส่ใจพนักงานไม่ทั่วถึง อาจทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยลงและส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานให้ออกมามีประสิทธิภาพได้

2. ปัจจัยด้านบุคคล

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษา อายุ เพศและอายุการทำงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานที่อายุมากและปฏิบัติงานให้กับองค์กรมานานเปรียบเสมือนครอบครัว อาจทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานเพียงไม่กี่ปี พนักงานที่อายุงานน้อยอาจเกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ความอดทนและความมุ่งมั่นมีน้อยลง ประสบการณ์การปฏิบัติงานน้อยลง อาจทำให้เกิดการลาออกสูงขึ้น

2.2 บุคลิกภาพ เป็นบุคลิกภาพที่แสดงอารมณ์ออกมาในทางบวกและทางลบที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ถ้ามีอารมณ์ทางบวกจะเป็นบุคลิกภาพที่ มีการทำงานอย่างมีความสุข มีความสัมพันธ์ที่ดีต่องานและเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานออกมาดีตามแผน และเป้าหมายที่วางไว้ ในทางตรงกันข้ามถ้าพนักงานมีอารมณ์เชิงลบ ทำให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยลง โลกส่วนตัวสูงและชอบทำงานคนเดียว อาจมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งทำให้การบั่นทอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และลดพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานอีกด้วย

Yoon and Lim (1999) แบ่งลักษณะของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรออกเป็น 2 ปัจจัยได้ดังต่อไปนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เป็นการสนับสนุนระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีต่อลูกน้อง ในด้านของการให้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ สนับสนุนการสร้างผลงาน และวิธีปฏิบัติต่างๆ

2. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นการได้รับการสนับสนุนในด้านของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้ความร่วมมือ การตัดสินใจ รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อกันของพนักงานตำแหน่งหรือระดับเดียวกัน

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยด้านองค์กร อาจเกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความยุติธรรม การที่องค์กรได้แสดงถึงความยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความเครียด การยอมรับและเห็นความสำคัญ อิสระในการตัดสินใจ การฝึกอบรม ขนาดขององค์กร ปัจจัยด้านบุคคลปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ดังนี้

2.2.4 ผลของการรับรู้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยจากผู้เชี่ยวชาญหลายท่าน ที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีหลายด้านดังต่อไปนี้

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร จากแนวคิดพื้นฐานการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นความสามารถของพนักงานที่จะรับรู้ได้ว่าภารกิจที่องค์กรได้ตอบสนองความต้องการทางด้านปัจจัยต่างๆ เช่น เงินเดือน สวัสดิการหรือผลตอบแทน การให้การสนับสนุน ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่พนักงานควรจะได้รับเพื่อเป็นสิ่งตอบแทนกับการที่พนักงานทุ่มเทตั้งใจปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ดังนั้นจึงเป็นความรู้สึกที่พนักงานจะสามารถรับรู้ได้ถึงการสนับสนุนที่องค์กรมีให้ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน จึงเป็นเหตุให้เกิดความผูกพันที่มีต่อองค์กร และรู้สึกมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือเป็นอารมณ์ที่แสดงออกถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่มีผลมาจากการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร หรือการคาดหวังในการที่จะได้รับรางวัลที่บุคคลควรจะได้รับจากการทำงาน เป็นสัญญาณในการรับรู้ได้ว่าพวกเขาจะได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีความต้องการ จึงเป็นการเพิ่มการพึงพอใจและมีอารมณ์เชิงบวกในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

3. ความเกี่ยวพันในงาน เป็นการแสดงถึงความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงาน การใส่ในรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงาน การหาวิธีป้องกันเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการที่จะปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง การสนับสนุนขององค์กรจึงมีผลเกี่ยวพันในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานที่นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย เช่นการหาความรู้และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างประโยชน์ให้องค์กร มีมิตรสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและป้องกันเหตุที่อาจเกิดความเสียหายต่อองค์กร

5. ความเครียด การสนับสนุนทางอารมณ์และการสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ ในระหว่างที่พนักงาน ต้องการการช่วยเหลือจะช่วยลดความเครียดในการปฏิบัติงาน

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร เป็นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ที่ตนเองจำเป็นต้องอยู่ในองค์กร เนื่องจากความจำเป็นทางด้านเศรษฐกิจและความผูกพันทางด้านความคงอยู่

7. พฤติกรรมการผลงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ได้ทางด้านความรู้สึกของพนักงาน และจะช่วยลดพฤติกรรมการทำงานที่เฉื่อยชาหรือการทำงานที่ล่าช้าลงได้ ลดพฤติกรรมลาออกของพนักงาน และทำให้พนักงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรนั้นสามารถสรุปได้ว่าการที่พนักงานได้รับรู้การสนับสนุนขององค์กรในด้านของความเชื่อมั่นในตัวพนักงาน การให้ความสะดวกในการปฏิบัติงานความเป็นอยู่ที่ดี สนับสนุนความคิดเห็นและการที่จะกล้าตัดสินใจในสิ่งที่ถูกต้อง การเห็นคุณค่าและดูแลเอาใจใส่ การตอบสนองความต้องการของพนักงาน เช่น เงินเดือนสวัสดิการต่างๆ เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนให้กับความพยายามที่พนักงานได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และจะเป็นผลดีที่จะทำให้พนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุน ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติเชิงบวก มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ผลงานต่างๆ เพื่อให้งานที่ได้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้องค์กรสามารถที่จะสร้างกำไรและเจริญรุ่งเรืองในอนาคตได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน การที่จะปฏิบัติงานได้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น พนักงานจึงต้องมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานก่อน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่างๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบไปด้วยความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดของแรงจูงใจในการทำงาน ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานดังนี้

2.3.1. ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Pinder (1998) ได้ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน นั้นคือพลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคลนั้นๆซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ตัวบุคคลเกิดแรงจูงใจหรือพฤติกรรมในการทำงานรวมทั้งจะเป็นที่กำหนดทิศทางและระยะเวลาของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานนั้นๆ

Domjan (2014) ได้ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจนั้น เป็นภาวะในการเพิ่มหรือส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของตัวบุคคล ให้ประสบความสำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

Bluestone (1977) ได้ให้ความหมายไว้ว่าบุคคลนั้นๆมักจะไม่รู้ตัวว่าตนเองมีพลังทางจิตวิทยาที่มีส่วนในการสร้างพฤติกรรม และพบว่าบุคคลสามารถเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่างที่อยู่นอกเหนือการควบคุมโดยสิ้นเชิง บุคคลมักมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลเสมอ และพฤติกรรมหลอกหลอนหรือพฤติกรรมวิตกกังวลอย่างมาก

Walton (1973) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า คุณภาพและระดับความคิด แรงจูงใจในการทำงานมีผลมาจากความสนใจการกระตือรือร้นการมีทัศนคติที่ดีและคิดเชิงบวกในการทำงาน

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2548) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจเป็นการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างประสบความสำเร็จ เป็นสิ่งที่ตอบแทนให้กับองค์กรที่ตอบสนองความต้องการต่างๆให้กับพนักงานด้วยเช่นกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน สรุปได้ว่าแรงจูงใจเป็นพฤติกรรมในการทำงาน รวมทั้งจะเป็นที่กำหนดทิศทางและระยะเวลาของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานนั้นๆ เป็นพลังที่มีแหล่งกำเนิดทั้งภายในและภายนอกของตัวบุคคล ซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยกระตุ้นให้ตัวบุคคลเกิดแรงจูงใจวัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนปฏิบัติงานนั้น คือความต้องการเพิ่มพูนหรือส่งเสริมประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้น อดทนต่อสิ่งรื้อและมุ่งปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความสามารถ การมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

2.3.2. แนวคิดของแรงจูงใจการทำงาน

Maslow (1954) ได้กล่าวไว้ว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีพื้นฐานทั่วไปที่เกี่ยวกับการจูงใจให้บุคคลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การร่วมกิจกรรมต่างๆให้ประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ตามแผนการดำเนินงานและเป้าหมายที่วางไว้ ด้วยการชักจูงใจบุคลากรภายในองค์กร ต้องคำนึงถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐานของมนุษย์เป็นหลักในการดำเนินชีวิต ความต้องการของมนุษย์นั้นยังคงมีความต้องการ 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ความต้องการพื้นฐานทางด้านสรีระ ถือว่าเป็นปัจจัยในขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งการดำรงอยู่และความอยู่รอดของชีวิตในปัจจุบันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย เป็นความต้องการที่เป็นอิสระจากภัยอันตรายต่างๆทางด้านร่างกายความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สินต่างๆและความมั่นคงในการทำงานและมีชีวิตอยู่อย่างเป็นที่ยอมรับและมั่นคงในสังคม
3. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ คือเป็นที่ยอมรับจากสังคม โดยทั่วไปแล้วซึ่งเป็นการต้องการของบุคคลที่จะเป็นบุคคลที่มีคุณค่าในสายตาผู้อื่น มีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนา โดยตระหนักถึงศักยภาพทักษะต่างๆความสามารถของตนเองและเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองสูง

4. ความต้องการด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่างๆดังนี้คือ ความมั่นใจในตนเองที่จะสามารถจะปฏิบัติได้อย่างกับคนทั่วไป ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของสิ่งแวดล้อมภายนอกและภายในที่ทำให้ตนเองรู้สึกมีคุณค่า

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต อาจกล่าวได้ว่าเป็นความปรารถนาที่จะเป็นอย่างที่ตนเองเป็นมากขึ้น โดยเป็นทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจะเป็นได้และประสบความสำเร็จในของชีวิตในทุกด้าน ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงสุด

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจสามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) คือเป็นแรงผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม เช่น การได้รับการยกย่องนับถือ การได้รับรางวัล ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ไม่ถาวร และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เมื่อต้องการสิ่งตอบแทนเท่านั้น

2. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) คือแรงผลักดันภายในตัวบุคคล เช่น ความตั้งใจ ความสนใจ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ถาวร ผู้ปฏิบัติงานจะมีความผูกพันต่อองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และหาวิธีที่จะช่วยให้องค์กรอยู่รอด

Herzberg, Mausner, and Snyderman (1968) ได้เสนอทฤษฎีที่สำคัญของปัจจัยจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยค้ำจุนร่วมกันเรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย นำเสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสองปัจจัยนี้จะนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก เพราะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือเป็นส่วนประกอบของงานดังต่อไปนี้

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้ 10 ประการดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึงการจัดการองค์กรให้ตรงกับนโยบายขององค์กรที่ได้ทำแผนการดำเนินการไว้

2. การปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึงความสามารถในการปกครองของผู้บังคับบัญชาตามหลักความยุติธรรมและความเสมอภาค

3. ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Supervisor) หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับผู้ใต้บังคับบัญชา ว่าเป็นมิตรที่ดีต่อกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. สภาพการปฏิบัติงาน (Working Conditions) หมายถึงเป็นสภาพทางกายภาพหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น แสง สี เสียง และเครื่องมืออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

5. เงินเดือน (Salary) หมายถึงเป็นรายได้ที่ได้ประจำทุกเดือนหรือเป็นผลตอบแทนในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เงินเดือนเป็นสิ่งจูงใจที่พนักงานจะสร้างผลงานต่างๆและสร้างความจงรักภักดีให้กับองค์กรด้วย

6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations -Peers) หมายถึงเป็นการติดต่อหรือทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงาน การมีเพื่อนร่วมงานที่ดีจะส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึงเป็นความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและผลงานที่ออกมา

8. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations-Subordinates) หมายถึงการที่บุคคลต่างระดับสามารถที่จะมีความเป็นมิตรที่ดีต่อกัน สามารถร่วมงานกันทำได้อย่างมีความสุข

9. สถานภาพของอาชีพ (Status) หมายถึงอาชีพที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นเกียรติเป็นศรีให้กับบุคคลระดับไหน

10. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน (Job Security) หมายถึงเป็นความรู้สึกของบุคคลว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีความมั่นคง และสามารถทำให้ชีวิตไปในทางที่ดีขึ้น

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) เป็นปัจจัยที่จูงใจให้พนักงานทำงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กร ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นได้ดังต่อไปนี้

1. ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึงการที่บุคคลทำงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระจนได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงทำให้เกิดความภูมิใจและปลื้มใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2. การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึงการได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อนร่วมงาน ได้รับการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี หรือการยอมรับในความสามารถบุคคลนั้น

3. ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึงลักษณะงานแต่ละอย่างจะมีวิธีการปฏิบัติและวิธีการดำเนินงานไม่เหมือนกัน เช่น บางงานต้องใช้ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ แต่บางงานอาจต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ประกอบด้วย

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึงเป็นความพึงพอใจในความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย ให้เสร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึงผลหรือการมองเห็นการเปลี่ยนแปลงในสถานภาพของบุคคลในสถานที่ทำงาน เช่น การได้รับการสนับสนุนในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับผลตอบแทนที่สูงขึ้นตามความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นๆ

6. โอกาสที่จะได้รับความเจริญรุ่งเรือง (Possibility of Growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการเลื่อนตำแหน่งและความประสบความสำเร็จในชีวิต

McClelland (1979) จากการศึกษาวิจัยของแมคเคลลีแลนด์ได้สรุปคุณลักษณะของคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีความต้องการ 3 ประการ ที่เน้นอธิบายการจูงใจของบุคคลที่กระทำการเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการความสำเร็จ มีได้หวังรางวัลตอบแทนจากการกระทำ

1. ความต้องการความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆให้เต็มที่และดีที่สุดเพื่อความสำเร็จ

2. ความต้องการความผูกพัน บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน โดยจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มต้องการสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

3. ความต้องการอำนาจ ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับหรือยกย่องต้องการความเป็นผู้นำต้องการทำงานให้เหนือกว่า บุคคลอื่นและจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นความต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะแสวงหาวิถีทางเพื่อให้ตนมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

2.3.3. ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

Vroom and Deci (1989) แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

Locke (1968) ได้ให้ความสำคัญของการจูงใจในการทำงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลที่เราพบเห็นในชีวิตประจำวันนั้น เพราะพฤติกรรมเหล่านั้นมีสิ่งผลักดันหรือมีแรงจูงใจให้เกิดขึ้นคือเป็นพฤติกรรมที่มีการจูงใจ กระทำในสิ่งนั้นเพื่อให้ผลงานหรือผลการกระทำ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ กล่าวสรุปเป็นข้อถึงความสำเร็จของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1. พลัง (energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใดๆถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้นทำงานสำเร็จ

2. ความพยายาม (persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอยหรือละความพยายามง่ายๆแม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

3. การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดิ้นรนเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดเลยพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสมซึ่งอาจจะต่างไปจากแนวเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล ที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและมีความจำเป็นสำหรับองค์กร ถ้าองค์กรใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์กรนั้นๆบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานดังกล่าวจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน นอกจากนี้ยังมีบุคคลอีกส่วนหนึ่งซึ่งเชื่อว่าการสร้างแรงจูงใจให้บุคคลมุ่งมั่นทำงานให้เจริญก้าวหน้า ยังช่วยเสริมสร้างความเป็นคนที่สมบูรณ์และใช้ชีวิตอย่างมีความหมาย ช่วยสร้างคนให้ได้ดีได้เพราะการทำงานเป็นหัวใจสำคัญส่วนหนึ่งของชีวิต ทำให้ชีวิตมีคุณค่า

2.3.4 ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

สุพานี สฤกษ์วานิช (2554) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจหลายๆด้านในการทำงาน เช่น การมีเพื่อนร่วมงานที่ดี มีมิตรสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถมีวิสัยทัศน์และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับลูกน้อง องค์กรมีการให้ผลตอบแทนและตอบสนองความต้องการด้านต่างๆได้ตามความเหมาะสม การมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ดีขึ้น ดังนั้นสิ่งต่างๆเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจที่ดีที่สุดของพนักงาน
2. ปัจจัยด้านบุคคล ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถและความชำนาญที่มีของพนักงาน ที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีเพื่อให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดไว้ มีความมุ่งมั่นทุ่มเท และมีความรู้สึกที่เอื้ออำนวยต่องานที่ทำ ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. ปัจจัยด้านงาน เป็นปัจจัยในด้านของความชัดเจนของงาน ความท้าทาย ความสนุกกับงานที่ทำ ความมีอิสระในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้จะสร้างแรงจูงใจการทำงาน
4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นปัจจัยที่จำเป็นมากในการทำงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ด้วยแสง สี เสียง และอุณหภูมิ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ การสร้างความเป็นกันเองเพื่อลดความเครียดในการปฏิบัติงาน การสนับสนุนการติดต่อประสานงานภายในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2554) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยบุคคล เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญของความสนใจในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน บุคลิกภาพ การศึกษา เซอร์วิญญา ค่านิยม ทักษะคติ เวลาที่ใช้ในการทำงาน อายุ เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ ประสบการณ์ทำงาน และคุณลักษณะของงานปัจจัยเหล่านี้มีส่วนในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

2. ปัจจัยด้านการจัดการ เป็นปัจจัยที่ให้ความสำคัญของเรื่องการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การนิเทศงานสำหรับพนักงาน ความมีความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ โอกาสในการเจริญก้าวหน้าในงาน ผลประโยชน์ต่างๆและความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3. ปัจจัยด้านงาน เป็นสภาพภูมิศาสตร์ความห่างไกลจากบ้านและที่ทำงาน ขนาดของหน่วยงาน ฐานะทางวิชาชีพ ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพและลักษณะงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมากขึ้น

จากแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานผู้ทำการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานนั้นมีอยู่หลายปัจจัย เช่น ปัจจัยทางด้านองค์กร ปัจจัยด้านงานที่รับผิดชอบในแต่ละวัน ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ซึ่งเป็นปัจจัยเหล่านี้มีความสำคัญมากในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน โดยอาศัยความรู้และความชำนาญ ความทุ่มเทพยายามในการทำงานให้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กรในด้านของความต้องการต่างๆและการสร้างบรรยากาศในการทำงาน การสนับสนุนด้านการประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ความชัดเจนและความมั่นคงของงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานเป็นอย่างดี

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Employee Innovative Behavior)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยให้ความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้วิจัยจึงได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่างๆหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ดังนี้

2.4.1. ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

De Jong and Hartog (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม คือ พฤติกรรมความตั้งใจในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เป็นพฤติกรรมทางตรงของบุคคลที่มีต่อการริเริ่ม กระบวนการ ความคิด ผลิตภัณฑ์หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงการพัฒนา พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

West and Farr (1989) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมคือ การแสดงออกในเชิงการคิดริเริ่มที่ได้มาจากพฤติกรรม มีการนำสิ่งที่ เป็นประโยชน์มาปรับและพัฒนา องค์กรให้ดียิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาแนวคิดกระบวนการทำงานและมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

Zhou and George (2001) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นผลลัพธ์ ของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคล ทำให้เกิดแนวความคิดที่สามารถผลิตผลงานใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ ให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นสถานการณ์การสร้างพฤติกรรมของบุคคลที่ได้แสดงความคิดใหม่ๆในการที่จะทำ ให้องค์กรมีภาพรวมที่ดียิ่งขึ้น

สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นเป็น การแสดงออกกระบวนการในการทำงานใหม่ๆการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งที่มีอยู่เดิมให้แตกต่างออกไป เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานตั้งแต่ความสามารถในการแสวงหาโอกาสประยุกต์แนวทาง ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

ตรีทิพ บุญแย้ม (2554) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เป็นการแสดงออกกระบวนการคิด ผลักดันความคิดที่แปลกใหม่ นำเสนอความคิดที่เป็นประโยชน์ต่อ องค์กร ให้ได้มีการพัฒนาไปในทางที่เจริญรุ่งเรืองขึ้น

จากนิยามความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม ได้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆบวกกับกับความคิดริเริ่มเชิงสร้างสรรค์ การบูรณาการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นการคิดค้นหาโอกาสใหม่ มาปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรสูงสุด จะช่วยใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร การนำทรัพยากรต่างๆมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมจูงใจให้ผู้อื่นเห็น ความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์ รวมทั้งมีการแสดงออกของตัวบุคคลในการมีพฤติกรรม สร้างสรรค์ที่จะได้นั้น มาพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆได้อีกด้วย

2.4.2. แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Ford (1996) แนวคิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นการกระทำของบุคลากรในการคิดริเริ่มที่แปลกใหม่และแตกต่างกับสิ่งอื่นที่มีคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อองค์กร ประกอบด้วยการสร้างความรู้สึกรสร้างแรงจูงใจรวมทั้งต้องมีความรู้และความสามารถด้วย

Kleysen and Street (2001) ได้ประมวลแนวคิดต่างๆ โดยสรุปว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิดแนะนำและทดลองสิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ นำไปใช้ในองค์กรประกอบด้วย 4 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำทางด้านความคิด (Championing) เป็นสิ่งผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดม การชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป

2. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) เป็นการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆไปใช้ในการทำงาน

3. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) เป็นการแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและชี้้นำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิดและแสวงหาถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมาจากข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

4. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) คือการนำความคิดใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดใหม่ๆ นั้นไปใช้ปฏิบัติให้เป็นงานประจำ

Rogers (1995) ทฤษฎีการแพร่และการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งกล่าวถึงบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่มจะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม ระดับขั้นของการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมมี 5 ขั้นดังต่อไปนี้

1. ขั้นการรับรู้ เป็นการรับรู้ถึงข้อมูลถึงสิ่งใหม่ๆที่เข้ามารวมทั้งการรับรู้องค์ประกอบของข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์และหน้าที่หลักของการทำงานของสิ่งที่เข้ามาว่ามีวิธีการทำงานอย่างไร
2. ขั้นการจูงใจ เป็นการจูงใจเพื่อให้เกิดการยอมรับในการนำสิ่งที่เข้ามาใช้ในการทำงาน
3. ขั้นการตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจเพื่อที่จะนำเข้าสู่สิ่งใหม่ๆมาใช้ในงานโดยพิจารณาถึงประโยชน์และความจำเป็น
4. ขั้นการนำไปใช้ เป็นการยอมรับและเป็นการนำสิ่งที่เข้ามาใหม่มาใช้ในงาน
5. ขั้นการยืนยัน เป็นการยืนยันถึงประโยชน์และความจำเป็นของสิ่งที่เข้ามาใหม่ที่เป็นที่ยอมรับและนำเข้ามาใช้

Kanter (1988) ได้ค้นพบพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กรได้นั้นต้องมีการแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงานและองค์กร ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการดังนี้

1. การสร้างความคิด (Idea Generation) คือการสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่และมีประโยชน์ในทุกขอบเขต ในขั้นตอนนี้การรับรู้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานความไม่ลงรอยความไม่ต่อเนื่อง และแนวโน้มที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวส่งเสริมความคิดที่แปลกใหม่
2. การสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดใหม่ของเขาขึ้นมาแล้วนั้น เขาจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางสังคมเพื่อหาเพื่อนผู้สนับสนุน และผู้อุปถัมภ์ให้กับแนวคิดของตน หรือเพื่อสร้างผู้สนับสนุนที่สามารถให้อำนาจที่จำเป็นเบื้องหลังเพื่อให้ความคิดของตนเป็นที่ประจักษ์
3. การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea Realization and Innovation) เริ่มจากการตระหนักปัญหาและการสร้างความคิดหรือทางเลือกสำหรับแก้ปัญหานั้น พยายามที่จะสร้างสิ่งสนับสนุนทางแก้ปัญหา และในขั้นสุดท้ายผู้มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมก็จะเติมเต็มความคิดนั้นด้วย

จากแนวคิดที่ได้ศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อนำมาพัฒนาองค์กร โดยประกอบไปด้วยหลายองค์ประกอบที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เลย คือมีเพียงแค่องค์ประกอบเดียวคือ การแสดงออกของบุคคลในการที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์และประยุกต์สิ่งใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการให้ความสนใจนอกเหนือจากงานประจำ เป็นการชี้้นำสิ่งใหม่

เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น เพื่อไว้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม และมีการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานอื่นเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อที่จะนำมาปรับใช้กับชีวิตประจำวันในการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

2.4.3. ปัจจัยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Nicoli (2012) ได้เสนอสิ่งที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และสิ่งที่เป็นอุปสรรคของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีดังต่อไปนี้

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน คือการที่องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในด้านต่างๆของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับพนักงาน
2. การรับรู้และเอาใจใส่ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือการที่พนักงานสามารถรับรู้การดูแลเอาใจใส่ที่องค์กรและผู้ได้บังคับบัญชามีให้ และจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
3. ความอิสระในการตัดสินใจ คือการที่พนักงานมีสิทธิที่จะคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเอง จากความรู้ความสามารถที่ตนเองมีเพื่อแสดงศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน
4. การจัดการโครงการที่ดี คือการจัดการทำโครงการต่างๆตามแผนที่ได้วางไว้ ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อส่งเสริมการกระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่พนักงาน
5. แรงกระตุ้นที่ต้องการให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จ คือการสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จ
6. ลักษณะขององค์กรที่ให้การสนับสนุนนำไปสู่การทำงานร่วมกันภายในองค์กร เป็นการส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างความสามัคคีในองค์กรเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

สิ่งที่เป็นอุปสรรคที่ไม่ให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. การไม่สนใจเรื่องความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือการที่ไม่สนใจและไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน ให้ความสำคัญในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

2. การประเมินผลการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสม เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เหมาะสม ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลและเหตุผลไม่หนักแน่นพอ

3. ขาดความอิสระและมีข้อจำกัดในการทำงาน คืออาจเป็นความรู้สึกที่อึดอัด และขาดอิสระ และข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

4. การจัดการโครงการไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าการจัดการโครงการออกมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

5. มีแหล่งทรัพยากรไม่เพียงพอ คืออุปกรณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

6. ลักษณะขององค์กรขาดระบบการทำงานร่วมกัน คือการที่พนักงานขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน

Fontana and Nesta (2009) ได้เสนออุปสรรคของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ดังต่อไปนี้

1. ขาดความอิสระในการคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน คือการโดนกีดกันทางด้านความคิดอิสระในการตัดสินใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งต่างๆที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน

2. ขาดการสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างาน คือการที่พนักงานไม่ได้รับการสนับสนุนทางด้านต่างๆจากหัวหน้างานและองค์กรเลย จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

3. ไม่มีแรงจูงใจเพียงพอที่จะกระตุ้นบุคลากรให้เกิดนวัตกรรม คือการที่พนักงานขาดแรงจูงใจ หรือกำลังใจที่ช่วยกระตุ้นในงานเดินหน้า หรือขาดการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

4. ไม่มีการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้เกิดการสร้างความคิดสร้างสรรค์ คือขาดการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะการทำงานให้แก่พนักงาน จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมช้าตามไปด้วย

5. ขาดแหล่งทรัพยากรที่สนับสนุนในการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ คือการไม่ได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรจากองค์กร จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

6. ความไม่ชัดเจนของกลยุทธ์ของผู้บังคับบัญชาและเป้าหมายขององค์กรที่นำไปสู่การเกิดนวัตกรรม คือความไม่ชัดเจนของแผนการปฏิบัติงานต่างๆ จึงทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

De Alencar et al. (1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการกระตุ้นหรือกีดกัน การเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร จากองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ผลการศึกษาพบสิ่งที่กระตุ้นหรือกีดกันการเกิดความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรดังนี้

ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หมายถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในด้านการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

2. โครงสร้างขององค์กร หมายถึงโครงสร้างทางด้านการจัดการขององค์กร ทางด้านความมั่นคง ก็จะช่วยส่งเสริมการกระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

3. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึงการได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆขององค์กร เช่น การสนับสนุนในหน้าที่การงาน การได้รับผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและได้รับการสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดี

ปัจจัยที่กีดกันการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. นโยบาย กฎ ข้อบังคับขององค์กร หมายถึงการที่องค์กรได้ตั้งกฎกติกาข้อบังคับต่างๆ มากจนเกินไป อันทำให้เกิดการปิดกั้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้

2. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงานหรือเพื่อนร่วมงาน ถ้าไม่มีความสามัคคีและเป็นมิตรที่ดีต่อกัน ก็อาจจะส่งผลต่อการกีดกันพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้

3. ลักษณะเฉพาะของผู้บริหาร หมายถึงลักษณะต่างๆที่แสดงออกมาของผู้บริหารที่มีต่อพนักงานแต่ละคนว่ามีความเท่าเทียมและยุติธรรมเหมือนกันหรือไม่ สิ่งต่างๆเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่ออย่างมากต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากแนวคิดที่นักวิชาการได้กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ การสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น องค์กรจะต้องสร้างแรงดึงดูดและการจูงใจพนักงานให้เห็นถึงการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในด้านการตอบสนองความต้องการต่างๆ การดูแลความเป็นอยู่ที่ดี ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานที่เหมาะสม ไม่เอาัดเอาเปรียบบุคลากร เกิดจากการสร้างบรรยากาศในองค์กรให้นำปฏิบัติงานโดยซึ่งองค์กรจะต้องมีการเปิดศักยภาพทางความคิด เรียนรู้ที่จะพัฒนาประเมินความก้าวหน้าของตนเองอย่างสม่ำเสมอ หัดเรียนรู้กับความล้มเหลว สามารถที่จะอยู่ในสถานการณ์ที่คลุมเครือ ควรจัดสร้างบรรยากาศแบบอิสระในด้านของความคิดและการแสดงออก ถ้าองค์กรมีการจัดการดำเนินงานอย่างทีกล่าวมาข้างต้นได้ จะทำให้พนักงานภายในองค์กรสามารถที่จะพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรนั้นๆเจริญก้าวหน้าต่อไป

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Task Performance)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎี จากบทความต่างๆ หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบไปด้วย ความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Certo and Certo (2006) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพของการทำงานคือ การใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการของงานโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

สมบูรณ์ ศิริสรรหิรัญ (2553) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่าง Output กับ Input ว่าในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรผลที่ได้ได้อย่างไร โดยไม่ใช่แค่ผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว จะต้องพิจารณาถึงทรัพยากรที่มีด้วยด้วย เช่นเวลาหรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหารอาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคมอาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ

พิทยา บวรวัฒนา (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพคือ อัตราส่วนที่สะท้อนให้เห็นการเปรียบเทียบระหว่างการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยต่อค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปสำหรับการปฏิบัติงานหนึ่งหน่วยนั้นๆ

วัชร ฐวธรรม (2526) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือการใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมตามภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้วิจัยสามารถสรุปประสิทธิภาพในการทำงานได้ดังนี้ เป็นผลการปฏิบัติกรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ผู้ที่จะมีประสิทธิภาพในการทำงานได้นั้นจะเป็นผู้ที่ฉลาดในการเรียนรู้ รู้ว่าทำงานอย่างไรถึงจะบรรลุผลสำเร็จในเวลาอันรวดเร็วและมีความผิดพลาดน้อยที่สุด และเป็นการลงทุนในทรัพยากรที่น้อยและได้ผลตอบแทนที่สูงหรือคุ้มค่าหรือคุ้มทุนในการปฏิบัติงานด้วย รวมไปถึงการสร้างกลยุทธ์ความสำเร็จในการทำงาน ใช้เทคนิคสร้างผลงานใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ ดังนั้นผู้ที่ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.5.2 แนวคิดของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Mager and Beach Jr (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว คือการที่บุคคลสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่างเรื่องราวต่างๆได้ สามารถที่จะลำดับความสำคัญว่าสิ่งไหนควรปฏิบัติก่อน สิ่งไหนควรปฏิบัติทีหลัง มองเห็นว่าสิ่งไหนเป็นสิ่งที่ถูกและสิ่งไหนเป็นสิ่งที่ผิด
2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา เป็นกระบวนการในการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน และหาแนวทางแก้ไขปัญหานั้นๆเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด
3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา คือการสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไร ต้องทำอะไรสามารถที่จะลำดับเหตุการณ์ที่ผ่านมาได้ หรือระเบียบของการปฏิบัติงาน สิ่งที่ผ่านมาหรือประสบการณ์จะถือเป็นประสิทธิภาพในของการทำงานที่เป็นความสามารถเชิงสติปัญญา
4. ความสามารถในการดัดแปลง คือความสามารถในการรู้ได้เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆเพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้
5. ความสามารถในการพูด คือเป็นความสามารถในการสื่อสารในด้านของการรับรู้ การเข้าใจเพื่อนำสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้ไปปฏิบัติ

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวไว้ว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงานสำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวความคิดการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้นคนทำงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

1. ความฉับไว หมายถึงการใช้เวลาในการทำงานน้อยที่สุด คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานจะต้องให้เสร็จตามกำหนดเวลาที่วางไว้ตามแผน ไม่ยืดเวลาจนนานเกินไป

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึงเป็นการผิดพลาดให้ได้น้อยที่สุด ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความแม่นยำในการจดจำสิ่งต่างๆไม่ประมาทในการทำงาน หรือทำให้องค์กรเสียหาย

3. ความรู้ หมายถึงการมีองค์ความรู้ในงานดีเป็นคนที่ศึกษาหาความรู้กับสิ่งที่ทำอยู่ตลอดเวลา เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพและความสามารถให้กับตนเอง และเป็นผลดีที่จะปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึงการรอบรู้หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็นได้สัมผัสได้ลงมือปฏิบัติเป็นประจำจะทำให้เกิดความชำนาญในการทำงานและลดความผิดพลาดให้น้อยลงได้ คนที่มีประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานก็จะสามารถรู้แนวทางในการนำพาองค์กรไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้ง่ายยิ่งขึ้น

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงการคิดริเริ่มสิ่งใหม่นำมาประยุกต์ใช้กับองค์กร เพื่อให้องค์กรได้มีการปฏิบัติงานแบบเชิงรุก การคิดสร้างสรรค์เป็นการคิดแนวใหม่ที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาองค์กรเจริญรุ่งเรืองในอนาคต

จากการที่ได้ศึกษาแนวความคิดข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะดีได้นั้น พนักงานที่ปฏิบัติการจะต้องสามารถแยกแยะความสำคัญให้ได้มาอย่างเหมาะสมควรทำก่อนอย่างไหนทำทีหลัง มีการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆจากประสบการณ์ปฏิบัติงานที่ผ่านมาได้ จากความรู้ การเข้าใจและความสามารถที่ตนเองมี โดยการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วฉับไว มีความถูกต้องและแม่นยำเพื่อลดความผิดพลาดให้น้อยที่สุด บวกกับความรู้ ประสบการณ์ทำงานและความคิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆเพื่อมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.5.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Vroom and Deci (1989) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าแล้วได้ข้อสรุปว่าการปฏิบัติงานที่จะมีประสิทธิภาพจะต้ององค์ประกอบ 2 ด้านคือ ความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน และการจูงใจในการปฏิบัติงานที่นำไปสู่การใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะคำนึงถึงความพึงพอใจและแรงจูงใจในตัวบุคคลเสียก่อน

Petersen and Plowman (1989) ได้ในแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คุณภาพของงานแต่ละอย่างจะต้องมีคุณภาพสูง ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ รวดเร็วและไม่ผิดพลาด คุณภาพของงานจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรในการที่จะก้าวสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้
2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานจะต้องไปเป็นตามความคาดหวังของหน่วยงาน จะขึ้นอยู่กับความต้องการและความพึงพอใจ ดังนั้นองค์กรจะต้องบริหารเวลาให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในหลักการที่เหมาะสม การพัฒนาเทคนิคในการปฏิบัติงานได้อย่างตรงเวลาจะต้องมีการวางแผนขององค์กรเป็นอย่างดี เพื่อไม่ให้เกิดผิดพลาดและทันเวลา
4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ในการใช้จ่ายขององค์กรจะต้องสอดคล้องกับผลประโยชน์ที่จะได้มา องค์กรต้องให้ความสำคัญในด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด คือการช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆเพื่อเป็นการเพิ่มรายได้และกำไรสูงสุด

จากการศึกษาผู้วิจัยสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลจะมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องประกอบไปด้วยความรู้ความสามารถ และความชำนาญมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดี สิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายได้อย่างสำเร็จทันเวลาและมีการผิดพลาดน้อยที่สุด โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นได้จากคุณสมบัติของงาน ปริมาณของงานและเวลาที่เหมาะสม ค่าใช้จ่ายและต้นทุนที่ต่ำกับทรัพยากรที่มีในองค์กรให้สมดุลกัน จะส่งผลให้องค์กรมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Steers (1977) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลไว้ 3 ปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ความสามารถ คือความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆที่ได้แสดงออกมาในการปฏิบัติงาน ให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยประสบการณ์และความชำนาญที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นๆ

2. ลักษณะเฉพาะตัว เป็นการแสดงออกถึงลักษณะเฉพาะตัวที่บุคคลปฏิบัติต่อการทำงาน การใช้เทคนิค หรือลักษณะที่เฉพาะเจาะจง เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ

3. ความสนใจของบุคคล ขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นตั้งใจ ความพยายามในการปฏิบัติงานของตัวบุคคลนั้นๆเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สมยศ นาวิการ (2549) กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานมีดังต่อไปนี้

1. การประเมินสภาพการทำงาน เป็นการประเมินผลการดำเนินงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ได้ระดับที่ดียิ่งขึ้น

2. การจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยการจัดเรียงลำดับว่าควรทำอะไรก่อนหลังแสดงให้เห็นการทำงานอย่างมีขั้นตอนตามแผนที่ได้วางไว้

3. ออกแบบวิธีการทำงาน เป็นการออกแบบแนวความคิดของวิธีการทำงาน ว่าวิธีการไหนสามารถทำให้งานออกมาได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และงานออกมามีประสิทธิภาพ

4. จัดสรรทรัพยากร คือการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างเหมาะสมที่สุด

5. ประสานงาน คือการส่งเสริมและการสนับสนุนการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล

จากการศึกษาแนวคิดของปัจจัยที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้ การทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยปัจจัยหลายปัจจัยที่เข้ามามีส่วนร่วม ทั้งในด้านความสามารถ การให้ความสนใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานนั้นๆให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และสิ่งที่กำหนดให้งานออกมามีประสิทธิภาพนั้นมีหลายประการเช่น การประเมินสภาพของการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน มีการออกแบบวิธีการทำงานให้ชัดเจนตามวัตถุประสงค์ การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และมีการสนับสนุนการประสานงานระหว่างบุคคล เพื่อส่งผลให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในงาน ตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ตัวแปรด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตัวแปรด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการทำงาน จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศและบทความต่างๆ โดยผู้วิจัยได้รวบรวมบทความและวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Slatten and Mehmetoglu (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรต่อ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความผูกพันการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Innovative Behavior) ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกัน กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของพนักงานต้อนรับจำนวน 279 ตัวอย่าง การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงานรวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษาในครั้งนี้ทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม การให้อิสระในการมีความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องมีการ ประเมินผลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Kim and Kim (2014) ได้ทำการวิจัยเรื่องการเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนสมาชิก LMX ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันดีในอุตสาหกรรมบริการ เป็นการศึกษาและตรวจสอบว่าคุณภาพของ LMX มีส่วนช่วยให้โรงแรมบรรลุวัตถุประสงค์ได้ เช่น พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัย - LMX มีอิทธิพลอย่างมากต่อการมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ใหม่ๆ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ การมีส่วนร่วมในงานมีส่วนสำคัญต่อการมีส่วนร่วมขององค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ใหม่ๆ แต่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ ผลงานมีอิทธิพลอย่างมากจากพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม ผลกระทบที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้นำที่มีบทบาทสำคัญจะมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และผลการปฏิบัติงาน การมีความคิดริเริ่ม คุณค่าการศึกษาในปัจจุบันเป็นครั้งแรกที่ใช้ทฤษฎี LMX เพื่อพัฒนาและทดสอบรูปแบบที่ครอบคลุมผลลัพธ์

ที่ต้องการ เช่นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ใหม่ๆและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ของพนักงานสองประเภทในบริบทของโรงแรม

เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อศึกษาเป็นพนักงานประจำที่ทำงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ดังนั้นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ทำงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Shore and Wayne (1993) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมผลงานของพนักงาน และผู้วิจัยยังเสนอไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน่าจะเป็นตัวทำนายพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับออร์แกน Organ (1990) ได้กล่าวไว้ว่าทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมนั้นได้ให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมากกว่าความผูกพันต่อองค์กร โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม อธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ดังกล่าวอาจจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายองค์กรและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันอย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึก ว่า สิ่งที่เขาทำเพื่อองค์กรกับสิ่งที่องค์กรตอบแทนให้กับเขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจจะไม่แสดงพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอีกต่อไป

Riquelme (2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปิดกว้างทางความคิดสามารถสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับระดับของจินตนาการและความคิดสร้างสรรค์ หรือพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ผลงานในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ตลอดจนผลที่ได้รับจากกระบวนการวางแผน รวมถึงทดสอบเทคนิคในการสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ร่วมด้วย โดยการทดลองกับกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ จำนวน 60 คน ซึ่งถูกมอบหมายให้เขียนแผนกลยุทธ์ธุรกิจ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของวิชาเรียน ผู้วิจัยได้ให้นักศึกษาทำแบบวัดเกี่ยวกับการเปิดกว้างทาง ความคิด แล้วแบ่งกลุ่มนักศึกษาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการเปิดกว้างทางความคิด 1 กลุ่ม และเป็นกลุ่มซึ่ง เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะแบบปิดความคิดอีก 2 กลุ่ม การทดลองได้ทำกับกลุ่มทดลองที่เป็นผู้ที่ปิดความคิด 1 กลุ่ม

โดยควบคุมอีก 2 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มควบคุมที่เป็นผู้ที่มีลักษณะเปิดกว้างทางความคิด แม้ไม่ได้รับ เทคนิคการสนับสนุนความสร้างสรรค์ เพื่อสร้างแผนกลยุทธ์การตลาด แต่ก็ยังสามารถผลิตชิ้นงานที่มีความสร้างสรรค์ได้ และงานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่าความสร้างสรรค์สามารถสนับสนุนให้เกิดเพิ่มขึ้นได้แม้ในกลุ่มของผู้ที่มีคุณลักษณะปิดทางความคิด

รชฎ ชยสดมภ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรที่จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง และผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน อีกทั้งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำให้บุคคลกรเป็นพนักงานที่ดีที่มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้ ร้อยละ 6.5 และความผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 36.1

2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

De Spiegelaere, Van Gyes, Vandekerckhove, and Hootegem (2012) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการออกแบบงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการออกแบบงาน ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลวิจัยพบว่าปัจจัยการควบคุมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันในงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ปัจจัยความต้องการของงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความผูกพันในงานและปัจจัยอื่นๆ ยังมีความสัมพันธ์ที่คลุมเครือมากกับปัจจัยพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยความต้องการของงานและปัจจัยการควบคุมงานนั้นมีความสัมพันธ์กับทั้งความผูกพันในงานและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เรายังพบอีกว่างานที่ทำโดยมีความกระตือรือร้นแรงจูงใจและมุ่งมั่นที่มีการควบคุมงานสูงและความกดดันจากงานสูง ยังมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอยู่ในระดับที่ต่ำเมื่อเทียบกับงานที่มีความจริงจังน้อยกว่าการควบคุมงานสูงแต่ความกดดันจากงานต่ำ ซึ่งมีผลกระทบต่อการบริหารการจัดการที่สำคัญ

Lee and Kulwivat (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เกาหลีที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อการทำงานนั้นๆ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการ เชื่อมโยงระหว่างความมุ่งมั่นหรือแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุ่งเน้นผลกระทบต่อที่เกี่ยวข้อกับ พฤติกรรมและแรงจูงใจ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 ตัวอย่าง จากการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสัมพันธ์ กับวัฒนธรรมของขงจื้อและทฤษฎีความคาดหวังการใช้ข้อมูลจากการสำรวจได้พบว่าการสนับสนุน สำหรับสมมุติฐาน ยกเว้นจากการมีส่วนร่วมในงานกับความพยายาม โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์มากที่สุด ความพยายามและความชอบที่จะออกนำเสนอการ สนับสนุนเชิงประจักษ์ ของความจงรักภักดีเป็นเรื่องมีอในการสร้างแรงบันดาลใจในวัฒนธรรมการ ทำงานแบบรวมผลการบริหารจัดการและการวิจัยที่จะกล่าวถึงในอนาคต

ธนกฤต แซ่ไคว่ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจในการทำงานและบรรยากาศมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการ ปฏิบัติงานของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน

De Beer, Pienaar, and Rothmann Jr (2013) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของ พนักงาน ได้อธิบายถึงความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานและปัจจัยที่มี อิทธิพลต่อการคาดหวังในพฤติกรรมการทำงาน การวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของ พนักงานของบริษัทประกันภัยของสวิสว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงาน ว่าการรับรู้ความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ผลงานเป็นตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนสำหรับ องค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุนด้านความเชื่อมั่นในความสามารถให้การคิดเชิงสร้างสรรค์ ของตัวบุคคลที่จะกำหนดความคาดหวังของผลลัพธ์ แต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของ ผลลัพธ์ไม่ได้มีส่วนช่วยในการสร้างพฤติกรรมการทำงานในเชิงสร้างสรรค์ รูปแบบการวิจัยจะ ตรวจสอบลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและบริบทของตัวพนักงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถใน ตัวพนักงานได้อย่างชัดเจน เป็นตัวกำหนดผลกระทบของการประเมินตนเอง บริษัทประกัน ของ สวิสเซอร์แลนด์ จำนวน 422 คน แสดงให้เห็นว่าการประเมินตนเองนั้นของพนักงานและการรับรู้ถึง การสนับสนุนขององค์กรเพื่อการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนแรงงานเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน ในทางตรงกันข้ามกับความสัมพันธ์สันนิษฐานได้ว่าความ

เป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงจึงลดความสามารถพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้น้อยลง

Wasan and Nikolov (2003) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาระดับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลในสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานศึกษา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา จำนวน 172 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและใช้การเลือกตัวแปรเข้าสมการแบบขั้นตอน พบว่ามีตัวแปรอิสระจำนวน 3 ปัจจัย ได้แก่ 1) เครือข่ายทางสังคม 2) การเปิดกว้างทางความคิด และ 3) ลักษณะการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ทั้ง 3 ปัจจัย ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานทั้งสิ้น ซึ่งสามารถนำผลที่ได้นี้มาประยุกต์ใช้ในการวางกลยุทธ์ด้าน การจัดการทรัพยากรบุคคลต่อไป

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน จำนวน 156 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 โดยมีความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกด้านพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และด้านการรับรู้ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 4.21 และ 4.19 ตามลำดับ มีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมากที่สุดด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 โดยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้และด้านพฤติกรรม มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการ แสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้โดยความผูกพันต่อ องค์กรด้านการรับรู้ของบุคลากรมีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้มากที่สุด และมีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสน้อยที่สุด ความผูกพันต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการแสวงหาโอกาสมากที่สุด และมีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการประยุกต์ใช้น้อยที่สุด สำหรับความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกไม่มีผลกระทบต่อยังพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมและด้านอื่นๆ ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนเป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติได้ศึกษาเอกสาร เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จำนวน 1,500 คน ข้อมูลจำนวนพนักงาน จากฝ่ายบริหารสาขา (ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากในการสร้างโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ซึ่งมีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างอีกวิธีหนึ่ง โดยคิดจากกลุ่มตัวอย่างจาก 1: 5 – 20 เท่าของจำนวนตัวแปรหรืออย่างน้อย 200 ตัวอย่าง (Hair, 2010) ของจำนวนตัวแปรที่สังเกต (Observed Variables) ในงานวิจัยนี้ งานวิจัยนี้มีจำนวนตัวแปรสังเกต 42 ตัวแปร คิดเป็น 10 เท่าก็จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 ตัวอย่าง อย่างไรก็ตาม Yuan, Wu, and Bentler (2011) กล่าวว่าจำนวนตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ควรอยู่ระหว่าง 300 – 400 กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ชุด จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยการมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยมีการเก็บข้อมูลจากการค้นคว้าวิจัย หนังสือ เอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการสอบถามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามลักษณะปลายปิดโดยมีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น คำถามเป็นแบบแสดงรายการเพื่อให้เลือกตอบ (Checklist) ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดย เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แบบสอบถามการสนับสนุนขององค์กรใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนขององค์กร มีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดย เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน มีข้อความทั้งหมด 10 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดย ศิริพร จันทร์ศรี (2550) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดย พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน แบบสอบถามประสิทธิภาพของการทำงานใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการทำงาน มีข้อความทั้งหมด 8 ข้อ แบบสอบถามถูกพัฒนาขึ้นโดย Dörner (2012) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 6 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.3 การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ความเหมาะสมของข้อความ ความสอดคล้องและครอบคลุมกับคำนิยามเชิงปฏิบัติการและการใช้ภาษาในแบบสอบถามทั้งหมด และได้ทำการตรวจสอบรับรองความตรงของเนื้อหา ดังนี้

3.3.1 การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวิจัย

1.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยจากหนังสือ เอกสารวารสาร วิจัยและบทความต่างๆทั้งในประเทศและต่างประเทศ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.2 ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดข้อมูลต่างๆที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น กรอบแนวความคิด ขอบเขตเนื้อหา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

1.3 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามขอบเขตเนื้อหาที่ได้ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่ต้องการศึกษา

1.4 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องและแม่นยำของเนื้อหาที่ใช้ในแบบสอบถามความ

ครอบคลุมทั้งข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ ความเหมาะสมของการใช้ภาษา และนำข้อเสนอแนะต่างๆมาทำการปรับปรุงแก้ไขงานวิจัยของตนเอง

1.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดสอบใช้กับกลุ่มประชากรที่ต้องการทำการศึกษา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1.6 ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการทำแบบสอบถาม มาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอข้อเสนอแนะต่างๆเพื่อนำไปปฏิบัติกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการศึกษา

โดยผู้เชี่ยวชาญจะทำการประเมินด้วยระดับคะแนน 3 ระดับ

- | | | |
|-----|-------|---|
| + 1 | คะแนน | แน่ใจว่าคำถามวัดได้เพียงตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 0 | คะแนน | ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้เพียงตรงตามวัตถุประสงค์ |
| -1 | คะแนน | แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เพียงตรงตามวัตถุประสงค์ |

ผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและค่า IOC จะต้องมียุทธหว่าง 0.05 – 1.00 แสดงว่าข้อคำถามในแบบสอบถามตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมามีงานวิจัยได้ ถ้าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามมีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นนั้นไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ควรที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขให้ตรงกับวัตถุประสงค์งานวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2555)

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องคุณภาพด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) นำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence index) สามารถคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

$$\text{ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาที่มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.5

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น จากแนวทางการตรวจเอกสารและให้สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามทั้ง 42 อยู่ระหว่าง 0.67 - 1 ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) ตรวจสอบวิเคราะห์ ปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ แล้วจึงนำไปใช้ในการวัดความเที่ยง ดังแสดงในตารางที่ 1

3.3.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

การวิเคราะห์ด้านการเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยในนำแบบสอบถามไป ทดลองใช้กับพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น โดยการใช้สูตรคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ในการทดสอบความเชื่อถือของมาตรวัดของข้อคำถามใน แบบสอบถาม สำหรับตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกต โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ผู้วิจัยจะทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัว แปรทั้งหมดในแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ความ เชื่อมั่นของข้อมูล ซึ่งจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นมีค่าระหว่าง 0.92 - 0.95 ซึ่งเป็นค่าที่เป็นไป ตามเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ แล้วจึงนำไปใช้ในการสอบถามต่อไป ดังแสดงในตาราง 3.1

การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของข้อมูล โดยคำนวณได้ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_1^2}{s_1^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum s_1^2$	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	s_1^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม
	N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
การมีส่วนร่วมในงาน.		0.94
1. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน	1	
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	1	
3.ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงาน	1	
4 .ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานที่องค์กรได้กำหนดไว้	1	
5. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้นเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	1	
6.ท่านได้พูดคุยปรึกษากับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานเกี่ยวกับปัญหาและการปฏิบัติงาน	1	
7.ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กรโดยตลอด	1	
8.ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด	1	



ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร		0.92
1. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	1	
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ	1	
3. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เลื่อนตำแหน่งที่มีความมั่นคงสูงขึ้น	1	
4. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	1	
5. ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่านต้องการที่จะธำรงรักษาท่านไว้ และท่านสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมั่นคง	1	
6. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติ	1	
8. ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	1	
แรงจูงใจในการทำงาน		0.95
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	1	
2. ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	1	
3. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	1	
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ	1	

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
5.ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ทำหายความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน	1	
6.งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้ และทักษะความชำนาญ	1	
7.ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1	
8.ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง	1	
9.ในการปฏิบัติงาน ท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	1	
10.ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	1	
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม		0.95
1. ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	
2. ท่านชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	1	
3.ในการทำงานท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	0.67	
4.ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	1	
5.ท่านรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	1	
6. ท่านจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	1	
7.ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน	1	

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (ต่อ)

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
8. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	
ประสิทธิภาพในการทำงาน		0.94
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย	1	
2. ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ	1	
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน	1	
4. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญและศักยภาพในการทำงาน	1	
5. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาทำการเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ	1	
6. หากท่านปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด ท่านพร้อมที่จะทำการแก้ไขอยู่เสมอ	1	
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ	1	
8. ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	1	

จากตารางที่ 1 จากการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 - 6 ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.92 - 0.95 โดยมีการจำแนกค่าของข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนที่ 2 การมีส่วนร่วมในงาน มีค่า α เท่ากับ 0.94 ข้อมูลส่วนที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีค่า α เท่ากับ 0.92 ข้อมูลส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่า α เท่ากับ 0.95 ข้อมูลส่วนที่ 5 พฤติกรรมนวัตกรรม มีค่า α เท่ากับ 0.95 และข้อมูลส่วนที่ 6

ประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า α เท่ากับ 0.94 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

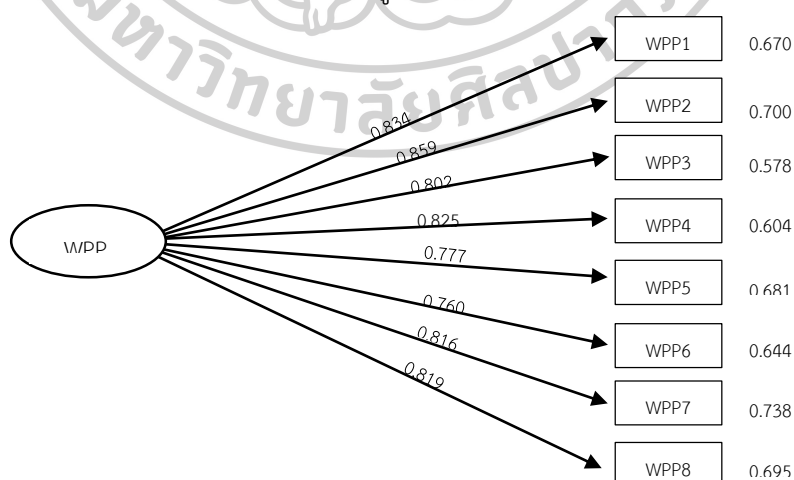
3.3.3 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือวัด (Scale Evaluations)

การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน Confirmatory Factor Analysis (CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2016) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อให้แบบวัดของการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัดตามทฤษฎี ซึ่งดัชนีชี้วัดความเหมาะสมจากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน แสดงให้เห็นว่าแบบวัดของการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัดตามทฤษฎี ผู้วิจัยได้ทำตัวอักษรย่อเพื่อความสะดวกในการใช้โปรแกรมสำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรดังนี้

WPP, (Work Participation)	หมายถึง	การมีส่วนร่วมในงาน
POS, (Perceived Organization Support)	หมายถึง	การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร
WM, (Work Motivation)	หมายถึง	แรงจูงใจในการทำงาน
EIB, (Employee Innovative Behavior)	หมายถึง	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
TP, (Task Performance)	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการทำงาน

1. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน (WPP) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 2 ตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน

จากการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่า ข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน มีความสอดคล้องกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลังปรับ Modification Indices (MI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.760 – 0.859 จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงทุกตัว มีความสอดคล้องกันในตัวเอง

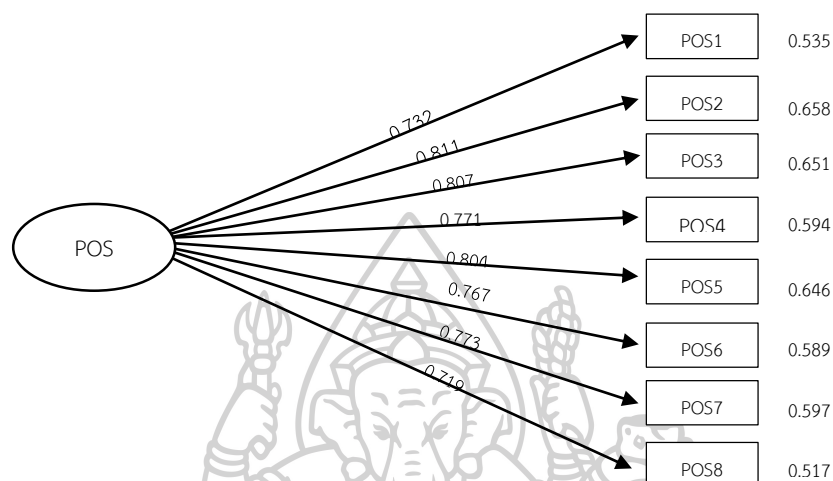
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการมีส่วนร่วมในงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	5.850	2.748
RMR	เข้าใกล้ 0	0.024	0.016
GFI	มากกว่า 0.9	0.932	0.974
NFI	มากกว่า 0.9	0.952	0.981
TLI	มากกว่า 0.9	0.944	0.980
CFI	มากกว่า 0.9	0.960	0.988
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.110	0.066

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของการมีส่วนร่วมในงาน ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 5.850$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.024, Goodness of Fit Index: GFI = 0.932, Normal Fit Index (NFI) = 0.952, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.944, Comparative Fit Index (CFI) = 0.960 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.110 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้ง หลังการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 2.748$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.016, Goodness of Fit Index: GFI = 0.974, Normal Fit Index (NFI) = 0.981, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.980, Comparative Fit Index (CFI) = 0.988 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.066 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (POS) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 3 ตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลังปรับ Modification Indices (MI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.719 – 0.811 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกันในตัวเอง

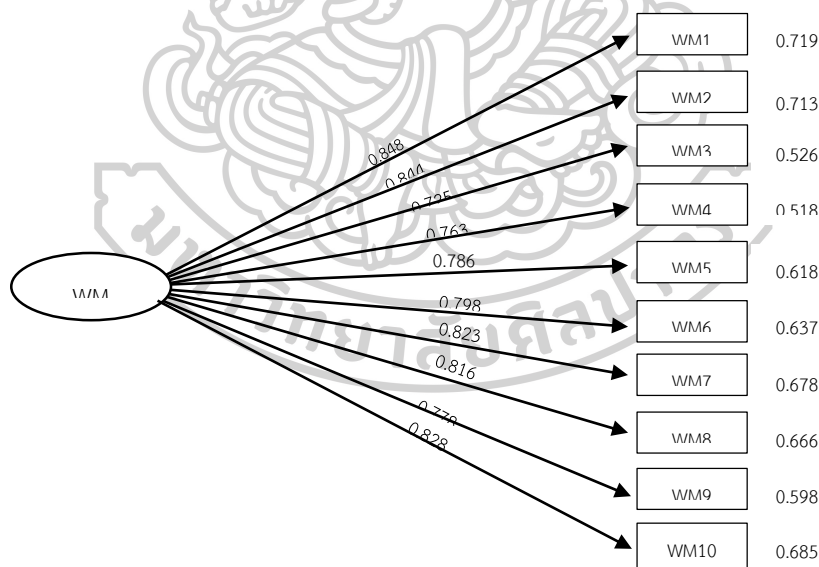
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	1.687	1.201
RMR	เข้าใกล้ 0	0.016	0.120
GFI	มากกว่า 0.9	0.980	0.986
NFI	มากกว่า 0.9	0.983	0.988
TLI	มากกว่า 0.9	0.990	0.997
CFI	มากกว่า 0.9	0.993	0.998
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.041	0.022

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.687$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.016, Goodness of Fit Index: GFI = 0.980, Normal Fit Index (NFI) = 0.983, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.990, Comparative Fit Index (CFI) = 0.993 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.041 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้ง หลังการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.201$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.120, Goodness of Fit Index: GFI = 0.986, Normal Fit Index (NFI) = 0.988, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.997, Comparative Fit Index (CFI) = 0.998 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)=0.022 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน (WM) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 4 ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลังปรับ Modification Indices (MI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.725 – 0.848 จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกันในตัวเอง

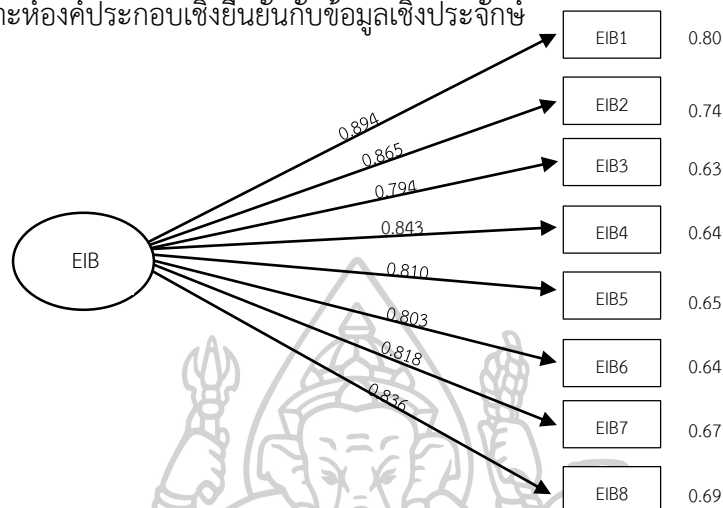
ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	3.303	1.729
RMR	เข้าใกล้ 0	0.019	0.013
GFI	มากกว่า 0.9	0.945	0.974
NFI	มากกว่า 0.9	0.962	0.982
TLI	มากกว่า 0.9	0.966	0.989
CFI	มากกว่า 0.9	0.973	0.992
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.076	0.043

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันของแรงจูงใจในการทำงาน ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 3.303$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.019, Goodness of Fit Index: GFI = 0.945, Normal Fit Index (NFI) = 0.962, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.966, Comparative Fit Index (CFI) = 0.973 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.076 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้ง หลังการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.729$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.013, Goodness of Fit Index: GFI = 0.974, Normal Fit Index (NFI) = 0.982, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.989, Comparative Fit Index (CFI) = 0.992 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.043 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (EIB) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 5 ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลังปรับ Modification Indices (MI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.794 – 0.894 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกันในตัวเอง

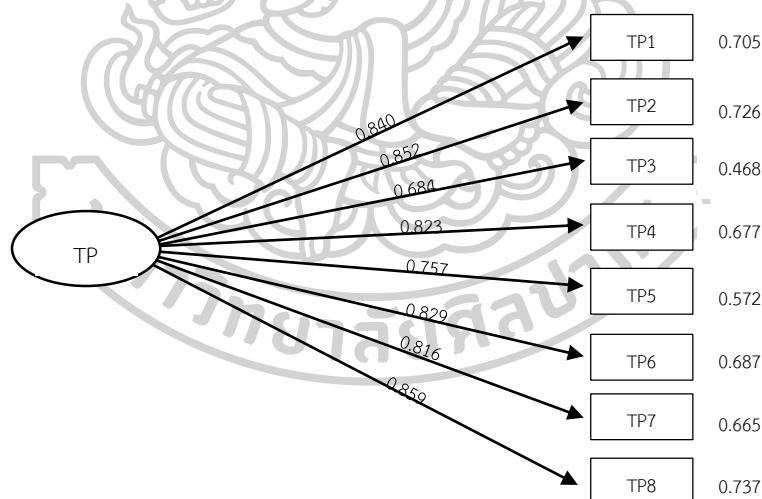
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	1.367	1.119
RMR	เข้าใกล้ 0	0.012	0.010
GFI	มากกว่า 0.9	0.984	0.988
NFI	มากกว่า 0.9	0.989	0.992
TLI	มากกว่า 0.9	0.996	0.999
CFI	มากกว่า 0.9	0.997	0.999
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.030	0.017

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.367$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.012, Goodness of Fit Index: GFI = 0.984, Normal Fit Index (NFI) = 0.989, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.996, Comparative Fit Index (CFI) = 0.9997 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.030 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้ง หลังการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.119$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.010, Goodness of Fit Index: GFI = 0.988, Normal Fit Index (NFI) = 0.922, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.999, Comparative Fit Index (CFI) = 0.999 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.017 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน (TP) โดยใช้วิธีวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันกับข้อมูลเชิงประจักษ์



ภาพที่ 6 ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลัง

ปรับ Modification Indices (MI) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.684 – 0.859 จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกันในตัวเอง

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	3.938	2.538
RMR	เข้าใกล้ 0	0.019	0.015
GFI	มากกว่า 0.9	0.956	0.975
NFI	มากกว่า 0.9	0.967	0.982
TLI	มากกว่า 0.9	0.966	0.982
CFI	มากกว่า 0.9	0.975	0.989
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.080	0.062

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบเชิงยืนยันของประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 3.938$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.019, Goodness of Fit Index: GFI = 0.956, Normal Fit Index (NFI) = 0.967, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.966, Comparative Fit Index (CFI) = 0.975 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.080 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่า Modification Indices ตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้ง หลังการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 2.538$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.015, Goodness of Fit Index: GFI = 0.975, Normal Fit Index (NFI) = 0.982, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.982, Comparative Fit Index (CFI) = 0.989 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.062 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 7 แสดงข้อคำถาม และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน

Scale item	Standardized Loading
การมีส่วนร่วมในงาน.	
1. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน	.834
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการปฏิบัติงาน และแนวทางการแก้ไขปัญหา	.859
3. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงาน	.802
4. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานที่องค์กรได้กำหนดไว้	.825
5. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน	.777
6. ท่านได้พูดคุยปรึกษากับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานเกี่ยวกับปัญหา และการปฏิบัติงาน	.760
7. ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กรโดยตลอด	.818
8. ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด	.819
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	
1. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆที่ได้รับเหมาะสม กับความรู้ความสามารถของท่าน	.732
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงาน ที่ปฏิบัติหรือสายงานอื่นๆ	.811
3. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เลื่อนตำแหน่ง ที่มีความมั่นคงสูงขึ้น	.807
4. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	.771
5. ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่านต้องการที่จะธำรงรักษาท่านไว้ และท่านสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมั่นคง	.804
6. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและปฏิบัติต่อ ท่านอย่างให้เกียรติ	.767
7. ท่านคิดว่าได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่มีความกดดัน และความเครียดและทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข	.773

ตารางที่ 7 แสดงข้อคำถาม และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (ต่อ)

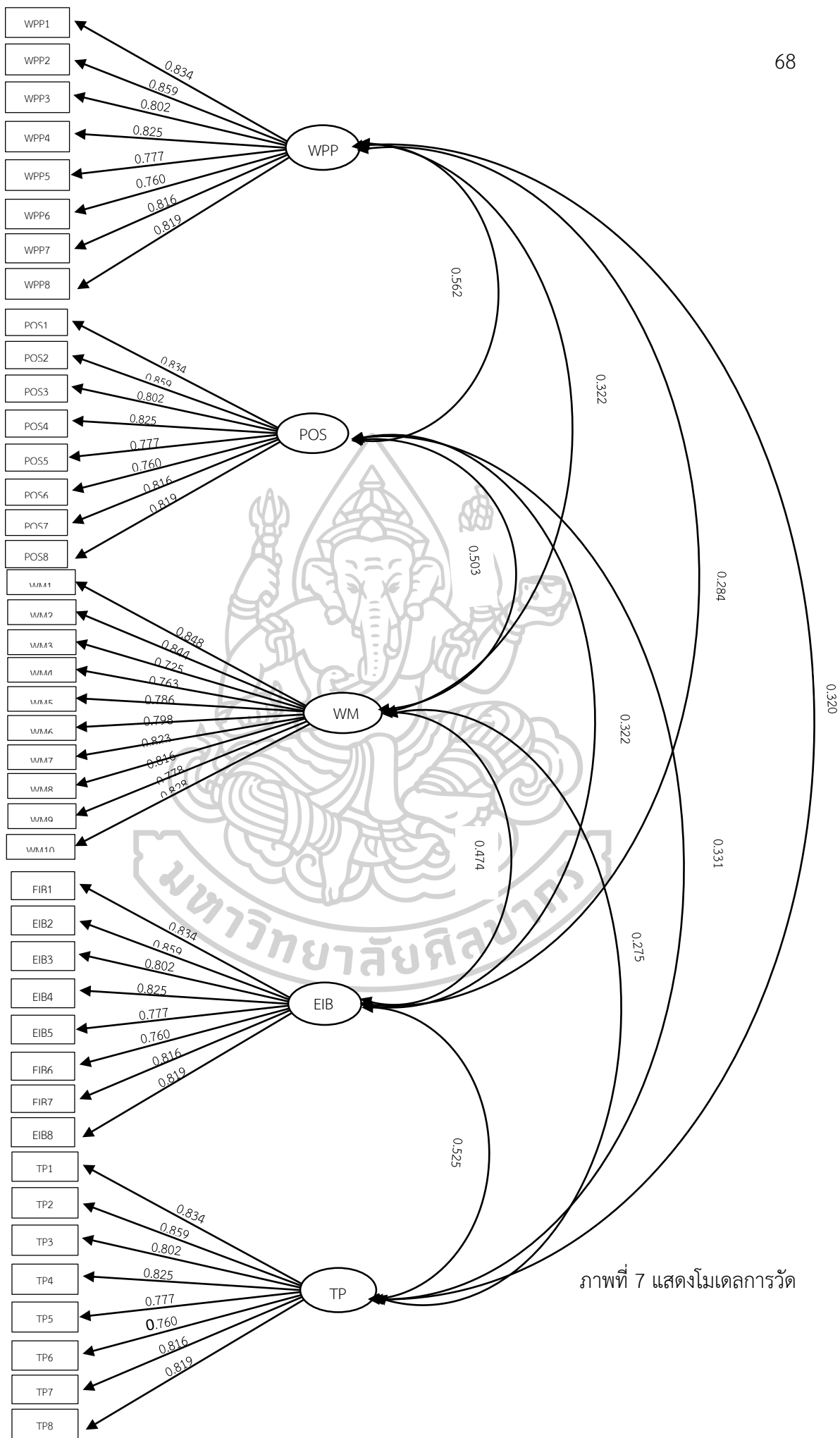
Scale item	Standardized Loading
8. ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	.719
แรงจูงใจในการทำงาน	
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	.848
2. ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	.844
3. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	.725
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ	.763
5. ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ทำทลายความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน	.786
6. งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะความชำนาญ	.798
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	.823
8. ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง	.816
9. ในการปฏิบัติงาน ท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	.773
10. ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	.828
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	
1. ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	.894
2. ท่านชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	.865
3. ในการทำงานท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	.794
4. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	.843

ตารางที่ 7 แสดงข้อคำถาม และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (ต่อ)

Scale item	Standardized Loading
5. ท่านรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	.810
6. ท่านจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	.803
7. ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน	.818
8. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	.836
ประสิทธิภาพในการทำงาน	
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย	.824
2. ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ	.837
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน	.690
4. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ความชำนาญ และศักยภาพในการทำงาน	.820
5. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาทำการเพื่อเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ	.748
6. หากท่านปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด ท่านพร้อมที่จะทำการแก้ไขอยู่เสมอ	.836
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ	.811
8. ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	.860

6. การวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model)

โมเดลการวัด (Measurement Model) เป็นโมเดลการวัดที่ประกอบด้วยตัวแปรแฝงและตัวสังเกต โมเดลนี้จะชี้ให้เห็นว่าเป็นโมเดลที่ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตและตัวแปรแฝงว่ามีความสัมพันธ์กันที่จะนำมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Model) ดังนั้นค่าตัวแปรที่วัดได้จะบอกความคลาดเคลื่อนของการวัดในแต่ละตัวแปร และสามารถเปรียบเทียบความสำคัญของตัวแปรสังเกตได้ว่าตัวแปรใดใช้วัดตัวแปรแฝงได้ดีที่สุด จากการวิจัยมีตัวแปรแฝงทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการทำงาน แบบวัดของการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัด ดังแสดงในภาพที่ 7



ภาพที่ 7 แสดงโมเดลการวัด

จากการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด พบว่ามีข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ แสดงถึงตัวแบบการวัดตัวแปร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และการคำนวณค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Standardized loading) ภายหลังปรับ Modification Indices (MI) จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวมีความสอดคล้องกันในตัวเอง

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติของโมเดลการวัด

ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
CMIND/DF	น้อยกว่า 5	1.717	1.423
RMR	เข้าใกล้ 0	0.027	0.026
GFI	มากกว่า 0.9	0.854	0.881
NFI	มากกว่า 0.9	0.903	0.921
TLI	มากกว่า 0.9	0.954	0.973
CFI	มากกว่า 0.9	0.957	0.975
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.042	0.033

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบยืนยันของโมเดลการวัด ก่อนการปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.717$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.027, Goodness of Fit Index: GFI = 0.854, Normal Fit Index (NFI) = 0.903, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.954, Comparative Fit Index (CFI) = 0.957 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.042 จากนั้นผู้วิจัยทำการปรับค่าตามคำแนะนำของโปรแกรมอีกครั้งหลัง การปรับโมเดลมีค่าสถิติเท่ากับ $\chi^2/df = 1.423$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.026, Goodness of Fit Index: GFI = 0.881, Normal Fit Index (NFI) = 0.921, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.973, Comparative Fit Index (CFI) = 0.975 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.033 และโมเดลหลังการปรับมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลภาคสนาม ซึ่งผู้วิจัยต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป 12 สาขา จำนวน 400 ราย โดยการเก็บข้อมูลมี 2 ลักษณะคือ 1. ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามจำนวน 150 ชุด โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และได้รับการช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามจากผู้จัดการสาขา และเพื่อนร่วมงานหลายท่านของธนาคารกรุงเทพ สาขาในเขตจังหวัดนครปฐม 2. การเก็บแบบสอบถามผ่านระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 250 ชุด โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทาง Line, Facebook ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ และจากนั้นทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้และทำการตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลทางสถิติ

3.4.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยจากหนังสือ เอกสาร วารสาร วิจัยและบทความทางวิชาการต่างๆที่รวบรวมจากห้องสมุดและแหล่งข้อมูลที่ได้จากสื่อต่างๆซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์แล้ว ไปทดลองถามกับพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จำนวนทั้งหมด 400 คน โดยมีการตรวจสอบเอกสารของข้อคำถามอย่างถูกต้องแม่นยำทุกฉบับ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.4.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยและการเก็บข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่ เดือน สิงหาคม 2560 ถึง เดือนพฤษภาคม 2561 ตามตารางดังนี้

ตารางที่ 9 แสดงระยะเวลาการเก็บข้อมูล

	ระยะเวลา (เดือน)									
	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
	60	60	60	60	60	61	61	61	61	61
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←	→								
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย	←	→								
3. จัดทำโครงการวิจัย			←	→						
4. จัดทำแบบสอบถามในวิจัย				←	→					
5. เก็บรวบรวมข้อมูล						←	→			
6. วิเคราะห์ผลข้อมูล						←	→			
7. รายงานการวิจัย								←	→	
8. นำเสนอผลการวิจัย									←	→

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากได้รวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องแล้วนั้น ดังนี้

3.5.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดและนำเสนอในรูปแบบตาราง

3.5.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากแบบสอบถามเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

โดยการพิจารณาความหมายโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน จากสูตรการคำนวณหาความกว้างอัตราภาคขั้น ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

คะแนนสูงสุด — คะแนนต่ำสุด

จำนวนระดับขั้น

$$= \frac{5-1}{5}$$

$$= 0.8$$

โดยสามารถแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ย นำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการคำนวณหาอัตราภาคชั้น มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 - 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 - 4.20	อยู่ในระดับมาก
2.61 - 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) มีดังนี้

0.01 ถึง 0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
0.26 ถึง 0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
0.56 ถึง 0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
0.76 ถึง 0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน
1.00	หมายถึง	ความสัมพันธ์เต็มที่และไปในทิศทางเดียวกัน
-1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์เต็มที่และไปในทิศทางตรงกันข้าม
-0.76 ถึง -0.99	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.56 ถึง -0.75	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.26 ถึง -0.55	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.01 ถึง -0.25	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson' product moment correlation coefficient) โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
LSD	หมายถึง	ค่าสถิติการทดสอบความแตกต่างด้วยการจับคู่พหุคูณ

ถ้าสำหรับเครื่องหมาย - หรือ + หน้าตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ว่าไปในทิศทางใด

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงตามไปด้วย)

ความหมายของผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่องานวิจัยมีดังนี้

R หมายถึง ค่าที่แสดงถึง ระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) หากค่าที่ได้มีค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงถึงว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถนำมาใช้พยากรณ์ตัวแปรตามที่ดี

R Square หมายถึง ค่าที่แสดงถึง อิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R² หมายถึง ค่า R Square ที่ปรับแก้แล้ว มีความหมายเหมือนกับค่า R Square

Std. Error of the Estimate หมายถึง ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรอิสระทั้งหมด มาพยากรณ์ตัวแปรตาม

นอกจากนี้ ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุเป็นแบบที่มีตัวแปรอิสระจำนวนมากกว่า 1 ตัว จึงอาจเป็นไปได้ที่ตัวแปรอิสระที่มีอยู่อาจมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งจะส่งผลในการเลือกตัวแปรอิสระที่มีความสำคัญต่อตัวแปรตาม เนื่องจากจะพบว่าตัวแปรเหล่านั้นแสดงค่าความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบตัวแปรอิสระ ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multicollinearity) จะใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบ คือ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 และค่า Tolerance มากกว่า 0.1 (Field, 2005)

3.5.4 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สมการโครงสร้าง (Structural Model) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแบบจำลองโครงสร้างตามสมมติฐานในการวิจัย เพื่อทดสอบรูปแบบที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบทางทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการพิสูจน์สมมติฐานการวิจัยทั้งหมด ซึ่งได้แสดงค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression) ค่า t-Value และ p-Value และนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) ค่า t-Value หรือ Critical Ratio (C.R.) และค่า Square Multiple Correlation ที่ได้จากการผลการวิเคราะห์ ให้เป็นแบบจำลองโครงสร้างของการวิจัย ซึ่งจะแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร โดยการประเมินความสอดคล้องของตัวแบบ (Evaluation the Data-Model Fit) ค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความเหมาะสมพอดีของตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี ค่า p-Value ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant: Sig.) คือมีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งเมื่อตรวจสอบแล้วว่าตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี ค่า p-Value ต้องมีนัยสำคัญทางสถิติ (Significant: Sig.) คือมีค่ามากกว่า 0.05 แบบทางทฤษฎี มีความสอดคล้องกันพอดี ซึ่งจะต้องตรวจสอบค่าสถิติ ได้แก่

ตารางที่ 10 เกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล

ลำดับ	ค่าสถิติ	เกณฑ์การพิจารณา
1	Chi-Square statistics	ค่า p มีค่ามากกว่า 0.05 จะแสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสม (Goodness of Fit) และสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์
2	Chi-Square/DF	ค่า CMIN/df ต้องน้อยกว่า 3 และถ้าค่า CMIN/df ยังมี ค่าใกล้ 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น
3	Goodness of Fit Index : GFI	มีค่าระหว่าง 0-1 โดยที่ค่าใกล้ 1 (>0.9) แสดงว่า ตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
4	Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI	มีค่าระหว่าง 0-1 โดยที่ค่าใกล้ 1 (>0.9) แสดงว่า ตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
5	Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA	ค่าต้องต่ำกว่า 0.10 ซึ่งถ้าตัวแบบที่ให้ค่า RMSEA ต่ำมากยิ่งดี (≤ 0.05)
6	Comparative Fit Index : CFI	ค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหากค่า CFI มีค่าดัชนี > 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ
7	Standardized Root Mean Squared Residual: RMR	ค่าต้องต่ำกว่า 0.10 ซึ่งถ้าตัวแบบที่ให้ค่า RMR ต่ำมากยิ่งดี (≤ 0.05)

ที่มา Hair (2010)

จากตาราง 10 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดล ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ค่าดัชนี ทั้ง 6 รายการ ได้แก่ CMIN- p , χ^2 /df, GFI, AGFI, CFI RMSEA และ RMR มาทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าไค-สแควร์ (Chi-square Probability Level: CMIN- p) คือเป็นค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไคสแควร์มีค่าสูงมาก

และมีนัยสำคัญทางสถิติแสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรืออีกนัยหนึ่ง คือโมเดลตามสมมติฐานยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการปรับโมเดลต่อไปจนค่าสถิติไคสแควร์ที่ทดสอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ p มากกว่า 0.05 จึงแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ค่าไคสแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-Square: CMID/DF) มักจะพบว่าค่าไคสแควร์มีแนวโน้มปฏิเสธสมมติฐาน ดังนั้นจึงควรพิจารณา CMID/DF ควบคู่กันไปด้วย ค่า CMID/DF จะต้องมีค่าน้อยกว่า 3 และถ้าค่า CMID/DF ยังมีค่าใกล้เข้า 0 มากเท่าไร แสดงว่าโมเดลนั้นยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์มากขึ้นเท่านั้น ค่าไคสแควร์มักมีความอ่อนไหวต่อขนาดของกลุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ กรณีที่ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่หลายๆ

3. ดัชนีความสอดคล้องที่ปรับแล้ว (Adjust goodness-of-fit index: AGFI) ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0-1 โดยค่า 1 หมายถึงค่าชี้วัดที่แสดงว่าโมเดล นั้นๆ มีความสอดคล้องกลมกลืนที่สุด แต่หากค่า AGFI มีค่าดัชนีมากกว่า 0.90 เป็นระดับที่ โมเดลควรถูกยอมรับ แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMRSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่า ไคสแควร์ ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง RMSEA ควรมี ค่าอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 หรือน้อยกว่า 0.08 ซึ่งแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าที่เข้าใกล้ 0 ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุดแสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (Comparative fit index : CFI) เป็นดัชนีที่พัฒนามาจาก NFI ของ Bentler and Bonett โดยค่าจะพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพัทธ์ โดยค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหากค่า CFI มีค่าดัชนีมากกว่า 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับ แสดงว่าตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6. ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: Standard RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐมจำนวน 400 รายแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทดสอบอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตจังหวัดนครปฐมจำนวน 400 ราย โดยข้อมูลจะประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ทำงาน รายได้ต่อเดือน ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	37.30
หญิง	251	62.70
รวม	400	100
อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	190	47.40
31 -40 ปี	127	31.80
41 -50 ปี	68	17.00
มากกว่า 50 ปี	15	3.80
รวม	400	100

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	193	48.20
สมรส	183	45.70
หย่าร้าง	15	3.80
หม้าย	9	2.30
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.80
ปริญญาตรี	270	67.40
ปริญญาโท	127	31.80
ปริญญาเอก	0	0
รวม	400	100
ระดับตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 7	64	16.00
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8	119	29.80
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 9	71	17.70
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 10	73	18.20
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 11	54	13.50
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป	19	4.80
รวม	400	100
ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กร		
1 - 2 ปี	59	14.80
2-10 ปี	233	58.20
11 - 20 ปี	75	18.70
มากกว่า 20 ปี	33	8.30
รวม	400	100

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 20,000 บาท	65	16.30
20,001 – 30,000 บาท	179	44.70
30,001 – 40,001 บาท	79	19.70
40,001 – 50,000 บาท	50	12.50
50,000 บาทขึ้นไป	27	6.80
รวม	400	100

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.30

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีอายุระหว่าง 41 -50 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 และมีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80

ด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.20 สถานภาพสมรส จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 สถานภาพหม้าย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ปริญญาตรี จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 67.40 ปริญญาโท 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 7 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ8 จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.80 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ9 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ10 จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ11 จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80

ระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามน้อยกว่า 2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ระยะ 2 – 10 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.20 ระยะ 11 – 20 ปี จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระยะเวลามากกว่า 20 ปี

รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 15,000 - 20,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 20,000-30,000 บาท จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.70 30,001- 40,000 บาท จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 40,001-50,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 50,000 บาทขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

แบบสอบถามด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน	3.93	0.89	มาก	3
2. ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการ ปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา	3.97	0.92	มาก	2
3. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงาน	3.84	0.95	มาก	7
4. ท่านมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามแผนงานที่องค์กรได้กำหนดไว้	3.92	0.91	มาก	4
5. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมที่องค์กรจัดขึ้น เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน	3.87	0.95	มาก	5
6. ท่านได้พูดคุยปรึกษากับผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน เกี่ยวกับปัญหาและการปฏิบัติงาน	3.80	0.90	มาก	8
7. ท่านติดตามผลการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์กร โดยตลอด	3.85	0.91	มาก	6
8. ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด	3.99	0.91	มาก	1
รวม	3.89	0.77	มาก	

จากตารางที่ 12 การมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

แบบสอบถามด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการและผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.87	0.82	มาก	4
2. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ	3.88	0.85	มาก	3
3. ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ให้เลื่อนตำแหน่งที่มีความมั่นคงสูงขึ้น	3.83	0.88	มาก	5
4. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต	3.93	0.85	มาก	1
5. ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่านต้องการที่จะธำรงรักษาท่านไว้ และท่านสามารถทำงานในองค์กรได้อย่างมั่นคง	3.86	0.88	มาก	5
6. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติ	3.81	0.85	มาก	6
7. ท่านคิดว่าได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่มี ความกดดันและความเครียดและทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข	3.75	1.00	มาก	7
8. ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย	3.88	0.88	มาก	2
รวม	3.85	0.70	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่าง สะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

แบบสอบถามด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถาม เป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 14 ตารางที่ 14 แสดงข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	4.03	0.81	มาก	1
2.ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.01	0.84	มาก	2
3.การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.87	0.86	มาก	10
4.เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ	3.92	0.83	มาก	7
5.ท่านรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่ เป็นงานที่ท้าทายความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน	3.90	0.83	มาก	9
6.งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะความชำนาญ	3.92	0.88	มาก	6
7.ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	3.96	0.83	มาก	4
8.ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง	3.93	0.88	มาก	5
9.ในการปฏิบัติงาน ท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	3.91	0.83	มาก	8

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
10. ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	3.99	0.87	มาก	3
รวม	3.94	0.69	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

แบบสอบถามด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 15 ตารางที่ 15 แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.91	0.89	มาก	2
2. ท่านชอบหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	3.88	0.92	มาก	3
3. ในการทำงานท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	3.85	0.92	มาก	7
4. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	3.86	0.88	มาก	6
5. ท่านรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	3.87	0.91	มาก	5
6. ท่านจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	3.76	0.93	มาก	8

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
7. ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน	3.88	0.88	มาก	4
8. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.92	0.87	มาก	1
รวม	3.87	0.77	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ตามลำดับ

4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 16 ตารางที่ 16 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความระเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย	3.99	0.88	มาก	2
2. ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ	4.01	0.87	มาก	1
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านเหมาะสมต่อการทำงาน	3.74	0.90	มาก	8
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญและศักยภาพในการทำงาน	3.93	0.89	มาก	4

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	
5. ท่านมาปฏิบัติงานก่อนเวลาทำการเพื่อเตรียมความพร้อม อยู่เสมอ	3.86	0.89	มาก	7
6. หากท่านปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาด ท่านพร้อมที่จะทำ การแก้ไขอยู่เสมอ	3.92	0.88	มาก	5
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้วยบริการที่ ยิ้มแย้มเสมอ	3.95	0.88	มาก	3
8. ท่านมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนการปฏิบัติงานอยู่ เสมอ	3.90	0.89	มาก	6
รวม	3.91	0.74	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้นรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

ในส่วนที่ 3 นี้เป็นการแสดงผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการใช้สมการโครงสร้าง แต่ก่อนทำการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรก่อนโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพียร์สัน โดยใช้ Pearson's Correlation Coefficient ซึ่งแสดงในหัวข้อต่อไป

4.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เป็นการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์กันในระดับสูงจนตัวแปรมีความกลมกลืนกันของตัวแปรและข้อคำถาม เพื่อตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

(Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร (Constructs)	Mean	S.D.	1. การมีส่วน ร่วมใน การ ทำงาน	2. การรับรู้ การ สนับสนุน ของ องค์กร	3. แรงจูงใจ ในการ ทำงาน	4. พฤติกรรม สร้างสรรค์ นวัตกรรม	5. ประสิทธิ ภาพใน การ ทำงาน
1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.89	0.77					
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	3.85	0.70	.573**				
3. แรงจูงใจในการทำงาน	3.94	0.69	.508**	.644**			
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	3.87	0.77	.492**	.594**	.580**		
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.91	0.74	.483**	.618**	.522**	.500**	

หมายเหตุ n = 400 , ** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

จากตารางที่ 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในระดับมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.573$) การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในระดับมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.508$) และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานในระดับมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($r = 0.644$) ตามลำดับ

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measure of Collinearity) เนื่องจากเงื่อนไขการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analsis) ที่ต้องให้ตัวแปรอิสระทุกตัวต้องเป็นอิสระต่อกัน ดังนั้นในการวิเคราะห์จึงต้องมีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ การตรวจสอบ Multicollinearity นั้นจะใช้ค่า Variance

Inflation Factor (VIF) หรือค่า Tolerance โดยมีเกณฑ์การตรวจสอบดังนี้คือ ค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 หากค่าเกินกว่านี้แสดงว่าเกิด Multicollinearity สำหรับค่า Tolerance ที่เหมาะสมต้องมากกว่า 0.2 นั้น หากว่ามีค่าน้อยกว่า 0.2 แสดงว่าเกิด Multicollinearity คือตัวแปรทุกตัวต้องมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่ควรมีความสัมพันธ์กันมากกว่า 0.8 เช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 18 ตารางที่ 18 แสดงค่า Tolerance และ VIF ของตัวแปร

ตัวแปร (Constructs)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน	0.639	1.566
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	0.503	1.986
3. แรงจูงใจในการทำงาน	0.556	1.798
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	1.000	1.000

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์หือทธิพลของปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม พบว่าตัวแปรทั้ง 3 ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน จากการทดสอบพบว่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.503 – 0.639 และ VIF มีค่าระหว่าง 1.566 – 1.986 ของตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ตามเกณฑ์อ้างอิงของ Hair (2010)

4.8 การทดสอบสมมติฐานสมการโครงสร้าง (SEM)

การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเส้น โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ (Hair, 2010) ซึ่งผลดัชนีชี้วัดที่ได้จากการวิเคราะห์ พบว่ามีค่าดัชนีชี้วัด ดังนี้ $\chi^2/df = 1.528$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.065, Goodness of Fit Index: GFI = 0.875, Normal Fit Index (NFI) = 0.915, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.966, Comparative Fit Index (CFI) = 0.969 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036

ตารางที่ 19 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดล

การประเมินความสอดคล้องของโมเดล	เกณฑ์การพิจารณา	ผลการวิเคราะห์
ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ : χ^2 / df	< 5	1.57
Root Mean Square Residual : RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.07
Goodness of Fit Index : GFI	> 0.90	0.90
Tucker-Lewis Index : TLI	> 0.90	0.96
Normal Fit Index : NFI	> 0.90	0.91
Comparative Fit Index : CFI	> 0.90	0.97
Root Mean Square Error of Approximation : RMSEA	< 0.08	0.04

ในการศึกษาผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ดังแสดงในตารางที่ 20

ตารางที่ 20 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

Path	^a Beta (β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p
การมีส่วนร่วมในงาน → พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.168	.057	2.965	.003
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร → พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.362	.068	5.249	.000
แรงจูงใจในการทำงาน → พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.303	.063	4.803	.000
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม → ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.569	.053	10.68	.000

^a Standardized Parameter,

^b Stanadardized Error

^c Critical Ration,

^d Significant Level = $p < 0.05$

จากตารางที่ 20 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.003) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.168 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.362 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.303 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

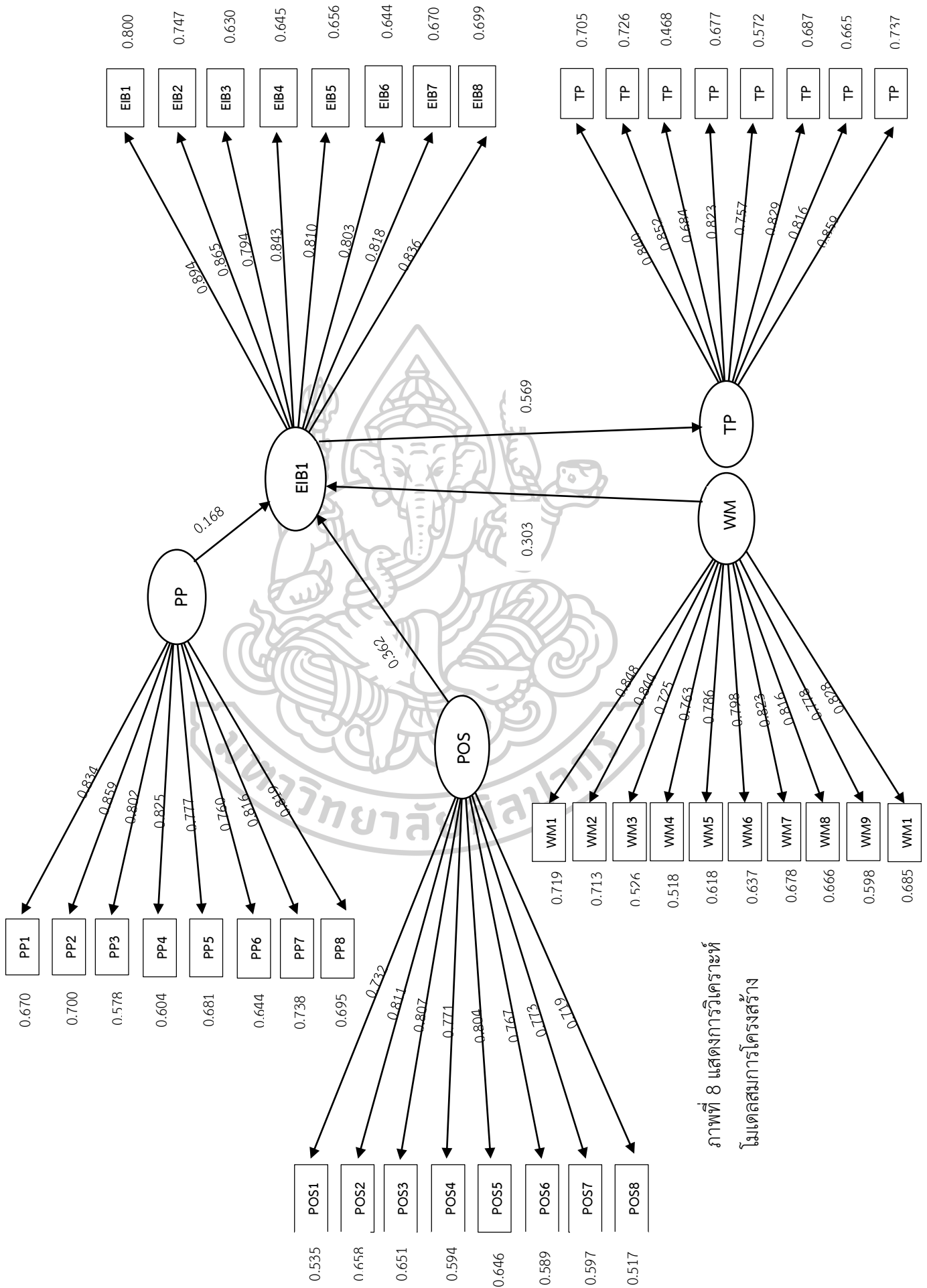
ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.569 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเส้นตรงของงานวิจัยนี้ ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ในการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแผนภาพดังแสดงในภาพที่ 8 และสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 แสดงข้อมูลสรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวก กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมี อิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม	ยอมรับสมมติฐาน





ภาพที่ 8 แสดงการวิเคราะห์
โมเดลสมการโครงสร้าง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขานครปฐม ที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 400 คน และจากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 62.70 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.30 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.20 รองลงมาสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.40 รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.80 ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8 คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาเจ้าหน้าที่บริการ 10 คิดเป็นร้อยละ 18.20 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.20 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.70 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 44.70 รองลงมาอยู่ระหว่าง 30,001 - 40,001 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 19.70

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการ ปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97ตามลำดับ

2. ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

3. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ตามลำดับ

4. ด้านค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านพร้อมที่จะปรับตัวเอง เพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และท่านขอโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ตามลำดับ

5. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือท่านปฏิบัติงานด้วยความระเอียดรอบคอบทันเวลาตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ด้วยบริการที่ยิ้มแย้มเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานด้วยสมการโครงสร้าง

การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี มีความสอดคล้องกัน ผ่านเกณฑ์การประเมินและถือว่าเป็น Model Fit ดังนี้ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเส้นตรงของงานวิจัยนี้ ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ (Hair et al.,2010) ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎี โดยมีผลดัชนีชี้วัดดังนี้ $\chi^2/df = 1.528$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.065, Goodness of Fit Index : GFI =0.875 Tucker - Lewis Index (TLI) = 0.966, Normal Fit Index (NFI) = 0.915, Comparative Fit Index (CFI) = 0.969 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036

การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงประจักษ์ระหว่างตัวแปร ผลของการทดสอบในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย 4 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบมีดังนี้

สมมติฐานที่1 การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.003) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.168 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.362 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.303 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.569 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัย โดยแบ่งการอภิปรายผลเป็น 2 ส่วนคือ 1.) อภิปรายผลระดับความคิดเห็นของตัวแปร การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการทำงาน 2.) อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นของตัวแปร

การมีส่วนร่วมในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่องท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดเป็นอันดับแรก ซึ่งการได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัดนั้นเป็นการประสานความร่วมมือ การทำกิจกรรมต่างๆ ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ John M Cohen and Uphoff (1977) ที่กล่าวไว้ว่า การมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือในการวางแผนการดำเนินงานการประสานงาน และกระบวนการทำงานต่างๆอย่างเคร่งครัด เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามแผนที่ได้วางไว้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Chapin (1997) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการวางแผนนโยบายอย่างเคร่งครัด เป็นการให้การพัฒนาและศึกษาระบวนการในการทำงาน มีความเป็นธรรมในการบริหารอย่างมีส่วนร่วม

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่ององค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงมีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต นั่นคือเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่พนักงานรับรู้ได้ว่าการอยู่กับองค์กรจะไม่ทอดทิ้งพนักงานและรักษาพนักงานไว้ให้นานที่สุด และสามารถที่จะเจริญเติบโตในหน้าที่การงานอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades et al. (2001) ที่กล่าวไว้ว่า การที่องค์กรที่ได้ให้การสนับสนุนในด้านความต้องการของพนักงาน เช่นด้านผลตอบแทนที่ได้รับ การได้รับความมั่นคงใน

การทำงาน การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นการสื่อสารขององค์กรที่แสดงให้พนักงานเห็นถึงการสนับสนุน

แรงจูงใจในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ นั่นคือการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้อย่างประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) ที่กล่าวว่า ใ่วว่า แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันให้ตัวบุคคลมีความตั้งใจและสนใจ ในการปฏิบัติงานตามความสามารถแห่งสติปัญญาได้อย่างอิสระ จนได้รับความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงทำให้เกิดความภูมิใจและปลื้มใจต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1979) ได้กล่าวว่า บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง จะมีลักษณะชอบการแข่งขันและงานที่ท้าทาย และต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อประเมินผลงานของตนเอง มีความชำนาญในการวางแผนการทำงาน มีความรับผิดชอบสูงและกล้าที่จะเผชิญกับความล้มเหลว มีความต้องการที่จะทำงานทุกอย่างให้ประสบความสำเร็จ

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นั่นคือพฤติกรรมความตั้งใจในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ เป็นการริเริ่มกระบวนการ ความคิด ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆมาเพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1988) กล่าวว่าเป็นการสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่ และสามารถที่จะปรับตนเองให้เข้ากับสิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา เริ่มถึงการตระหนักถึงปัญหาและการสร้างความคิดหรือทางเลือกสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อที่จะนำพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นมาทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ประสิทธิภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับเรื่อง ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ นั่นคือการทำงานให้มีประสิทธิภาพคือการใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมตามภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (1977) กล่าวว่า ใ่วว่า ความรู้ความสามารถของบุคคลนั้นๆที่ได้แสดงออกมาในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ และความทุ่มเทและการเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.168, p = 0.003$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ดังนั้นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ทำงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์ ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Slatten and Mehmetoglu (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรต่อ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยความผูกพันการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกัน การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงานรวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ จะทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมจะเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องมีการประเมินผลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ดังนั้นทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากพนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นในด้านการวางแผน ประชุมหาแนวทางแก้ไข รวมถึงการดำเนินงานตามแผนที่วางไว้หรือได้รับคำสั่งมา อีกทั้งยังติดตามผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างตั้งใจ จะส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในการปฏิบัติงาน รวมถึงยังมีส่วนที่จะช่วยให้พนักงานเกิดการกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มมากขึ้นอีกด้วยเช่นกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.362$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ในขณะเดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชฎ ชยสดมภ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคคลากรที่จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง และผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน อีกทั้งองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถทำให้บุคคลกรเป็นพนักงานที่ดีมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 6.5 และความผูกพันต่อองค์กรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 36.1

ดังนั้นทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากองค์กรเต็มใจที่จะสนับสนุนพนักงานในด้านต่างๆ เช่นการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม และยุติธรรม ส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็จะส่งผลต่อการสร้างพฤติกรรมการเรียนรู้และความสนใจต่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้แก่องค์กร ก็จะเป็นแรงผลักดันให้กับพนักงานทำหน้าที่ให้กับองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ($\beta = 0.303$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนกฤต แซ่ไคว้ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจในการทำงานและบรรยากาศมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lee and Kulviwat (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเกาหลีที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อการทำงานนั้นๆ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบการเชื่อมโยงระหว่างความมุ่งมั่นหรือแรงจูงใจในการทำงาน โดยมุ่งเน้นผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและแรงจูงใจ จากการศึกษาครั้งนี้ได้ให้ความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมของขงจื้อและทฤษฎีความคาดหวังการใช้ข้อมูลจากการสำรวจได้พบว่าการสนับสนุนสำหรับสมมติฐาน ยกเว้นจากการมีส่วนร่วมในงานกับความพยายาม โดยเฉพาะแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรคมากที่สุด ความพยายามและความชอบที่จะออกนำเสนอการสนับสนุนเชิงประจักษ์ ของความจงรักภักดีเป็นเรื่องมือในการสร้างแรงบันดาลใจในวัฒนธรรมการทำงานแบบรวมผลการบริหารจัดการและการวิจัยที่จะกล่าวถึงในอนาคต

ดังนั้นทำให้สามารถสรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานจะส่งผลการได้รับความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รวมถึงการนำความรู้ที่มีมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่มีผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมในการทำงานที่มีผลดีต่อองค์กรได้ในอนาคต

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.569$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณ อิศรวชิตชัยกุล (2546) ได้การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง อย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ De Beer et al. (2013) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานของบริษัทประกันภัยของสวิสว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าแสดงให้เห็นว่าการประเมินตนเองนั้นของพนักงานเพื่อการแลกเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน ในทางตรงกันข้ามกับความสัมพันธ์ สันนิษฐานได้ว่าความเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงจึงลดความสามารถพฤติกรรมสร้างสรรค์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้น้อยลง

ดังนั้นทำให้สามารถสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกิดจากพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น ทั้งในด้านความละเอียดรอบคอบในการทำงาน การทุ่มเทเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลให้เกิดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการทำงาน อีกทั้งยังสร้างความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงานในองค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐมผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและความมีส่วนร่วมของพนักงาน เพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่พนักงานแสดงออกมา ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับต้นๆที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรม คือปัจจัยทางด้านผลตอบแทนก็เพราะเป็นสิ่งที่ถือว่าสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการที่จะให้พนักงานดำรงชีวิต เพราะสิ่งนี้สามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อการมีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหาร หรือนักวางกลยุทธ์ในองค์กร ควรจะนำปัจจัยทางด้านนี้ไปคำนึงถึงในการวางแผน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ได้แก่การให้โอกาสในการก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่ในระดับมาก ดังนั้นหากองค์กรมีความต้องการเพิ่มการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรให้แก่พนักงานมากขึ้น องค์กรควรมีการให้โอกาสในการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ มอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดและความสนใจ จัดทำกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานให้คำปรึกษา ช่วยกันแก้ปัญหาในด้านต่างๆ เนื่องจากการรับรู้ของพนักงานส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกสำนึกในสิ่งที่องค์กรได้มอบให้ ไม่ว่าจะเป็น เป็นความก้าวหน้าในที่ทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้พนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ สุดความสามารถลดความต้องการในการลาออก เพิ่มความจงรักภักดีแก่องค์กร มุ่งมั่นให้องค์กร พัฒนาก้าวหน้าต่อไปไม่มีสิ้นสุด

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวของ โดยบุคลากรจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความต้องการแรงจูงใจ และความคาดหวังของบุคลากรอย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อจะได้สร้างแรงจูงใจด้วยการสร้างสิ่งจูงใจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคลากรขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุดขององค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมสนับสนุน ให้ยึดหลักการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านต่อไป แม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ปัจจัยด้านพฤติกรรมมีผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านพฤติกรรมแก่บุคลากร โดยหาวิธีการสร้างแรงจูงใจสำหรับบุคลากรที่มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพราะจะทำให้บุคลากรเกิดการแสวงหาโอกาส มีความคิดริเริ่มสามารถนำไปประยุกต์ใช้โดยส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยอมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญต่อแนวคิดด้านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับบุคคลและองค์กร

5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาจากพนักงานในเขตจังหวัดนครปฐมเท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมจากพนักงานสาขาหรือเขตอื่นๆเพื่อความครอบคลุมในผลการวิจัยที่ได้รับ และนำไปปรับปรุงหรือปรับเปลี่ยนการบริหารงานได้เพิ่มมากขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการทำวิจัยเชิงปริมาณ อาจได้ข้อมูลที่จำกัดหรือไม่ครอบคลุม ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ทำการสัมภาษณ์พนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อศึกษาในเชิงลึกกว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่องานและองค์กรอย่างไร ต้องการให้งานและองค์กรเป็นไปในทิศทางใด เพื่อผู้บริหารอาจได้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรได้ในอนาคต

3. ควรมีการพัฒนาแบบสอบถามที่ใช้วัดการแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ ในขณะที่ปฏิบัติงานของพนักงาน โดยอาศัยบริบทของประเทศไทยเนื่องจากทฤษฎี เนื้อหา บทความและข้อคำถามส่วนใหญ่ได้รับการพัฒนามาจากต่างประเทศ ซึ่งมีรูปแบบวัฒนธรรม บริบทการทำงาน ที่แตกต่างกัน การพัฒนา แบบสอบถามโดยใช้บริบทของประเทศไทยจะทำให้สามารถวัดผลได้แม่นยำเที่ยงตรงยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

- Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of planners*, 35(4), 216-224.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*: Routledge.
- Bluestone, I. (1977). Implementing Quality of Work Life Program. *Management Review*, 4, 43-46.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*: Routledge.
- Certo, S. C., & Certo, S. T. (2006). *Modern management*: Pearson/Prentice Hall.
- Chapin, F. S. (1997). Social participation and social intelligence. *American Sociological Review*, 4(2), 157-166.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. (1986). *World Development*. New York: McGraw-Hill.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1977). Rural development participation: concepts and measures for project design, implementation and evaluation. *Rural development participation: concepts and measures for project design, implementation and evaluation*.(2).
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. (1980). Participation's place in rural development: seeking clarity through specificity. *World development*, 8(3), 213-235.
- Cotton, J. L. (1997). Does employee involvement work? Yes, sometimes. *Journal of nursing care quality*, 12(2), 33-45.
- Davis, K., & Newstrom, J. W. (1989). *Human behavior at work: Organizational behavior*: McGraw-Hill.
- De Alencar, F. E., Cerutti, C., Durlacher, R. R., Boulos, M., Alves, F. P., Milhous, W., & Pang, L. W. (1997). Atovaquone and proguanil for the treatment of malaria in Brazil. *The Journal of infectious diseases*, 175(6), 1544-1547.
- De Beer, L. T., Pienaar, J., & Rothmann Jr, S. (2013). Investigating the reversed causality of engagement and burnout in job demands-resources theory. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1), 01-09.

- De Jong, J., & Hartog, D. (2003). Leadership as a determinant of innovative behaviour. A Conceptual framework, 23, 24-44.
- De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., Vandekerckhove, S., & Hootegem, G. V. (2012). Job Design and Innovative Work Behavior: Enabling Innovation Through Active or Low-Strain Jobs?
- Domjan, M. (2014). The principles of learning and behavior: Nelson Education.
- Dörner, N. (2012). Innovative work behavior: The roles of employee expectations and effects on job performance: na.
- Dusseldorp, D., & Van Staveren, J. (1980). Framework for Regional Planning in Developing Countries. Netherlands: International Institute for Land Reclamation and Improvement.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(1), 42.
- Eisenberger, R., Cummings, J., Armeli, S., & Lynch, P. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of applied psychology*, 82(5), 812.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500.
- Field. (2005). Factor analysis using SPSS. Retrieved March 17,2009.
- Fontana, R., & Nesta, L. (2009). Product innovation and survival in a high-tech industry. *Review of Industrial Organization*, 34(4), 287-306.
- Ford, C. M. (1996). A theory of individual creative action in multiple social domains. *Academy of Management review*, 21(4), 1112-1142.
- Hair, J. F. (2010). Black, WC, Babin, BJ, & Anderson, RE (2010). *Multivariate data analysis*, 7.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1968). The motivation to work. 1959. A la recherche des motivations perdues.
- Kanter, R. M. (1988). Three tiers for innovation research. *Communication Research*, 15(5), 509-523.
- Kim, M. S., & Kim, G. (2014). Three-dimensional electrospun polycaprolactone (PCL)/alginate hybrid composite scaffolds. *Carbohydrate polymers*, 114, 213-221.

- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 284-296.
- LaMastro, V. (2002). Commitment and perceived organizational support. Paper presented at the National Forum of applied educational research journal.
- Lee, K. S., & Kulviwat, S. (2008). Korean workers' motivation tools: Commitment and incentive-based motivation and their relative impact on behavioral work outcome. *Multinational Business Review*, 16(4), 87-110.
- Likert, R. (1967). *The human organization: Its management and values*.
- Locke, E. A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189.
- Mager, R. F., & Beach Jr, K. M. (1967). *Developing vocational instruction*.
- Maslow, A. H. (1954). *Personality and motivation*. Harlow, England: Longman, 1, 987.
- McClelland, D. C. (1979). Inhibited power motivation and high blood pressure in men. *Journal of Abnormal Psychology*, 88(2), 182.
- Nicoli, N. (2012). BBC in-house production and the role of the Window of Creative Competition. *Journal of Media Business Studies*, 9(4), 1-19.
- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12(1), 43-72.
- Petersen, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*: RD Irwin.
- Pinder, C. C. (1998). *Work motivation in organizational behavior*: Psychology Press.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86(5), 825.
- Riquelme. (2000). Selective incorporation of bacteria by *Argopecten purpuratus* larvae: implications for the use of probiotics in culturing systems of the Chilean scallop. *Aquaculture*, 181(1-2), 25-36.
- Rogers, E. M. (1995). Lessons for guidelines from the diffusion of innovations. *Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety*, 21(7), 324-328.

- Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment and employee behavior: Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 78(5), 774.
- Slatten, T., & Mehmetoglu, M. (2011). Antecedents and effects of engaged frontline employees: A study from the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(1), 88-107.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*: Goodyear Pub. Co.
- United Nations. (1981). *Yearbook of international trade statistics*. New York: UN Press.
- Vroom, V. H., & Deci, E. L. (1989). *Management and motivation*: Penguin.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Wasan, D. T., & Nikolov, A. D. (2003). Spreading of nanofluids on solids. *Nature*, 423(6936), 156.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and rewards in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of applied psychology*, 87(3), 590.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). *Innovation at work: Psychological perspectives*. Social behaviour.
- Williams, R. S. (1998). *Performance management: Perspectives on employee performance*: International Thomson Business Press.
- Yoon, J., & Lim, J.-C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of Korean hospital employees. *Human relations*, 52(7), 923-945.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge structural equation modelling with correlation matrices for ordinal and continuous data. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 64(1), 107-133.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management journal*, 44(4), 682-696.
- ชาตรี โสภณพนิช. (2559). รายงานความรับผิดชอบต่อสังคมปี 2559 ธนาคารกรุงเทพ (มหาชนจำกัด). Retrieved from http://www.bangkokbank.com/BangkokBankThai/Documents/Site%20Documents/Annual%20Report/2017/AR2017_Th.pdf

- ตรีทิพ บุญแยม. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล และ ระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ทรงวุฒิ เรื่องวาทศิลป์. (2550). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาในพื้นที่บริการของโรงเรียน ล้อมแรดวิทยา อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง. (การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- ชนกฤต แซ่ไคว้. (2557). ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของ
- กลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- นันทนวล โยคิน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. In ((7 ed.) ed.). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2555). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความผูกพันในงานการเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัยของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). คณิตศาสตร์และสถิติธุรกิจ. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2554). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยางยนต์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี,
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์กรมหาชน). (มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,
- พิทยา บวรวัฒนา. (2552). ทฤษฎีองค์กรสาธารณะ. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภากาการพิมพ์.
- เมตต์ เมตต์การุณจิต. (2553). การบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วม: ประชาชนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และราชการ (พิมพ์ครั้งที่ 2 Ed.). กรุงเทพฯ: บุ๊คพอยท์.

- รชฎ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการสนับสนุนจากองค์การพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การ :กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร จำกัด.
- วิชรี ฐวธรรม. (2526). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. (2548). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่3 ed.). กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ์.
- ศิริพร จันทร์ศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน. (การศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- สมบูรณ์ ศิริสรทริฎ. (2553). สัมมนาทฤษฎีองค์การและการจัดการ (สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหิดล,
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. Retrieved from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>
- สมภาพ คชินธนานนท์. (2541). การมีส่วนร่วมในการจัดการสิ่งแวดล้อมของข้าราชการมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต), มหาลัยเชียงใหม่,
- สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่4 ed.). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สัญญา เคนาภูมิ. (2551). ความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนใน 4 จังหวัดชายแดนลุ่มน้ำโขง. (รัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์,
- สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ. (2555). อิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในงานธุรกิจสื่อได้เรื่อทอรั่แห่งหนึ่ง. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ), มหาวิทยาลัยรามคำแหง,
- สุพานี สฤฎฎ์วานิช. (2554). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ.
- อรุณ อิศรวชิตชัยกุล. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา,

อุดม เหลืองสด. (2545). การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ปกครองและคุณภาพนักเรียนตามมาตรฐานการ
ประกันคุณภาพการศึกษา โรงเรียนบ้านเก่าวิทยา จังหวัดกาญจนบุรี. (การศึกษามหาบัณฑิต),
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร,



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	น.ส.แก้วตา ศรอดีศักดิ์
วัน เดือน ปี เกิด	16 มิถุนายน 2535
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ที่อยู่ปัจจุบัน	29 หมู่ 6 ตำบลห้วยด้วน อำเภอดอนตูม จังหวัดนครปฐม 73150

