



พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม

รัตนโกสินทร์

โดย

นางสาวเกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มรัตนโกสินทร์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

INNOVATIVE BEHAVIOR OF ACADEMIC SUPPORT STAFFS AT RAJABHAT
UNIVERSITY RATTANAKOSIN GROUP



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 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

60602701 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ, การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน, ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร, พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์

นางสาว เกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์: พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ 3) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 450 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ส่วนการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

60602701 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Employee Innovation Behavior, Self-Efficacy, Management Support, Coworkers Support, Organizational Innovation Performance, Academic support staffs at Rajabhat University Rattanakosin Group

MISS KETSUDA BURANASAKSATHIT : INNOVATIVE BEHAVIOR OF ACADEMIC SUPPORT STAFFS AT RAJABHAT UNIVERSITY RATTANAKOSIN GROUP THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR CHUANCHUEN AKKAWANITCHA, Ph.D.

This study aims to study 1) the level of self-efficacy, management support, coworkers support, employee innovation behavior of academic support staffs at Rajabhat University Rattanakosin Group and organizational innovation performance 2) the influence of self-efficacy, management support and coworkers support on the employee innovation behavior 3) the impact of employee innovation behavior towards the organizational innovation performance. The sample are 450 academic support staffs at Rajabhat University Rattanakosin Group. The questionnaire is employed as research instrument. Data is analyzed by the structural equation model (SEM).

The results showed that the level of self-efficacy, management support, coworkers support and employee innovation behavior of academic support staffs at Rajabhat University Rattanakosin are high level while organizational innovation performance is medium level. The hypothesis testing results have found that self-efficacy and coworkers support have a positive influence on employee innovation behavior, the management support has a negative influence on employee innovation behavior, and the employee innovation behavior has a positive influence on the organizational innovation performance.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวณิชชา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์และแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.วัชระ เวชประสิทธิ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ พี่ปี อภิชาติ สิงห์ชัย ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และคอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการประสานขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.เพ็ญพร ทองคำสุก ที่คอยให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และความช่วยเหลือด้านต่างๆ ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดาที่เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และให้การสนับสนุนอยู่เคียงข้างคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด ซึ่งนับเป็นความยินดีอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเสร็จสมบูรณ์

เกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	6
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	6
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy).....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support).....	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support).....	26
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior).....	32
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance).....	42
2.6 การพัฒนาสมมติฐาน.....	47
2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	54
2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	55

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	57
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ.....	60
3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	70
3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	70
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา	77
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation).....	83
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง	83
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	87
5.2 อภิปรายผล.....	90
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ	95
5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	97
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป	98
รายการอ้างอิง	99
ภาคผนวก.....	107
ประวัติผู้เขียน.....	125

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงค่า VIF และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	62
ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของ ตนเอง.....	63
ตารางที่ 3 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนด้านการบริหาร จัดการ.....	64
ตารางที่ 4 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนโดยเพื่อน ร่วมงาน.....	65
ตารางที่ 5 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน.....	66
ตารางที่ 6 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดผลการดำเนินงานเชิง นวัตกรรมขององค์กร.....	67
ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....	76
ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความสามารถของตนเอง.....	77
ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ.....	78
ตารางที่ 10 แสดงระดับความคิดเห็นของการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน.....	79
ตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	80
ตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร.....	82
ตารางที่ 13 แสดงค่า VIF และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	83
ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	85
ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา.....	88
ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	90

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง	12
ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น	13
ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลจากการแสดงพฤติกรรม .	15
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	49
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	51
ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	52
ภาพที่ 7 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผล การดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร	54
ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	55
ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนเอง	64
ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการสนับสนุนด้านการบริหาร จัดการ.....	65
ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	66
ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ของพนักงาน	67
ภาพที่ 13 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม ขององค์กร	68

ภาพที่ 14 แสดงแบบจำลองการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน 69

ภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์ที่กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง..... 84

ภาพที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร..... 86



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ล้วนเข้ามามีบทบาทสำคัญในการแข่งขันตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ จึงทำให้องค์กรต่างๆ ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive innovation) ส่งผลให้องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเกิดการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (ศศิมา สุขสว่าง, 2561) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีในปัจจุบัน ได้ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กรต่างๆ อย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้น การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรม ถือว่ามีบทบาทสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร (นำพล ม่วงอวยพร, 2561) โดยองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Cingoz & Akdogan, 2011) โดยการบริหารจัดการองค์กรที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องเริ่มจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน (Chen & Huang, 2009) โดยองค์กรสามารถเริ่มต้นจากการกำหนดแนวทางรวมถึงรูปแบบของทักษะและพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งของสายงานในองค์กร (Collins & Smith, 2006) ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายอันนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Shalley, Zhou, & Oldham, 2004) ซึ่งการบริหารองค์กรในปัจจุบันจึงต้องมุ่งแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร (Cabrera, Collins, & Salgado, 2006) เพื่อขับเคลื่อนองค์กรและนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร โดยองค์กรจะได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนี้ (Huselid, 1995) รวมทั้งพนักงานขององค์กรก็ได้รับประโยชน์จากพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของตนเอง ซึ่งถือเป็นโอกาสในการพัฒนาความสามารถและความเชี่ยวชาญในสายงานของตนด้วย (Amabile, Conti, Coon, Lazenby, & Herron, 1996) หากองค์กรมีการวางแผนโครงสร้างการทำงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะ

จัดเป็นเครื่องมือในการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ดี (Huselid, 1995) รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการสนับสนุนจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานและการเรียนรู้ของพนักงานมากขึ้น ซึ่งถือเป็นการเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานในการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kang, Snell, & Swart, 2012)

สำหรับ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น หมายถึง การนำเสนอความคิด และผลักดันความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่ ที่เกี่ยวกับงานที่ตนได้รับมอบหมายให้กับหน่วยงานหรือองค์กร ได้ใช้ประโยชน์ต่อไป (วิกาวิ วัฒนวิจารณ์, 2556) ซึ่งสอดคล้องกับ West and Farr (1989) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม หมายถึง การประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และกระบวนการภายใน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานขององค์กรจะสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใด ๆ ออกมาได้ นั้น จะเป็นผลมาจากความคาดหวังในความสามารถของตนเองถึงผลของการกระทำเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดว่าจะได้รับกับสิ่งที่ต้องลงทุน และการประเมินความสามารถของตนเองว่าจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความสามารถของตนเองที่บุคคลประเมินนั้น คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม ความมุ่งมั่นต่อการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้อย่างสำเร็จ (Bandura, 1986) โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น จะเป็นการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเองที่จะสร้างผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ (Tierney & Farmer, 2002) จึงกล่าวได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองอันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม คือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานขึ้น โดยการประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (นาฎวดี จำปาดี, 2554) จากผลการศึกษาของ สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ (2555) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยพนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาฎวดี จำปาดี (2554) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมไปถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์แนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

นอกจากนี้ ปัจจัยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์

นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Scott & Bruce, 1994) โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนั้น เป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Isabel & Ma, 2014) ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูง ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จนั่นเอง (Damanpour, 1991) จากผลการศึกษาของ Martin and Ute (2017) พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้รับอิทธิพลจากรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร ซึ่งการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือได้รับการสนับสนุนจากผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูง

รวมทั้ง ปัจจัยการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงบูรณาการและเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Isabel & Ma, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shaker, Rachid, and Mohamed (2018) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งเมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญและคอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรใดที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้ ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรตามมา ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุน การดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Lin & Cheng,

2007) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Alisher, Changjoon, and Junghyun (2017) พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์และพัฒนาแผนงานและตารางเวลาที่ เหมาะสมเพื่อใช้แนวคิดใหม่ องค์กรมีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าองค์กรอื่น ดังนั้น องค์กรจึงต้องอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ สร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ทั้งนี้ สภาพแวดล้อมของโลกในปัจจุบันที่ถูกพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่ง มุ่งเน้นการขับเคลื่อนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันผลงานด้านนวัตกรรมของประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ จึงส่งผลให้ประเทศไทยถูกผลักดันให้เร่งพัฒนาและสร้างความเจริญก้าวหน้าทางนวัตกรรมเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของประเทศที่มุ่งเน้นในเชิงเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) โดยภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมในการรองรับให้ทันต่อสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2560) อย่างไรก็ตาม องค์กรภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารของประเทศต่างๆ ทั่วโลกเชื่อมถึงกันได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ส่งผลให้การแข่งขันของประเทศต่างๆ มีความรุนแรงมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น การที่ประเทศไทยจะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ จะต้องอาศัยผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐที่จะช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายของประเทศให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งนำไปสู่การมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โดยส่งเสริมให้เกิดการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ องค์กรภาครัฐจะต้องเกิดการปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนควบคู่ไปพร้อมกัน เพื่อเป็นการส่งเสริมและเกื้อหนุนให้สามารถพัฒนาประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (นำพล ม่วงอวยพร, 2561)

สำหรับ นวัตกรรมด้านการบริหารงานของภาครัฐนั้น เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ในการ นำเสนอแนวคิด วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งนวัตกรรมการบริหารงานของภาครัฐจะมีขอบเขตอยู่ภายใต้กรอบนโยบายของประเทศ (เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง, 2556) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับสถานศึกษาในระดับอุดมศึกษาของภาครัฐที่ถูกกำกับดูแลภายใต้ นโยบายและยุทธศาสตร์ของชาติที่กำหนดขึ้น ซึ่งสนับสนุนให้มุ่งเน้นด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม โดยสถานศึกษาระดับอุดมศึกษานี้ จัดเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่เป็นจุดเริ่มต้น

ในการมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพและความสามารถในการประกอบวิชาชีพเพื่อสร้างความก้าวหน้าและพัฒนาประเทศให้มีความเจริญรุ่งเรืองมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการทำงานในภาครัฐว่าสามารถปรับตัวมุ่งเข้าสู่ขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของตัวชี้วัดที่บ่งบอกความสำเร็จคุณภาพของบุคลากรและสถานศึกษาได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษาของสถานศึกษานี้ จะต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ (อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์, 2559)

ทั้งนี้ การบริหารจัดการองค์กรของทางกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่ง ซึ่งเป็นหน่วยงานมหาวิทยาลัยในสังกัดของรัฐ ได้ร่วมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏระยะ 20 ปี (พ.ศ.2560-2579) ขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการขับเคลื่อนผลผลิตและพัฒนาครู ยกระดับคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ควบคู่ไปกับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านระบบการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏทั้งหมดรวมกัน (สมบัติ คชสิทธิ์, 2560) โดยมีพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งจัดเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนฝ่ายวิชาการเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร รวมทั้ง การศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้ จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานอันก่อให้เกิดการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีในการทำงาน รวมทั้งองค์กรจะได้รับทราบถึงแนวทางที่ควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนพนักงานในด้านการบริหารจัดการ และส่งเสริมการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์ อันติระหว่างเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรเกิดการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์

นวัตกรรมและเกิดการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การสร้างผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน รวมทั้งอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

2. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support) การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee

Innovation Behavior) และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance)

4. การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร
5. การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 9 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ โดยศึกษาจากระดับพนักงานในองค์กร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ โดยเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน สามารถนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยที่ผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานต่อไป

2. จากการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นการจำแนกกลุ่มของพฤติกรรมตามแนวคิดของ เคลสสัน และ สตรีต (Kleysen & Street, 2001) โดยสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการแสดงออกเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการได้อย่างชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว ซึ่งผลของการศึกษานี้ จะช่วยขยายต่อแนวคิดของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในบริบทขององค์กรภาครัฐในประเทศไทย

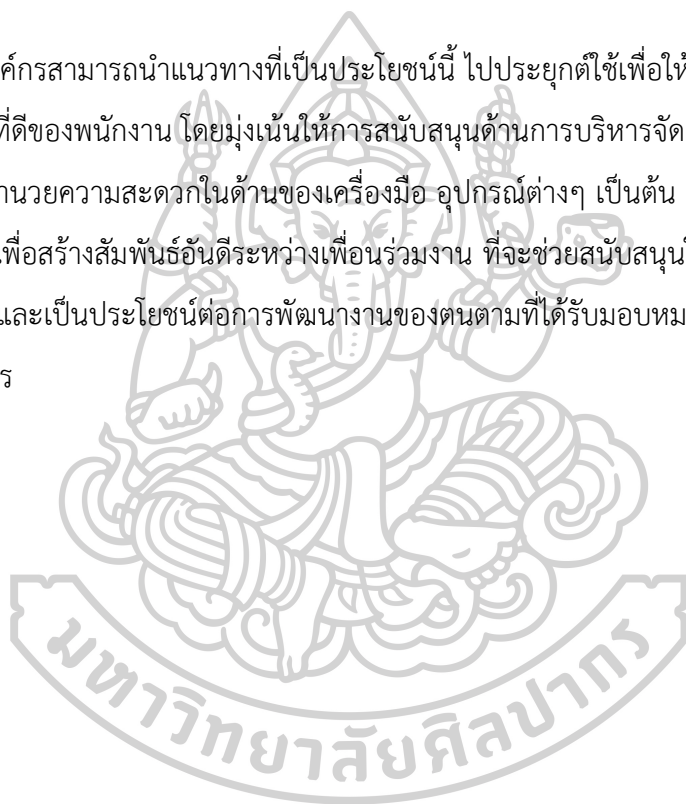
1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

จากการศึกษานี้ การที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงานในองค์กรได้นั้น ได้ทดสอบปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงาน รวมทั้ง

สามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรในระยะยาวด้วย ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในองค์กร หลายประการ ได้แก่

1. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดี อาทิ การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่สูงขึ้น และเกิดการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไป

2. องค์กรสามารถนำแนวทางที่เป็นประโยชน์นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ดีของพนักงาน โดยมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ อาทิ การสนับสนุนแนวคิด การอำนวยความสะดวกในด้านของเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ เป็นต้น รวมทั้ง ควรส่งเสริมการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของตนตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์” ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support)
3. แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support)
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)
5. แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance)
6. การพัฒนาสมมติฐาน
7. กรอบแนวคิด
8. นิยามศัพท์เฉพาะ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) หมายถึง การตัดสินใจความสามารถของตนเองในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลอื่นนำไปสู่เป้าหมายที่ตนต้องการ โดยใช้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่

Berry (1987) กล่าวเพิ่มเติมว่า บุคคลจะสามารถรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในเรื่องใดบ้าง และไม่ควรประเมินค่าในสิ่งที่ตนเองจะต้องเผชิญสูงจนเกินไป

Parker, Williams, and Turner (2006) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

McShane and Von (2003) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสามารถสร้างแรงจูงใจในการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Tella and Ayeni (2006) อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง เป็นการรับรู้ความสามารถของตนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงพฤติกรรม กระบวนการคิด และอารมณ์ ซึ่งสามารถสร้างความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ โดยบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะเกิดความนับถือตนเองสูงและรู้สึกสนุกกับภารกิจที่ต้องเผชิญ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะเกิดความนับถือตนเองต่ำ จะเกิดความเครียดและความวิตกกังวล

นาฎวดี จำปาดี (2554) อธิบายว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะใช้การประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการสร้างสรรค์และพัฒนาให้เกิดผลงาน ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจในการแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการจัดการและปฏิบัติงาน นั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลในการแสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนาและนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานต่างๆ ในเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

2.1.2 อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถตนเองต่อพฤติกรรม

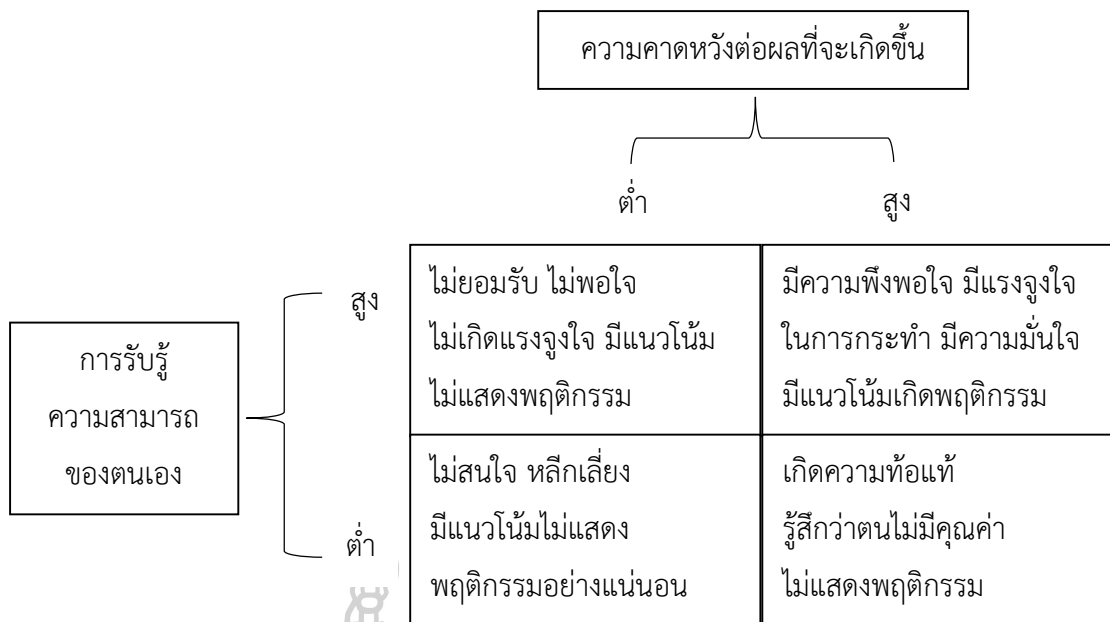
จากการศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีแนวคิดพื้นฐานมาจากทฤษฎีเชิงปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) โดยเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เกิดขึ้นจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ปัจจัยภายในบุคคล พฤติกรรม และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม นอกจากนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะแสดงพฤติกรรม ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยการเรียนรู้จากเหตุการณ์ต่างๆ จึงเป็นประสบการณ์ที่มีผลเชิงควบคุม พฤติกรรมของบุคคล ทำให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะตัดสินใจเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญ (Bandura, 1986)

ตามแนวคิดของ Bandura (1986) อธิบายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะส่งผลต่อพฤติกรรมผ่านกระบวนการต่างๆ 4 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการคิด (Cognitive process) การรับรู้ความสามารถของตนเองจะส่งผลต่อกระบวนการคิด ซึ่งจะช่วยสนับสนุนหรือบั่นทอนความตั้งใจที่จะปฏิบัติภารกิจ โดยใช้การประเมินและคาดการณ์ต่อสถานการณ์ในอนาคตตามระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะคิดว่าตนเองมีความสามารถในการปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะคิดว่าตนเองจะต้องประสบความล้มเหลว และไม่สามารถปฏิบัติภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จได้

2. กระบวนการจูงใจ (Motivation process) ผลจากกระบวนการคิด เมื่อบุคคลคิดถึงผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติภารกิจจะเกิดความคาดหวัง ซึ่งความคาดหวังต่อผลที่จะเกิดขึ้นนี้จะนำไปสู่แรงจูงใจที่เพิ่มความเชื่อมั่นที่จะกระทำภารกิจนั้นๆ ให้สำเร็จ

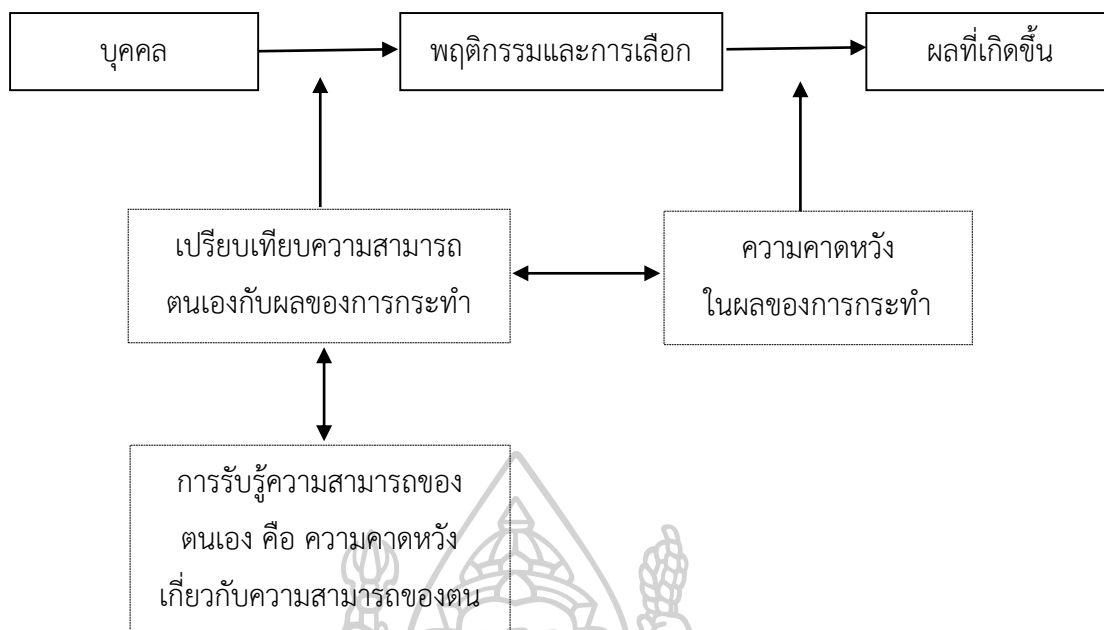
3. กระบวนการด้านอารมณ์ (Affective process) เมื่อบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่างกันจะส่งผลต่อสภาวะทางอารมณ์ที่ต่างกัน เมื่อต้องเผชิญกับงานที่มีลักษณะซับซ้อน ยุ่งยาก ซึ่งบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ จะเกิดความเครียด และวิตกกังวล ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะไม่เกิดความเครียด ไม่วิตกกังวล และชอบที่จะเผชิญกับงานที่มีความยาก และท้าทาย ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของภารกิจ



ภาพที่ 1 แสดงพฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง
และความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

ที่มา: อ่างถึงใน นาฎวดี จำปาดี (2554) ปรับปรุงมาจาก Bandura (1997)

4. กระบวนการการเลือก (Selection process) เมื่อบุคคลสามารถประเมินหรือรับรู้ความสามารถของตนเองแล้ว จะส่งผลไปถึงขั้นของการตัดสินใจเลือกที่จะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติภารกิจ โดยผู้ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักจะหลีกเลียง เพราะรู้สึกไม่มั่นใจต่อความสำเร็จของภารกิจนั้นๆ



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่เกิดขึ้น
ที่มา: อ่างถึงใน นาฎวดี จำปาดี (2554) ปรับปรุงมาจาก Bandura (1997)

2.1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น Bandura (1986) อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถแบ่งออกเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

1. ประสบการณ์ความสำเร็จในอดีต (Enactive Mastery Experience) จะมีความเชื่อว่าตนเองมีความสามารถที่จะปฏิบัติภารกิจใหม่ๆ ที่ไม่ต่างกับความสำเร็จในอดีตนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงข้ามหากเคยประสบความล้มเหลวก็จะมีเชื่อว่าตนเองจะไม่สามารถปฏิบัติภารกิจในลักษณะเดียวกันนี้ได้สำเร็จเช่นกัน ซึ่งถ้าบุคคลนั้นมีประสบการณ์ความล้มเหลวที่เพิ่มขึ้นจะยิ่งส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลนั้นมากขึ้นเรื่อยๆ จนนำไปสู่การขาดความพยายามที่จะกระทำภารกิจดังกล่าวได้

2. การรับรู้ประสบการณ์ของผู้อื่น (Vicarious Experience) บุคคลจะเกิดการเปรียบเทียบความสามารถของตนเองกับบุคคลที่มีประสบการณ์ในภารกิจที่มีลักษณะเดียวกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าบุคคลใดที่มีความสามารถไม่แตกต่างจากตนเองนัก หากบุคคลนั้นประสบความสำเร็จ ก็จะส่งผลให้เกิดการประเมินว่า ตนเองก็สามารถปฏิบัติภารกิจเช่นเดียวกันนี้ให้ประสบผลสำเร็จได้เช่นเดียวกัน

3. การจูงใจด้วยคำพูด (Verbal persuasion) เป็นความเชื่อมั่นที่เกิดขึ้นจากผู้อื่นหรือตนเอง อาทิ คำชมเชย การให้กำลังใจ การชี้แนะ เป็นต้น ซึ่งบุคคลจะนำเอาคำพูดเหล่านั้นมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ โดยการจูงใจด้วยคำพูดนั้นจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และความเป็นไปได้ที่บุคคลนั้นจะสามารถกระทำหรือแสดงพฤติกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุตามความต้องการได้ เพราะหากการจูงใจด้วยคำพูดนั้นเกินความเป็นจริง เมื่อบุคคลได้พยายามกระทำการต่างๆ แล้ว แต่ผลปรากฏว่าไม่อาจสำเร็จได้ตามความต้องการ การจูงใจด้วยคำพูดนี้จะถูกลดระดับความเชื่อถือลงได้ อย่างไรก็ตาม การจูงใจด้วยคำพูดนี้จะมีผลมากขึ้น หากผู้พูดเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อบุคคลนั้นและได้รับความเชื่อถือไว้วางใจหรือความเคารพนับถือจากผู้ถูกชักจูง

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective State) โดยบุคคลที่มีสภาวะทางกายผิดปกติ อาทิ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ ปวดศีรษะ อาการบาดเจ็บต่างๆ ซึ่งบุคคลที่มีความแปรปรวนทางอารมณ์ จะถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ทางลบได้ง่าย ได้แก่ ความวิตกกังวล ความตื่นเต้น ความหวาดกลัวมากจนเกินไป จะส่งผลให้การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง และประเมินว่าตนไม่สามารถปฏิบัติภารกิจต่างๆ เหล่านั้นให้ประสบผลสำเร็จได้

ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองข้างต้นนี้ อาจเป็นผลมาจากปัจจัยเดียวหรือหลายปัจจัยรวมกัน และก่อให้เกิดการส่งผลต่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนในแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันด้วย



ภาพที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและผลจากการแสดงพฤติกรรม
ที่มา: อ้างถึงใน นาฎวดี จำปาดี (2554) ปรับปรุงมาจาก J. L. Gibson, Ivancevich, Donnelly,
and Jr (2000)

2.1.4 ผลลัพธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

เมื่อบุคคลสามารถเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองได้ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้มีความพยายามและมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้มากกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล จะนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมในขั้นต่อไป โดย Bandura (1986) อธิบายไว้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล โดยเกี่ยวข้องกับกระบวนการคิด การจูงใจ และอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งได้อธิบายรายละเอียดไว้ดังนี้

1. พฤติกรรมการเลือก (Choice Behavior) คือ การตัดสินใจเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมา ซึ่งใช้การประเมินจากประสบการณ์ของบุคคลนั้น ว่าความสามารถที่ตนเองมีอยู่จะสามารถดำเนินการให้ภารกิจต่างๆ สำเร็จได้หรือไม่ โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงมักจะเลือกเผชิญและทำในสิ่งที่มีความท้าทาย และมีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้ก้าวหน้ามากขึ้น ส่วนผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ มักหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญกับความท้าทาย มีความย่อท้อต่ออุปสรรค ขาดความมั่นใจ ซึ่งส่งผลให้ขาดโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของตนเอง อย่างไรก็ตาม การประเมินความสามารถของตนเองนั้น ควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงในขณะนั้น

2. ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำภารกิจ (Effort Expenditure and Persistence) การรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น เป็นปัจจัยในการกำหนดถึงระดับความพยายามของบุคคล เพื่อนำไปสู่เป้าหมายหรือสิ่งที่ตนต้องการ โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับสูงนั้น จะมีความพยายามและมุ่งมั่นในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ได้ยาวนานกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่ต่ำ ดังนั้น เมื่อบุคคลที่มีความพยายามและมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ จะมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในภารกิจได้

3. กระบวนการคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotion Reaction) การรับรู้ความสามารถของตนเอง จะส่งผลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในขณะแสดงพฤติกรรม และนำไปสู่การคาดเดาสถานการณ์ที่ตนเองต้องเผชิญในอนาคต โดยผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรคต่างๆ จะเพิ่มความพยายามและใส่ใจในการแสดงพฤติกรรมต่างๆ มากขึ้น ตรงข้ามกับผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ

เมื่อต้องเผชิญกับอุปสรรค จะเกิดความเครียดสูง และแสดงพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มที่นัก ทำให้บุคคลนั้นไม่สามารถประสบความสำเร็จในภารกิจได้

4. การกำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Human as producers rather than simply forestallers of behavior) การรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล จะส่งผลต่อการกำหนดพฤติกรรม โดยบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะมีความพยายามและสามารถยอมรับผลที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของตนเอง กล้าเลือกที่จะกระทำในสิ่งที่มีความท้าทาย และใช้ความพยายามอย่างสูงเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ และใช้ความล้มเหลวเป็นแรงผลักดันที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะหลีกเลี่ยงงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ขาดความมั่นใจ ขาดความพยายาม รู้สึกกังวล และเกิดความเครียด ซึ่งอาจเชื่อว่าโชคชะตาจะมีผลต่อความสำเร็จในภารกิจ

2.1.5 การประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถแยกพิจารณาได้ใน 3 มิติที่แตกต่างกัน ดังนี้ (Bandura, 1997)

มิติที่ 1 ระดับความยากและซับซ้อนของภารกิจ (Magnitude) ความยากและซับซ้อนของภารกิจ แสดงถึงความท้าทายของภารกิจนั้นๆ หากบุคคลใดประเมินตนเองว่าจะสามารถกระทำภารกิจใดๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ โดยเทียบกับระดับความยากและซับซ้อนนั้น ซึ่งก็คือระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคลดังกล่าวนั่นเอง

มิติที่ 2 ระดับความมั่นใจของบุคคล (Strength) คือระดับความมั่นใจของบุคคลที่มีต่อภารกิจใดๆ ที่จะกระทำได้สำเร็จในแต่ละระดับความยากและซับซ้อนของภารกิจนั้น

มิติที่ 3 ระดับการสรุปโดยนัยสู่ภารกิจอื่น (Generality) บุคคลจะตีความระดับความสามารถของตนเองจากประสบการณ์ในอดีตที่เคยประสบความสำเร็จไปกับภารกิจที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

อย่างไรก็ตาม จากการที่ได้ศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ส่วนใหญ่มีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986) ซึ่งผู้วิจัยส่วนใหญ่ นิยมประเมินระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองที่วัดเพียงมิติเดียว คือการวัดระดับความมั่นใจของบุคคล ซึ่งพัฒนาขึ้นจากเฉินและคณะ (Chen, Gully, & Eden, 2001) ดังตัวอย่างงานวิจัยต่อไปนี้

วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคิดสร้างสรรค์กับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านการสร้างแบรนด์แบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ซึ่งใช้แบบประเมินในการวัดระดับความมั่นใจของบุคคลเพียงมิติเดียว เป็นแบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General self-efficacy) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย เฉินและคณะ (Chen et al., 2001)

นาฎวดี จำปาดี (2554) ศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม : กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการคำปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ซึ่งใช้แบบประเมินในการวัดระดับความมั่นใจของบุคคลเพียงมิติเดียว เป็นแบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General self-efficacy) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย เฉินและคณะ โดยมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ (Chen et al., 2001) นอกจากนี้ ได้นำแบบประเมินการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเอง (Creative self-efficacy) ซึ่งพัฒนาโดยเทียร์นีย์ และฟาร์เมอร์ จำนวน 4 ข้อคำถามมาร่วมประเมินด้วย (Tierney & Farmer, 2002) รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ เนื่องจากการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์จะนำไปสู่การสร้างสรรค์ที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยอื่นๆ ซึ่งแตกต่างจากการรับรู้ความสามารถทั่วไปของบุคคล

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลในการแสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนา และนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานต่างๆ ในเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ นอกจากนี้ ยังพบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่มีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองมาจากแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986) ดังนั้น งานวิจัยฉบับนี้จะนำแบบประเมินมาจากงานวิจัยของ นาฎวดี จำปาดี (2554) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่ใช้ในการวัดระดับความมั่นใจของบุคคลเพียงมิติเดียว เป็นแบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General self-efficacy) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย เฉินและคณะ (Chen et al., 2001) โดยมีข้อคำถามจำนวน 8 ข้อ นอกจากนี้ ได้นำแบบประเมินการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเอง (Creative self-efficacy) ซึ่งพัฒนาโดยเทียร์นีย์ และฟาร์เมอร์ จำนวน 4 ข้อคำถามมาร่วมประเมินด้วย (Tierney & Farmer, 2002) เนื่องจากการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเองจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดการแสดงผลออกทาง

พฤติกรรมต่างๆ เพื่อปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support)

2.2.1 ความหมายของการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

Parker et al. (2006) กล่าวว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ คือ สภาพแวดล้อมการทำงานที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรม ซึ่งพนักงานแต่ละคนจะสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในองค์กรได้โดยการสร้างวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ และแนวคิดที่เป็นนวัตกรรมให้กับองค์กร เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ ความคิดสร้างสรรค์ของพวกเขาจะเพิ่มขึ้น และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ

Cabrera et al. (2006) กล่าวเพิ่มเติมว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ เป็นการที่องค์กรให้การสนับสนุนด้านเครื่องมือและทรัพยากรต่าง ๆ สำหรับพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์ผลผลิตหรือสิ่งที่เป็นนวัตกรรมให้กับองค์กร ซึ่งการรับรู้ของการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะต้องมีกระบวนการประสานงานในการให้ความช่วยเหลือกับพนักงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

Martin and Ute (2017) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร โดยชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชา โดยใช้การสนับสนุนจากความคิดสร้างสรรค์ เพราะการสื่อสารความคิดกับบุคคลอื่นจะง่ายขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนจากผู้นำและองค์กร ทั้งในด้านของนโยบายองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจัดเป็นความเชื่อหรือค่านิยมที่ปฏิบัติร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ทำให้เกิดความร่วมมือระหว่างสมาชิกในองค์กร ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ดี ทำให้องค์กรเกิดความสามารถเชิงการแข่งขันสูง อันเป็นรากฐานของระบบการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ (วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550)

อย่างไรก็ตาม ในแง่ของระดับองค์กรจะมุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนขององค์กร โดยได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านของนโยบายองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการ

ขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Denison, 1990) ทั้งในเรื่องของการจัดเตรียมเครื่องมือหรือทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับการดำเนินการและการสนับสนุนแนวความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ (Hunter, Bedell, & Mumford, 2007) นอกจากนี้ ในมุมมองของพนักงานนั้น การรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรจะมีความสำคัญอย่างยิ่งและสนับสนุนให้พวกเขามีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน (Amabile et al., 1996)

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม

2.2.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น จะเป็นผลให้พนักงานในองค์กรเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น และก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาของ Rhoades and Eisenberg (2002) ได้สรุปปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ไว้ดังนี้

1. ความยุติธรรม (Fairness) ด้านกระบวนการกำหนดในเรื่องของผลตอบแทน กฎระเบียบนโยบาย และการให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคล เนื่องจากพนักงานไม่ได้คำนึงถึงความยุติธรรมในเรื่องของผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่ยังคำนึงถึงกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทนด้วย โดยเชื่อว่า หากองค์กรมีกระบวนการที่ยุติธรรม จะนำมาซึ่งผลตอบแทนที่พึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคง เชื่อมั่น และให้ความไว้วางใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรต่อไป

2. การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support) เนื่องจากผู้บังคับบัญชา มีหน้าที่ในการรับผิดชอบดูแลและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเพื่อรายงานต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บังคับบัญชาจัดเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานในการประสานงานมากกว่าผู้บริหารระดับสูง ดังนั้น หากพนักงานประเมินพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาของตนว่าเป็นผู้ที่มีความเมตตา และเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน of พนักงาน ก็ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อ

องค์กร และเลือกที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป แต่หากพนักงานมีความรู้สึกที่ไม่ดีหรือเกิดทัศนคติในเชิงลบ ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจและไม่อยากปฏิบัติงานหรือลาออกจากองค์กรในที่สุด

3. รางวัลและสภาพในการทำงาน (Organizational Rewards and Job Conditions) หากองค์กรแสดงให้เห็นคุณค่าและให้ความสำคัญกับการทุ่มเทการปฏิบัติงานของพนักงาน อาทิ การให้ค่าตอบแทนหรือรางวัลกับพนักงานที่มีความทุ่มเทการปฏิบัติงานให้กับองค์กร การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานตามกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม การรักษาพนักงานไว้ในองค์กร การให้อิสระในการปฏิบัติงานแก่พนักงาน การสนับสนุนการฝึกอบรม เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Wayne, Shore, and Liden (1997) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การมีส่วนร่วมและการได้รับการยอมรับจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร โดยการแสดงออกถึงความห่วงใยและการดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งตระหนักถึงคุณค่าของการทำงานที่พนักงานได้อุทิศตนในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ รวมทั้งการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และอำนวยความสะดวกด้านทรัพยากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างบรรยากาศและส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นอกจากนี้ การฝึกอบรมซึ่งเป็นการลงทุนขององค์กรที่มีต่อพนักงาน โดยการให้ความรู้ด้านต่างๆ และทักษะที่จำเป็นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความพยายามและทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรสูงขึ้น และมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรด้วย รวมทั้งความเป็นอิสระในการทำงาน (Autonomy) โดยพนักงานได้รับความเป็นอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน การวางตารางเวลาในการทำงาน การวางระบบการทำงานด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่การเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้กับพนักงานนั่นเอง (Eisenberger, Rhoades, & Cameron, 1999)

2.2.3 ผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงานในลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน หากพนักงานรับรู้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกในทางบวก เกิดความผูกพันต่อองค์กร และปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ แต่หากพนักงานรับรู้ว่าการไม่เห็นถึงความสำคัญในการทุ่มเทการทำงาน of พนักงาน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกในทางลบ เกิดความรู้สึกต่อต้าน ซึ่งส่งผลให้พนักงาน

อาจแสดงพฤติกรรมในเชิงลบต่อองค์กรได้ (Eisenberg, Huntinton, Hutchinson, & Sowa, 1986)

จากการศึกษาของ Rhoades and Eisenberg (2002) ได้สรุปผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร อาทิ ความรู้สึกของการตอบแทนบุญคุณต่อองค์กร ทำให้พนักงานใส่ใจในสวัสดิภาพขององค์กร เพิ่มความผูกพันต่อองค์กร และมีความต้องการคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่การคงอยู่กับองค์กรเพราะความจำเป็นที่ต้องอยู่ นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเติมเต็มความต้องการทางอารมณ์ จิตใจ และสังคมด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2. ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับงาน (Job-Related Affect) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะช่วยส่งเสริมอารมณ์ในทางบวก และสร้างความพึงพอใจในงานให้กับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าและความสามารถในตนเอง นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน จะเป็นสิ่งที่สร้างความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรสามารถตอบแทนความทุ่มเทในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

3. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน (Job Involvement) ถ้าพนักงานมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรในทางบวกและอยู่ในระดับมาก ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันในงานที่ตนเองรับผิดชอบมากด้วย แต่ถ้าพนักงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในทางลบ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันในงานที่ตนเองรับผิดชอบในระดับที่น้อยลงด้วยเช่นกัน

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเป็นตัวช่วยส่งเสริมผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาทิ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะ และการทำงานอย่างสร้างสรรค์ เป็นต้น

5. ความตึงเครียด (Strain) เมื่อพนักงานต้องเผชิญหน้ากับความคาดหวังจากองค์กรว่า จะต้องเกิดการสร้างสรรค์ผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งการรับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการขององค์กร โดยการให้ความช่วยเหลือในด้านทรัพยากรและด้านอารมณ์ความรู้สึก พนักงานก็จะสามารถลดแรงกดดัน หรือลดการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่พึงประสงค์ที่อาจเกิดขึ้น

จากความเครียดของตนเองได้ อาทิ ความเหนื่อยล้าทางร่างกาย ความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความวิตกกังวล เป็นต้น

6. ความปรารถนาที่จะคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงานที่จะปฏิบัติงานต่อในองค์กร เมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะดำรงอยู่และปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

7. พฤติกรรมหลีกเลี่ยงงาน (Withdrawal Behavior) อันได้แก่ ความเชื่องช้าในการปฏิบัติงาน การขาดงานเป็นประจำ และการลาออกโดยสมัครใจนั้น หากองค์กรสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรให้กับพนักงานผ่านกระบวนการต่างๆ อาทิ การรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กร การให้ความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ตลอดจนการให้ผลตอบแทนตรงตามเวลา ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจสูงขึ้น และสามารถลดพฤติกรรมหลีกเลี่ยงงานของพนักงานได้ด้วย

จากการศึกษาของ วิภาดา แจ่มเมือง (2558) พบว่า ด้านบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิดและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีอิสระ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อศักยภาพในการทำงาน และควรให้การส่งเสริมการสร้างสรรคผลงานเชิงนวัตกรรม หรือแนวคิดที่แปลกใหม่ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ Madjar (2005) อธิบายเพิ่มเติมว่า เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กร ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับสูงตามมา โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กรนี้ จะมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมของพนักงาน (Parker et al., 2006) เมื่อพนักงานรับรู้ก็จะเกิดการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และนำไปสู่การสร้างสรรคความคิดที่แปลกใหม่จนกระทั่งกลายเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ (Calantone, Cavusgil, & Zhao, 2002) รวมทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถธำรงรักษา

บุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นคงอยู่ในองค์กรต่อไปในระยะยาว (ศรีณย์ พิมพ์ทอง, 2557)

อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กรนั้น เมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะองค์กรแสดงความห่วงใยและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมของพวกเขาอย่างเต็มที่ ก็จะนำไปสู่การเริ่มต้นทางความคิดสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดผลงาน กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงานในเชิงนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น (Calantone et al., 2002) ซึ่งจะเห็นได้ชัดว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เนื่องจากพนักงานจัดเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรให้เกิดขึ้น เมื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอยู่ในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะกระตือรือร้นมากขึ้นในการสร้างสรรค์และนำแนวคิดที่เป็นประโยชน์และแปลกใหม่มาใช้ในการปรับปรุงผลงาน และกระบวนการทำงานที่ดียิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมควรได้รับการสนับสนุนอย่างยิ่งเพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมขององค์กรที่ดี (Kuczmariski, 1996)

2.2.4 การประเมินระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ในการประเมินระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

จันทรพา ทัดภูธร (2543) ได้ทำการศึกษาวิจัยอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง ซึ่งได้รวบรวมการศึกษาของไอเซนเบิร์กเกอร์และคณะ (Eisenberg et al., 1986) โดยใช้การจำแนกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน ได้แก่ เงินเดือน สวัสดิการ โดยจัดเป็นสิ่งจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อพนักงานทุกคน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานในองค์กรรู้สึกมีความมั่นคง และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านโอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยองค์กรให้การส่งเสริมการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงกว่า และมอบความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้กับพนักงาน

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านสภาพการทำงาน ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในเรื่องของเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ ซึ่งมีส่วนช่วยในการสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาสังคม ได้แก่ การได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องชื่นชมเมื่อทำความดีหรือทำคุณประโยชน์ให้กับองค์กร เป็นต้น

วรางคณา แก้วมณี (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง โดยใช้การจำแนกการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา ซึ่งเกี่ยวข้องกับกรให้เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบายที่คำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้และโอกาสความก้าวหน้า เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา โดยมีการกำหนดการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสในการแสดงผลงาน และสนับสนุนการฝึกอบรมเพิ่มเติมให้กับพนักงาน

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ โดยพร้อมให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน

Isabel and Ma (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน : บทบาทของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลมีส่วนร่วมโดยเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผ่านการสร้างการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ

Martin and Ute (2017) ได้ศึกษาการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงาน การทบทวนมาตรการที่มีอยู่และการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งพบว่า พฤติกรรม

สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้รับอิทธิพลจากการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการที่ดีขององค์กร โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้นำหรือผู้บริหารระดับสูงโดยใช้การสนับสนุนจากความคิดสร้างสรรค์ เพราะการสื่อสารความคิดกับบุคคลอื่นจะง่ายขึ้นเมื่อได้รับการสนับสนุนจากผู้นำและองค์กร ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ดี

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้จะมุ่งเน้นไปที่การศึกษาปัจจัยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการขององค์กร ซึ่งเป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และส่งผลให้เกิด พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในระดับที่สูงขึ้น (Amabile et al., 1996) นอกจากนี้ งานวิจัยฉบับนี้จะนำแบบประเมินการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ ซึ่งแปลมาจากงานวิจัยของ (Isabel & Ma, 2014) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน : บทบาทของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยแซนด์เลอร์และคณะ (Chandler, Keller, & Lyon, 2000) และฮอร์นส์บีและคณะ (Hornsby, Kuratko, & Zahra, 2002)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support)

2.3.1 ความหมายของการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

Isabel and Ma (2014) ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงบูรณาการและเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Shaker et al. (2018) อธิบายไว้ว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานจะส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีซึ่ง

กันและกันแล้ว พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ และคอยให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งนี้จะป็นตัวกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานใหม่ ๆ นั้นเอง

Shrivastava, Bartol, and Locke (2006) กล่าวเพิ่มเติมว่า สภาพแวดล้อมการทำงานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น

Parker et al. (2006) กล่าวเพิ่มเติมว่า ความเชื่อมั่นของเพื่อนร่วมงานจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานเชิงรุก ซึ่งการสนับสนุนโดยผู้ร่วมงานจะเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้และการบูรณาการทางความคิด ซึ่งส่งผลให้เกิดการแสวงหาประโยชน์ทางความรู้ และเปิดรับความคิดที่แปลกใหม่

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน จะส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น (Shrivastava et al., 2006) โดย Beyer and Marshall (1981) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ คือ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจซึ่งกันระหว่างผู้ร่วมงาน โดยมีความตรงไปตรงมา ซื่อตรงต่อกัน และเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นและความรู้สึกของตนเองต่อผู้ร่วมงานทั้งในด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวและการปฏิบัติงาน

2. การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีความเต็มใจที่จะแบ่งปัน ความรู้ซึ่งกัน และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันในการปฏิบัติงาน รวมถึงการปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ร่วมงานซึ่งกันและกัน

3. การสนับสนุนซึ่งกันและกัน โดยการเปิดโอกาสและมีความเต็มใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก การให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและเรื่องอื่นๆ นอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานของเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ และมีความยินดีในการเป็นที่ปรึกษาโดยการให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

4. ความเป็นมิตรและความรื่นรมย์ คือ การมีทัศนคติที่ดีต่อกัน และการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่อบอุ่นร่วมกัน รวมทั้งการให้ความสนใจและความห่วงใยต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งกัน ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของการสังสรรค์ร่วมกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร อาทิ การแสดงออกทางรอยยิ้ม การร่วมยินดีต่อเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จในโอกาสต่างๆ เป็นต้น

5. การทำงานเป็นกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จร่วมกัน เป็นความร่วมมือกันในการกระตุ้นส่งเสริมการทำงานเป็นกลุ่ม การยอมรับในความแตกต่างและความสามารถของผู้ร่วมงาน การใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ ซึ่งในกลุ่มจะมีการกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการทบทวนและการหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงผลงานของกลุ่มร่วมกันอยู่เสมอ

6. พฤติกรรมสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม เป็นการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการส่งเสริมสนับสนุน และตระหนักถึงคุณค่าในผลงานของบุคคลอื่น ที่ร่วมกันสร้างผลงานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น ซึ่งใช้การวิพากษ์ผลงานและการจัดการกับความขัดแย้งในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหรือค้นพบวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

7. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน โดยทุกฝ่ายมีอิสระในการอภิปรายร่วมกัน มีความเต็มใจในการแบ่งปันหรือรับข้อมูลจากผู้อื่น และสามารถจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมาชิกในกลุ่มสามารถรับข้อมูลได้อย่างทั่วถึงและได้รับการประสานงานที่ดีอย่างสม่ำเสมอทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการ

8. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม คือ ความสามารถในการพิจารณาขอบเขตหน้าที่ของสมาชิกของกลุ่มโดยปราศจากอคติ การยอมรับสมาชิกในกลุ่มด้วยความจริงใจ สามารถสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกันที่ปราศจากความเครียด ซึ่งสมาชิกในกลุ่มได้รับโอกาสในการทำงานและการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน

นอกจากนี้ วัชรวิภาส (2543) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล

1. ด้านสภาพร่างกายและจิตใจ เป็นผลมาจากการอบรมเลี้ยงดูในวัยเด็ก ศาสนา และวัฒนธรรม กล่อมเกลาให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับสังคมของตนเอง ก่อให้เกิดเป็นบุคลิกภาพ ซึ่งแสดงออกทางพฤติกรรมในรูปแบบของกิจกรรมมารยาทและอุปนิสัย ส่งผลถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การเรียนรู้บทบาทของตนเองและผู้อื่น การให้ความไว้วางใจ ความเชื่อถือต่อผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น

2. ด้านทัศนคติ โดยทัศนคติส่วนบุคคลมีส่วนอย่างมากต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื่องจากความคิดและทัศนคติของบุคคลจะมีบทบาทในการชี้นำการกระทำหรือการปฏิบัติต่อผู้อื่น หากบุคคลมีทัศนคติในทางลบกับผู้อื่น มักจะมีแนวโน้มการปฏิบัติต่อบุคคลอื่นอย่างไม่เป็นมิตร ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างกัน หากบุคคลมีทัศนคติในทางบวกกับผู้อื่น จะมีแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเป็นมิตร ซึ่งส่งผลให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

3. ด้านทักษะความสามารถในการแสดงออก เป็นพฤติกรรมการแสดงออกต่อตนเองและผู้อื่น อันได้แก่ ความรู้สึกเปิดเผย ความรู้สึกร่วม การเคารพและยอมรับ การรู้จักเปิดโอกาสกับบุคคลอื่น หากบุคคลมีการแสดงออกด้วยวิธีการที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ จะนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีซึ่งกัน

ปัจจัยที่เกิดขึ้นจากองค์กร

1. ด้านขนาดขององค์กร หากองค์กรที่มีขนาดใหญ่ จะทำให้โอกาสของบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับบุคคลอื่นจะน้อยลง เพราะในองค์กรจะถูกแบ่งงานตามสายงานประจำของแต่ละกลุ่มตามความรับผิดชอบของบุคคล

2. ด้านการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กร ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบขององค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล โดยการเปิดโอกาสให้มีการสังสรรค์ทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความรู้จักร่วมกัน ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้อย่างเหมาะสม

3. ด้านลักษณะงาน ซึ่งงานที่มีลักษณะที่ต้องอาศัยความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกัน จะเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นได้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพนักงานสามารถสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานซึ่งกันแล้ว ก็จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงบูรณาการและเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Isabel & Ma, 2014) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมการทำงานก็มีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหาปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น (Shrivastava et al., 2006) ซึ่งกระบวนการของการทำงานแบบกลุ่มที่ดีนั้น คือการที่สมาชิกภายในกลุ่มให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนการให้ความไว้วางใจและความเคารพซึ่งกัน จึงจะเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Scott & Bruce, 1994)

2.3.3 ผลลัพธ์ของการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

สำหรับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมในการทำงานผ่านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานนี้ จะส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมของพนักงานเป็นอย่างมาก (Scott & Bruce, 1994) เมื่อพนักงานรับรู้สภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับสูงตามมา (Madjar, 2005)

นอกจากนี้ Shalley et al. (2004) อธิบายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และเป็นการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ และนำไปสู่การปฏิบัติเชิงนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ โดย Frese, Teng, and Winjnen (1999) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมการทำงานที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนี้ จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน เพราะพนักงานจะรับรู้ได้ถึง การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและรู้สึกถึงความปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่นี้

อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมการทำงานที่โดดเด่นด้วยการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน จะช่วยเพิ่มขอบเขตที่ทำให้พนักงานสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนและพร้อมที่จะรับความเสี่ยงในการนำเสนอความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมนี้ (McLean, 2005) เมื่อพนักงานมีอิสระในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานของพวกเขาพร้อมและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือที่เกี่ยวข้อง

กับงาน ก็ส่งผลให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และความเชี่ยวชาญซึ่งกันและกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องเผชิญกับงานที่ซับซ้อนและแปลกใหม่ด้วยความเป็นนวัตกรรมใหม่นี้ (Scott & Bruce, 1994)

2.3.4 การประเมินระดับการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

ในการประเมินระดับการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Isabel and Ma (2014) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน : บทบาทของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ทั้งนี้ การปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลมีส่วนร่วมโดยเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผ่านการสร้างการสนับสนุนด้านการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

Shaker et al. (2018) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญของพวกเขา และคอยให้คำแนะนำและความช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสิ่งนี้จะเป็นตัวกระตุ้นสำหรับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ดี

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน เป็นการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ งานวิจัยฉบับนี้จะนำแบบประเมินการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแปลมาจากงานวิจัยของ Isabel and Ma (2014) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน : บทบาทของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากร

มนุษย์ ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยสุบรามานีเยนและยอนด์ (Subramanian & Youndt, 2005) และกิบสันและเบอร์กินชอร์ (Gibson & Birkinshaw, 2004)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

2.4.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

West and Farr (1989) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การแสดงออกทางความคิดริเริ่มที่แปลกใหม่เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการทำงานในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อประโยชน์ให้กับองค์กร

Scott and Bruce (1994) อธิบายไว้ว่า ในระยะแรกของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนี้ จะเริ่มต้นด้วยการแนะนำความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่ ซึ่งขั้นตอนต่อไป คือการส่งเสริมความคิดของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อค้นหาผู้สนับสนุนที่สามารถช่วยให้ตระหนักถึงความคิดใหม่ ๆ และขั้นตอนสุดท้าย คือการนำความคิดที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นและเป็นประโยชน์ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงในองค์กร

Janssen (2000) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง ความพยายามของพนักงานที่เกิดขึ้นโดยความตั้งใจในการนำเสนอความคิดและนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งให้ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

De Jong and Den Hartog (2007) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม คือ พฤติกรรมทางตรงของบุคคลในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งอยู่ในรูปแบบของความคิด กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่ครอบคลุมตั้งแต่ขั้นเริ่มต้นการสร้างจนถึงขั้นการพัฒนาวัตกรรมต่อไป

วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หมายถึง การนำเสนอความคิด กระบวนการ โดยผลักดันความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมายให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้ใช้ประโยชน์ต่อไป

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการทำงานในองค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิง

นวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความแปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4.2 การแบ่งชั้นของพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ตามแนวคิดของ Scott and Bruce (1994) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. พฤติกรรมการรับรู้ปัญหา เป็นการให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้น และให้ความสนใจกับปัญหานั้น
2. พฤติกรรมการสร้างแนวคิดหรือแนวทางใหม่ เป็นการยอมรับปัญหา และเข้าร่วมเพื่อค้นหาแนวทางและวิธีการในการแก้ปัญหา
3. พฤติกรรมการแสวงหาโอกาสในการนำเสนอแนวคิด เป็นการมองหาหนทางเพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางและวิธีแก้ปัญหา
4. พฤติกรรมการนำแนวทางที่ได้พัฒนาไปใช้จริง เป็นการนำแนวทางและวิธีแก้ปัญหาให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยการสร้างต้นแบบหรือแบบจำลอง

นอกจากนี้ Kleysen and Street (2001) ได้นำเสนอแนวคิดว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จัดเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของพนักงานในองค์กรยุคใหม่ ซึ่งพนักงานทุกคนมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในตนเองแล้ว แต่ระดับในการนำมาใช้นั้นจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จะเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในความคิด การแนะนำ และการนำสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในองค์กร โดยสามารถจัดกลุ่มพฤติกรรม 17 แบบใน 5 กลุ่มพฤติกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส เป็นการแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือพัฒนาสิ่งเดิมให้มีความแปลกใหม่และมีคุณค่ามากขึ้น โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่
 - 1.1. การให้ความสนใจที่จะแสวงหาโอกาส
 - 1.2. การมองหาโอกาสในการเปลี่ยนแปลง
 - 1.3. การมองเห็นคุณค่าของโอกาส
 - 1.4. การรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่โอกาส

2. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม เป็นการแสดงออกถึงความสนใจขั้นต้นในการกำหนดโดยการชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นเป็นกระบวนการ จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิด และแสวงหาความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่

- 2.1 การสร้างวิธีคิดหรือวิธีการที่จะนำไปสู่โอกาส
- 2.2 การอธิบายและแบ่งประเภทของโอกาส
- 2.3 การเชื่อมโยงและผสมผสานความคิดและข้อมูลที่มีเข้าด้วยกัน

3. พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาถึงความคิดใหม่ที่เกิดขึ้น ได้แก่ การบูรณาการความคิดต่างๆ เข้าไว้ด้วยกัน การนำความคิดนั้นไปทดลองปฏิบัติใช้ในองค์กร รวมทั้งการวิเคราะห์ถึงข้อดีและข้อจำกัดของความคิดใหม่ๆ นั้น โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่

- 3.1 การกำหนดวิธีคิดและแนวทางการดำเนินการ
- 3.2 การทดสอบวิธีคิดและแนวทางการดำเนินการ
- 3.3 การประเมินวิธีการและแนวทางการดำเนินการ

4. พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำความคิด โดยผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น ซึ่งบุคคลจะต้องมีการระดมการสนับสนุนและชักจูงโน้มน้าวบุคคลอื่นๆ ให้เห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตนเอง และต้องนำความคิดใหม่นั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่น รวมทั้งต้องมีบุคลิกภาพที่ชอบการเปลี่ยนแปลงและชอบความเสี่ยง โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่

- 4.1 การรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่
- 4.2 การชักชวนและจูงใจ
- 4.3 การผลักดันและการต่อรอง
- 4.4 การท้าทายและเล่นกับความเสี่ยง

5. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ เป็นการนำความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลงานที่

เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมถึงการพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำผลงานนั้นไปปฏิบัติใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่

5.1 การพัฒนา

5.2 การปรับปรุง

5.3 การทำอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากนี้ De Jong and Den Hartog (2007) ได้แบ่งกลุ่มกิจกรรมในการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกตามช่วงของกิจกรรมย่อยเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนานวัตกรรม ได้แก่ โอกาสที่ค้นหาโอกาส โอกาสที่จะได้พบกับปัญหาหรือต้องปรับปรุง แก้ไข ซึ่งโอกาสอาจเกิดขึ้นได้หลากหลายทาง ไม่จำเป็นต้องเป็นการดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว ซึ่งโอกาสการค้นหา รวมถึงพฤติกรรมการมองหาหนทางที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการในปัจจุบัน หรือความพยายามที่จะคิดเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในปัจจุบันตามแนวทางที่แตกต่างกันออกไป

2. พฤติกรรมสร้างความคิด เป็นพฤติกรรมทางตรงในการสร้างแนวทางสำหรับการนำไปสู่การปรับปรุง อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ การเข้าสู่ตลาดใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน หรือเป็นการหาแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหา

3. พฤติกรรมการเป็นผู้นำความคิด เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมองหาการสนับสนุนและการสร้างความร่วมมือ อาทิ การชักชวน และการสร้างอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงการผลักดันและการเจรจาต่อรอง เป็นต้น

4. พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ เป็นความพยายามของบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ ที่จะเปลี่ยนจากความคิดไปสู่สิ่งที่เป็นรูปธรรมสามารถจับต้องได้จริง อาทิ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ การทดสอบหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นต้น

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Kanter (1988) ซึ่งพบว่า การแสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับบุคคลนั้นจะเป็นผลของพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรต่อไป ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การสร้างความคิด เป็นการสร้างแนวความคิดแปลกใหม่ที่เป็นประโยชน์ โดยเริ่มจากบุคคลรับรู้ถึงปัญหาเกี่ยวกับงาน และพยายามค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดความคิดที่แปลกใหม่

2. การสนับสนุนความคิด เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์ขึ้นมาแล้ว ก็จะต้องมีส่วนร่วมกับกิจกรรมทางสังคม เพื่อค้นหาผู้สนับสนุนหรือผู้มีอำนาจในการอุปถัมภ์แนวคิดของตนเอง และทำให้ความคิดใหม่นั้นสามารถแสดงออกมาเป็นรูปธรรมได้อย่างสำเร็จ

3. การทำให้ความคิดเป็นจริง เป็นพฤติกรรมต่อเนื่องมาจากการที่บุคคลตระหนักถึงปัญหา และได้ค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหา รวมทั้งการหาแนวร่วมในการสนับสนุนความคิดให้เป็นรูปธรรม ซึ่งในขั้นตอนสุดท้ายนี้ คือการทำให้ความคิดให้เป็นจริง โดยการสร้างเป็นโมเดลต้นแบบ เพื่อให้แนวคิดที่สร้างขึ้นสามารถสัมผัสหรืออธิบายได้อย่างชัดเจน โดยผู้สร้างนวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้นวัตกรรมนั้นแพร่หลายไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

สำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมุ่งขับเคลื่อนองค์กรเพื่อนำไปสู่การสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันขององค์กร (Huselid, 1995) โดยจะต้องมุ่งแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรนี้ (Cabrera et al., 2006) จากการศึกษาที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างสิ้นเชิง ซึ่งผลการศึกษาของ Parker et al. (2006) ชี้ให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งก็คือการแสดงออกทางพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง สอดคล้องกับ นาฏวดี จำปาดี (2554) ที่พบว่า ปัจจัยที่สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบด้วยรูปแบบความคิดสร้างสรรค์แบบนวัตกรรม และการรับรู้ความสามารถของตนเอง และจากผลการศึกษาของวิภาวี วัฒนวิจารย์ (2556) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคิดสร้างสรรค์ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ซึ่งจะช่วยสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร

จากการศึกษาของ Amabile et al. (1996) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความเป็นอิสระในการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์

นวัตกรรมของพนักงาน อีกทั้งภาวะผู้นำก็จัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน โดยผู้นำถูกจัดเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมภายในองค์กร ซึ่งช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิดและวิธีการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร (De Jong & Den Hartog, 2007) รวมถึงการศึกษาของ ธนกฤต แซ่ไคว่ (2557) ที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจและบรรยากาศที่สร้างนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

จากการศึกษาของ ภัทร์ชนัน สมสมาน (2556) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับบุคคล ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นเลิศ โดยบุคคลที่มีลักษณะซึ่งชอบความท้าทายและมุ่งมั่นในความเป็นเลิศ จะมีแรงผลักดันในตนเองให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมที่ดี รวมทั้งมีความสามารถในการชักจูงหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ยอมรับและปฏิบัติตาม เพื่อให้ทำงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งจัดเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพของนวัตกรรมองค์ที่ดีต่อไป

2. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคคลที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รู้จักการปรับเปลี่ยนหรือประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าว จะสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และจัดเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้เป็นอย่างดี

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของนวัตกรรม โดยจัดเป็นความสามารถระดับบุคคลในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เมื่อความคิดสร้างสรรค์นั้นถูกนำไปปฏิบัติก็จะกลายเป็นนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านการแสวงหารูปแบบ เป็นปัจจัยที่กำหนดให้บุคคลเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการทดลองความคิดใหม่ๆ และนำเสนอความคิด แนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อไป

5. ด้านการสนับสนุนทางทรัพยากร ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ

6. ด้านการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก โดยผู้นำที่ดีจะต้องผลักดันและสนับสนุนให้สมาชิกเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมที่ดี คอยให้คำแนะนำหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์ และสนับสนุนแนวคิดนวัตกรรมเหล่านั้นเพื่อพัฒนานวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

7. ด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก โดยการระดมความคิดหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน จะเป็นหนทางที่นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้อย่างสำเร็จ

8. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำให้สามารถเห็นภาพรวมของการทำงานได้อย่างชัดเจน สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของตนเองเป็นส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Shalley et al. (2004) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางสังคม และปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร ดังนี้

1. ปัจจัยระดับบุคคล โดยบุคคลที่มีความสามารถในการพัฒนาและสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างดีนั้น จะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจ เพื่อนำไปสู่การค้นพบสิ่งที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ รวมทั้งการค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ด้านแรงจูงใจจัดเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานได้อย่างดี ได้แก่ แรงจูงใจภายใน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะใช้ความพยายามในการแก้ปัญหาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในสูง จึงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในต่ำ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะของงานที่มีความเป็นอิสระสูง จะมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งบุคคลสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองเกี่ยวกับงานของตนที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ เป้าหมาย ก็จัดเป็นคุณลักษณะของงานอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานได้อย่างดี โดยจะช่วยให้

พนักงานมีความพยายามและมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงานสูง จะเกิดการเรียนรู้ และมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานสูงด้วยเช่นกัน

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางสังคม ซึ่งลักษณะของการทำงานในปัจจุบันจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของการทำงานแบบเป็นกลุ่ม จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้นำของกลุ่มจัดเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่การส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งลักษณะของผู้นำที่ดี จะส่งเสริมให้พนักงานในกลุ่มของตนเกิดวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งเป็นผู้สนับสนุนด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร โดยองค์กรที่มีบรรยากาศการทำงานแบบสนับสนุนนวัตกรรมจะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานที่สูงขึ้น เพราะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่านวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ยอมรับขององค์กร จึงพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างสำเร็จ

2.4.4 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

เมื่อองค์กรใดมุ่งเน้นการสนับสนุนพนักงานให้มีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมออกมาได้นั้น ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรตามมา ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนองค์กรไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความแปลกใหม่ในผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ รวมทั้งการสร้างสรรค์กระบวนการในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย (Tidd, Bessant, & Pavitt, 2005) ซึ่ง Parker et al. (2006) อธิบายว่า พนักงานที่สามารถแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมให้กับองค์กรได้นั้น ก็จะสามารถนำเสนอแนวคิดโดยการสร้างวิธีการทำงานใหม่ กระบวนการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ โดยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนี้ จะมุ่งเน้นไปที่การกระทำที่เริ่มต้นด้วยตนเอง และนำไปสู่การถ่ายทอดแนวคิดให้กับพนักงานในองค์กรทั้งหมดได้ปฏิบัติใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Leung, Bhagat, Buchan, Erez, and Gibson (2005) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานแต่ละบุคคลนั้น จัดเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ถ้าพฤติกรรม

เชิงนวัตกรรมเป็นที่ต้องการและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเหล่านั้นไม่หยุดยั้งที่จะใช้ความคิดสร้างสรรค์ของตนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กรต่อไป ซึ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์กรได้รับการยอมรับเป็นอย่างสูง โดยเป็นการผสมผสานแง่มุมของความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์และนำไปสู่การสื่อสารทางความคิดให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (Janssen, 2000)

นอกจากนี้ นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร และกัลยกิตติ์ กิรติอังกูร (2561) อธิบายว่า หากพนักงานในองค์กรบุคคลใดที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานสูง พนักงานเหล่านั้นจะเกิดการนำแนวคิดหรือวิธีการแก้ปัญหาบูรณาการร่วมกัน เพื่อใช้ป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในกระบวนการทำงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน รวมทั้งเกิดการเรียนรู้ เพื่อสร้างรูปแบบหรือวิธีการทำงานที่แปลกใหม่ และการนำความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่นั้นไปสร้างผลิตผล หรือกระบวนการที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติจริงในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับ นาฏวดี จำปาดี (2554) โดยพบว่า พนักงานที่มีระดับการแสดงออกทางพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูง แสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความพยายามในการปรับปรุงหรือพัฒนาแนวความคิดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือกระบวนการทำงานที่แปลกใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Kirton (1976) โดยผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จะเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีในการจัดการแก้ไขกับปัญหา ชอบแสวงหาปัญหา และชอบความท้าทาย ซึ่งจะมีความคิดในเชิงที่สร้างสรรค์และกระทำในสิ่งที่ท้าทายตรงข้ามกับผู้อื่นมีการกำหนดเป้าหมายของตนเอง และมีความอดทนสูงเป็นอย่างมาก ซึ่งตรีทิพ บุญแยม (2554) กล่าวเพิ่มเติมว่า การสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานรายบุคคลได้มากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสร้งสร้งผลงานเชิงปฏิบัติของพนักงานรายบุคคลได้จริง ก่อให้เกิดผลงานเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ โดยแสดงให้เห็นว่า กลุ่มงานที่มีพฤติกรรมการสร้างสร้งสร้งนวัตกรรมสูง ย่อมทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองจนกลายเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ พฤติกรรมการทำงานที่สร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม จัดเป็นพฤติกรรมที่ซับซ้อน ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ความคิดในกระบวนการและการแก้ปัญหาอย่างเหมาะสม โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมส่วนบุคคลจะเริ่มต้นด้วยการรับรู้ปัญหา การสร้างความคิด และการแก้ปัญหา นำไปสู่การแสวงหาการสนับสนุนแนวคิดและตระหนักถึงการนำไปใช้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป (Scott &

Bruce, 1994) ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ เพราะพนักงานเหล่านี้ จัดเป็นทรัพยากรทางมนุษย์ที่สำคัญ อันเป็นแหล่งที่มาของความคิดที่แปลกใหม่ และมีส่วนช่วยในการสร้างรากฐานที่ดีสำหรับนวัตกรรม องค์กรต่อไป (Shalley et al., 2004)

2.4.5 การประเมินพฤติกรรมการสร้างสรรค้้นวัตกรรม

สำหรับการประเมินพฤติกรรมการสร้างสรรค้้นวัตกรรม ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการกระตุ้น ส่งเสริมพัฒนาความคิดริเริ่มของบุคคล เพื่อให้บุคคลสามารถสร้างสรรค์และสร้างผลงานที่มีคุณค่า สสนองตอบความต้องการของตนเอง และเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (นาฎวดี จำปาดี, 2554)

Kleysen and Street (2001) ได้สร้างแบบประเมินพฤติกรรมการสร้างสรรค้้นวัตกรรม ซึ่ง ใช้แบบวัดรายงานตนเอง โดยทำการศึกษาพนักงานที่มาจากองค์กรต่างๆ 9 องค์กร มีจำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 225 คน แม้ว่าในสมมติฐานงานวิจัยครั้งนี้จะพยายามแยกย่อยองค์ประกอบของพฤติกรรม สร้างสรรค้้นวัตกรรมออกเป็น 5 กลุ่มย่อย แต่ผลปรากฏว่าในขั้นของการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) กลับพบว่าไม่สามารถแยกองค์ประกอบต่างๆ ออกจากกันได้ แต่อย่างไรก็ตาม แบบวัดดังกล่าวมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง เท่ากับแอลฟา .97

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างสรรค้้นวัตกรรมของพนักงาน ข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค้้นวัตกรรมของพนักงาน เป็นพฤติกรรม การแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการ ทำงานในองค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความ แปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาพฤติกรรมการสร้างสรรค้้นวัตกรรม ตามแนวคิดการแบ่งกลุ่มพฤติกรรมของ เคลลีน และ สตรีต (Kleysen & Street, 2001) เนื่องจาก สามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการได้ อย่างชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างสรรค้้นวัตกรรมต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่ง งานวิจัยฉบับนี้จะนำแบบประเมินมาจากงานวิจัยของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ซึ่งเป็นแบบประเมิน ที่ปรับปรุงมาจากเคลลีน และสตรีต (Kleysen & Street, 2001) โดยจะใช้การรายงานตนเองในการ วัดผลเพียงอย่างเดียว

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance)

2.5.1 ความหมายของผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

สำหรับนวัตกรรมขององค์กรนั้น เป็นการประยุกต์ใช้ซึ่งความรู้และความสามารถที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีหรือสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาองค์กร รูปแบบการทำงาน ซึ่งการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ให้อิสระแก่พนักงานจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (McKeown, 2008)

Lin and Cheng (2007) อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า นวัตกรรมกระบวนการ เป็นความสามารถในการประยุกต์หรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน โดยมีเป้าหมายเพื่อลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น รวมทั้งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันทางนวัตกรรมที่เหนือคู่แข่ง เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและบรรลุประสิทธิผลในเชิงนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ (Guan & Ma, 2003)

สำหรับ ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม (innovative performance) เป็นผลลัพธ์จากความสามารถเชิงนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคิดค้นและเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกระบวนการทำงานขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีประโยชน์เข้ามาบูรณาการใช้เพื่อยกระดับคุณภาพของการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารและพนักงานในองค์กรจัดเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งองค์กรควรมีความยืดหยุ่นด้านโครงสร้างขององค์กร และส่งเสริมนโยบายในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์ทางนวัตกรรมให้สามารถบรรลุประสิทธิผลได้อย่างสูงสุด (Damanpour & Gopalakrishnan, 2001)

Tidd et al. (2005) อธิบายไว้ว่า ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เป็นสิ่งที่สนับสนุนองค์กรไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความแปลกใหม่ในตัวสินค้าหรือบริการได้ รวมทั้งการสร้างสรรค์กระบวนการในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างไรก็ตาม ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรนั้น จัดเป็นความสามารถขององค์กรในเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะอาศัยกระบวนการทำงานภายในองค์กรที่เหมาะสมและความสามารถในการนำความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร รวมทั้งต้องอาศัย

ปัจจัยภายในและภายนอกขององค์กรที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วน เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีส่วนร่วมในการแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด (McEvily, Eisenhardt, & Prescott, 2004)

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

2.5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่สนับสนุนองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดย (Tidd et al., 2005) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. ด้านวิสัยทัศน์ ภาวะผู้นำ และความเป็นนวัตกรรม หากองค์กรมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและวิสัยทัศน์ขององค์กรใหม่ ผู้นำขององค์กรจะเป็นส่วนสำคัญที่จะต้องมีความวิสัยทัศน์ สามารถกำหนดกลยุทธ์และเป้าหมายการดำเนินงานใหม่ที่น่าไปสู่การสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสมของแต่ละองค์กรจะมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับแนวทางการสร้างนวัตกรรมขององค์กรและกลยุทธ์ที่ใช้ในการบริหารงาน โดยการแบ่งหน้าที่การทำงานให้เหมาะสมกับโครงสร้างทรัพยากรที่มีอยู่ รวมทั้งองค์กรควรให้ความสำคัญในการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความแตกต่างที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบเทียบทางการแข่งขันได้สำเร็จ

3. บุคคลสำคัญ ได้แก่ บุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานและมีทักษะในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี ซึ่งบุคคลเหล่านี้จัดเป็นบุคคลสำคัญขององค์กร เพราะถือเป็นแหล่งทรัพยากรทางความรู้ที่สำคัญขององค์กร หากองค์กรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรที่มีความรู้

ความสามารถได้อย่างเหมาะสม ก็จะเป็นการเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้มากยิ่งขึ้น

4. การฝึกอบรมและพัฒนา จัดเป็นสิ่งจำเป็นควบคู่กับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างนวัตกรรมองค์กร โดยการสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้กับองค์กร ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรคผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. บรรยากาศในการทำงานที่ส่งเสริมให้เกิดกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันนำไปสู่การสร้างสรรคผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Becker and Neuhauser (1975) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่มีความซับซ้อนต่ำ และมีการกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน รวมทั้งการส่งเสริมด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ก็จะไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ยุ้งยากและมีความซับซ้อนสูง โดยการนำเทคโนโลยีหรือสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์มาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาองค์กร รูปแบบการทำงาน ซึ่งการสร้างบรรยากาศการทำงานที่ให้อิสระแก่พนักงานจะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (McKeown, 2008)

2.5.3 ผลลัพธ์ของการรับรู้ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

จากพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น ส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยแหล่งที่มาของความคิดที่แปลกใหม่ของพนักงาน จะนำไปสู่การแนะนำและการประยุกต์ใช้ความคิดในระดับพนักงานที่มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทางกระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิดใหม่ได้ ส่งผลให้การทำงานโดยรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด (Gumusluoglu & Ilsev, 2009)

Lee and Hyun (2016) อธิบายไว้ว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กรที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการทางนวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ในระยะยาว

Nayir (2014) อธิบายว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

Alisher et al. (2017) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งพบว่า เมื่อสมาชิกขององค์กรสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์และพัฒนาแผนงานและตารางเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้แนวคิดใหม่ องค์กรมีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ดีกว่าองค์กรอื่น ดังนั้นองค์กรจึงต้องอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

อย่างไรก็ตาม นวัตกรรมจัดเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งบทบาทหน้าที่ของผู้นำองค์กรจะมีผลต่อการพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรจัดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสรรค์ให้เกิดกระบวนการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และนำไปสู่การถ่ายโอนความรู้หรือการนำไปประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนนวัตกรรมให้สมบูรณ์เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น (Birasnav, Albufalasa, & Bader, 2013)

2.5.4 การประเมินผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ในการประเมินผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

Alisher et al. (2017) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง โครงสร้างองค์กรและผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร: พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเป็นการเชื่อมโยงที่หายไปหรือไม่ ซึ่งพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์และพัฒนาแผนงานและตารางเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้แนวคิดใหม่ องค์กรมีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ดีกว่า

บริษัทอื่น ดังนั้นองค์กรจึงอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

Tang, Pee, and Iijima (2013) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การตรวจสอบผลกระทบของการปรับกระบวนการทางธุรกิจต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งพบว่า นวัตกรรมของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยนวัตกรรมของพนักงานจัดเป็นตัวแปรกลางระหว่างกระบวนการด้านการบริหารจัดการและการวัดผล ซึ่งส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรข้างต้นนี้ สามารถอธิบายได้ว่า ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร จัดเป็นผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด นอกจากนี้ ยังพบว่า พฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมของพนักงานนี้จะมีบทบาทเป็นสื่อกลางในการดำเนินงานด้านนวัตกรรมขององค์กร (Damanpour, 1991) ซึ่งหากองค์กรไม่ให้ความร่วมมือกับพนักงานในการสร้างหรือสนับสนุนแนวความคิดใหม่สำหรับนวัตกรรม กระบวนการ วิธีการปฏิบัติงาน และผลิตภัณฑ์ใหม่ พนักงานก็อาจเกิดความลังเลที่จะแสวงหาการใช้เทคโนโลยีในกระบวนการ เทคนิค และแนวคิดผลิตภัณฑ์ใหม่ด้วย (Sethi, 2000) นอกจากนี้ หากพนักงานเกิดความไม่เต็มใจที่จะสร้างและนำความคิดใหม่ ๆ ให้กับองค์กร ก็จัดเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งที่ขัดขวางผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรทำให้ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ (De Jong & Den Hartog, 2007) โดยงานวิจัยฉบับนี้จะนำแบบประเมินซึ่งปรับปรุงและแปลมาจากงานวิจัยของ Tang et al. (2013) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การตรวจสอบผลกระทบของการปรับกระบวนการทางธุรกิจต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดยบอร์เออร์และดูริงค์ (Boer & During, 2001) และเทรซีและแทน (Tracey & Tan, 2001)

โดยสรุป พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น จัดเป็นสิ่งสำคัญที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังไว้ว่า ปัจจัยด้าน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานนั้นจะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานต่อไป

2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานจากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) และพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

จากการที่พนักงานขององค์กรจะสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมใดๆ ออกมาได้ นั้น เป็นผลเนื่องมาจากความคาดหวังในความสามารถของตนเองถึงผลของการกระทำเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดว่าจะได้รับกับสิ่งที่ต้องลงทุน และการประเมินความสามารถของตนเองว่าจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความสามารถของตนเองที่บุคคลประเมินนั้น คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-efficacy) ตามแนวคิดของแบนดูรา ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม ความมุ่งมั่นต่อการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้อย่างสำเร็จ (Bandura, 1986) โดยพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมนั้น จะเป็นการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรคของตนเองที่จะสร้างผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค (Tierney & Farmer, 2002) จึงกล่าวได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง อันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรม คือความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการพัฒนาและสร้างสรรคให้เกิดผลงานขึ้น โดยการประเมินจากประสบการณ์ที่ผ่านมา เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ (นาฎวดี จำปาดี, 2554)

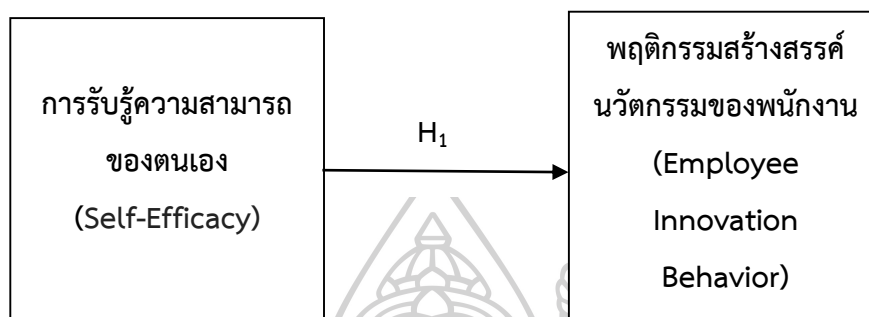
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Carmeli, Meitar, and Weisberg (2006) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการชักนำตนเองและพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรม ซึ่งพบว่า ผลจากการประเมินความสามารถในการชักนำตนเอง มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลจากความสามารถในการชักนำ

ตนเองนั้น เป็นความสามารถที่บุคคลจะผลักดันให้ตนเองแสดงพฤติกรรมต่างๆ โดยใช้การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้มีระดับที่สูงขึ้น นอกจากนี้ จากการศึกษาของ นาฎวดี จำปาดี (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรม : กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการคำปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและพัฒนาระบบงานเป็นงานที่เฉพาะด้าน ดังนั้นผู้ที่ทำงานในด้านนี้จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ผักฝนกับซอฟต์แวร์ที่จะนำไปให้บริการ จนสามารถนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ด้วยตนเองได้ รวมไปถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์แนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคิดสร้างสรรค์กับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านการสร้างแบรนด์แบบครบวงจรแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กรผู้ให้บริการด้านสื่อสารมวลชน โดยองค์กรควรส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาคือความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) และพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior) พบว่า ผลของการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องทางการศึกษาในประเทศไทย อันได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม

รัตนโกสินทร์ เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน



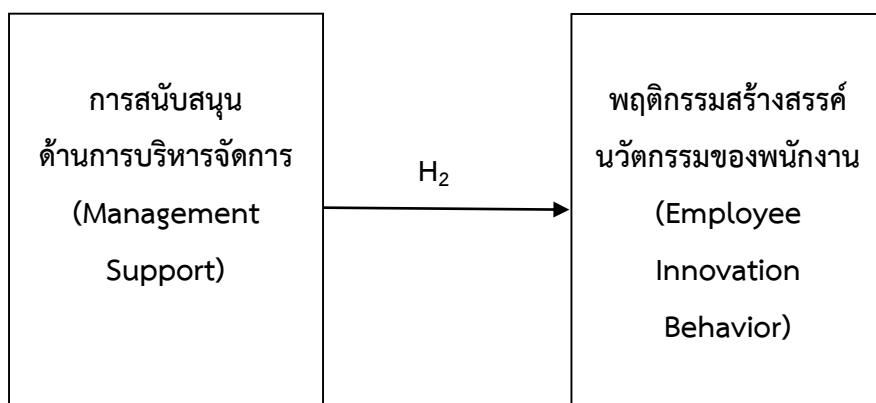
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

สำหรับปัจจัยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Scott & Bruce, 1994) โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนั้น เป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม (Isabel & Ma, 2014) ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Damanpour, 1991)

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และ พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Isabel and Ma (2014) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน : บทบาทของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยชี้ให้เห็นว่า การปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนร่วม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผ่านการสร้างการสนับสนุนด้าน การบริหารจัดการที่ดี นอกจากนี้ จากการศึกษาของ (Eisenberger et al., 1999) แสดงให้เห็นว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะพัฒนาขึ้นเมื่อพนักงานประสบกับผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เมื่อ พนักงานรับรู้ว่าองค์กรแสดงความห่วงใยและให้การสนับสนุนสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานของพวกเขา ซึ่ง ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ การศึกษาของ Madjar (2005) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับสูง โดยองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความ ชัดเจนของเป้าหมายเวลาและอิสรภาพในการทำงานที่มอบให้กับพนักงาน และด้านการสนับสนุนทาง ทรัพยากร อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น รวมทั้งในการศึกษาของ Cabrera et al. (2006) ก็แสดงให้เห็นว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ องค์กรควรให้การสนับสนุนในด้าน เครื่องมือและทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับพนักงาน เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านนวัตกรรมให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม การรับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะต้องให้การ สนับสนุนด้านความร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อที่จะส่งเสริมให้ เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิง นวัตกรรมขององค์กรนั่นเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน



ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

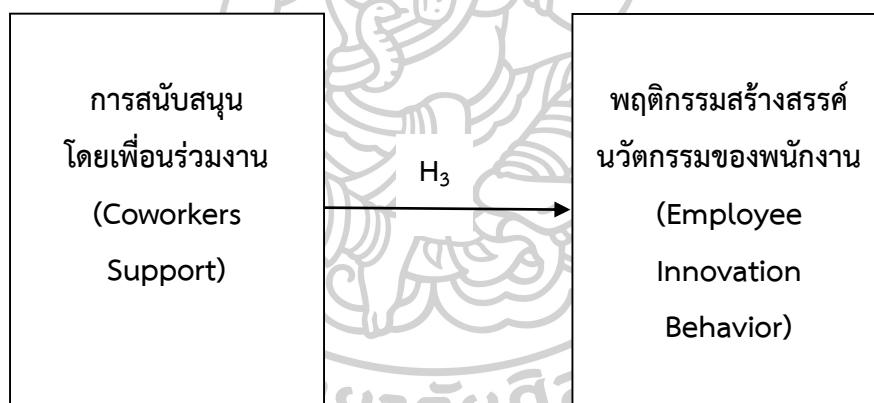
2.6.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

สำหรับปัจจัยการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่สร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น (Shrivastava et al., 2006) เป็นการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ (Parker et al., 2006) ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน (Isabel & Ma, 2014) ซึ่งการสร้างการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ในระยะยาว นำไปสู่การทำงานร่วมกันที่มากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดการสนับสนุนทางอารมณ์ในหมู่ผู้ร่วมงาน (Gouldner, 1960)

ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ (Shaker et al., 2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดี

ระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Zhou and George (2001) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการได้รับการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนด้านข้อมูล โดยแบ่งปันความเชี่ยวชาญซึ่งกันและกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Parker et al. (2006) พบว่า ความเชื่อมั่นของเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานเชิงรุก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้ และการสร้างความร่วมมือที่ติดต่อกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน



ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

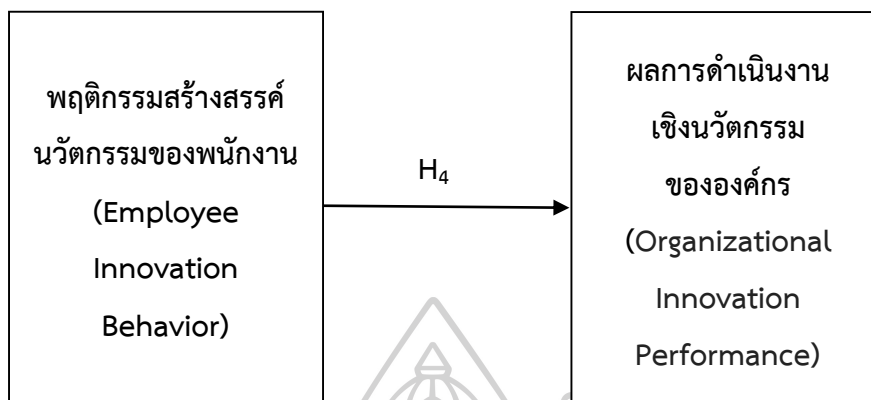
2.6.4 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior) และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance)

อย่างไรก็ตาม หากองค์กรใดสนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้นั้น ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ตามมา ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน (Lin & Cheng, 2007) ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (McKeown, 2008)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Gumusluoglu and Ilsev (2009) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยแหล่งที่มาของความคิดที่แปลกใหม่ของพนักงาน จะนำไปสู่การแนะนำและการประยุกต์ใช้ความคิดในระดับพนักงานที่มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทางกระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิดใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ตามมาด้วย นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Lee and Hyun (2016) ที่แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กรที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการทางนวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ในระยะยาว ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Nayir (2014) ที่แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ชัดว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เพราะทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นแหล่งกำเนิดของความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ และพนักงานเป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร (Scott & Bruce, 1994) เมื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอยู่ในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะกระตือรือร้นมากขึ้นในการสร้างและนำแนวคิดที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนาหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์รวมถึงกระบวนการทางธุรกิจด้วย (Kuczarski, 1996) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

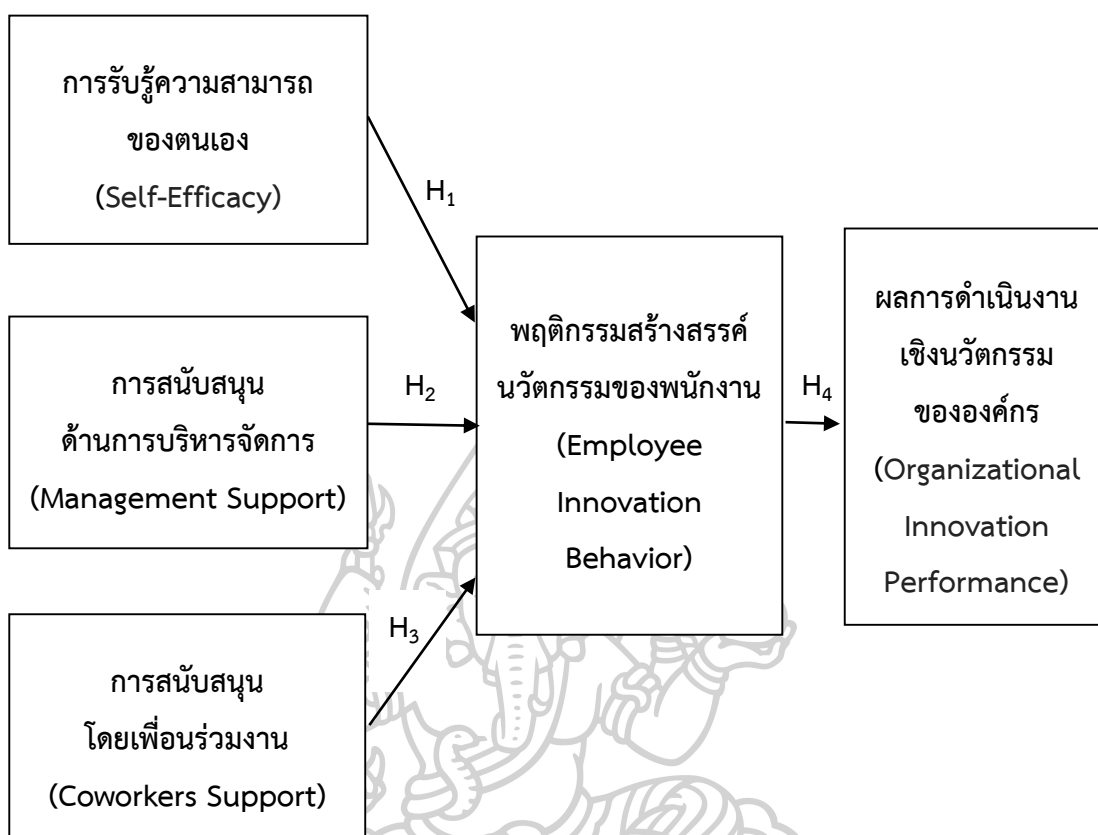
สมมติฐานที่ 4 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร



ภาพที่ 7 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

2.7 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่การเกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไปตามลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 8 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

2.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ หมายถึง บุคลากรประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยที่สังกัดการจ้างด้วยเงินงบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยที่สังกัดการจ้างด้วยเงินบำรุงการศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานด้านวิชาการที่ช่วยในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อของบุคคลในการแสดงความสามารถของตนเองเพื่อให้เกิดการพัฒนา และนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดผลงานต่างๆ ในเชิงนวัตกรรมได้

อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม

การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการทำงานในองค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความแปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร หมายถึง ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์” โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ประชากรของการวิจัยนี้จึงเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม จำนวน 217 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 609 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร จำนวน 337 คน พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา จำนวน 232 คน และพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 165 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 1,560 คน (ข้อมูล ณ กันยายน 2560)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี รวมจำนวน 5 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนทั้งสิ้น 1,560 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation

Modeling: SEM) โดย Kline (2005) อธิบายว่า หลักการทั่วไปในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) คือ 10 เท่าของตัวชี้วัด (indicator) หรือตัวแปรสังเกต (Observed variable) ซึ่งในการศึกษานี้มีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัว ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support) การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior) และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance) และมีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 42 ตัว ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมของการศึกษานี้จึงเท่ากับ 420 (42×10) ตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Yuan, Wu, and Bentler (2011) ที่นำเสนอว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ควรอยู่ระหว่าง 300 ถึง 400 ตัวอย่าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวนทั้งสิ้น 450 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการเก็บแบบสอบถาม

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) โดยคำนวณตามจำนวนตัวอย่างที่เท่ากันของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ทั้ง 5 แห่ง โดยแบ่งจำนวนของกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์แต่ละแห่ง ออกเป็นแห่งละประมาณ 90 คน รวมทั้งสิ้น 5 แห่ง เป็นจำนวน 450 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) เป็นขั้นตอนหลังจากทำการแบ่งอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาแล้ว

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่แปลและปรับปรุงมาจากงานวิจัยต่างประเทศ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีข้อความจำนวน 12 ข้อ โดยนำแบบวัดมาจากงานวิจัยของนาฏวดี จำปาดี (2554) ซึ่งเป็นแบบวัดที่ใช้ในการวัดระดับความมั่นใจของบุคคลเพียงมิติเดียว เป็นแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองทั่วไป (General self-efficacy) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Chen et al. (2001) โดยมีข้อความจำนวน 8 ข้อ นอกจากนี้ ได้นำแบบวัดการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเอง (Creative self-efficacy) ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย Tierney and Farmer (2002) โดยมีจำนวน 4 ข้อ คำถามมาร่วมประเมินด้วย เนื่องจากการรับรู้ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของตนเองจะนำไปสู่การสร้างสรรค์ให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ เพื่อปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจแสดงพฤติกรรมใดๆ ออกมาเพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่ต้องเผชิญให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้

แบบวัดการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ มีข้อความจำนวน 5 ข้อ โดยแปลมาจากงานวิจัยของ Isabel and Ma (2014) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดย Chandler et al. (2000) และ Hornsby et al. (2002)

แบบวัดการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับการรับรู้การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน มีข้อความจำนวน 6 ข้อ โดยแปลมาจากงานวิจัยของ Isabel and Ma (2014) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดย Subramanian and Youndt (2005) และ Gibson and Birkinshaw (2004)

แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีข้อความจำนวน 12 ข้อ โดยนำแบบประเมินมาจากงานวิจัยของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่แปลและปรับปรุงมาจาก Kleysen and Street (2001)

แบบวัดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีข้อความจำนวน 7 ข้อ โดยปรับปรุงและแปลมาจากงานวิจัย

ของ Tang et al. (2013) ซึ่งเป็นแบบประเมินที่พัฒนาขึ้นโดย Boer and During (2001) และ Tracey and Tan (2001)

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา ผลการตรวจสอบ พบว่า ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9 แสดงว่า แบบสอบถามสามารถใช้วัดได้ตามจุดประสงค์ที่ต้องการ โดยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ซึ่งใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum_{i=1}^n R_i}{N}$$

เมื่อ $\sum_{i=1}^n R_i$ และ N คือผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิของข้อคำถามนั้นๆ ตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ซึ่งผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้อง รายละเอียดดังตารางที่ 1

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.816 – 0.924 ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการ

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s^2} \right)$$

ผลจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่า แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.924 แบบวัดการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ มีค่าความเชื่อมั่น (α) 0.880 แบบวัดการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.816 แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.888 และแบบวัดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีค่าความเชื่อมั่น (α) เท่ากับ 0.906

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัววัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2010) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผลของการถ่วงน้ำหนักตัวแปร มีดังนี้ $CMIN/df = 4.15$, $RMR = 0.03$, $GFI = 0.75$, $TLI = 0.87$, $NFI = 0.84$, $IFI = 0.88$, $CFI = 0.88$ และ $RMSEA = 0.08$ จากดัชนีชี้วัดความเหมาะสมของผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน แสดงให้เห็นว่า ตัวแบบวัดของการศึกษาวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้น ดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่

ใช้ในการศึกษา เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปหรือไม่ โดยผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่า 0.014 – 0.624 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและในระดับต่ำมาก (Hinkle, William , & Stephen, 1998) นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.000 – 1.670 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่า VIF และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

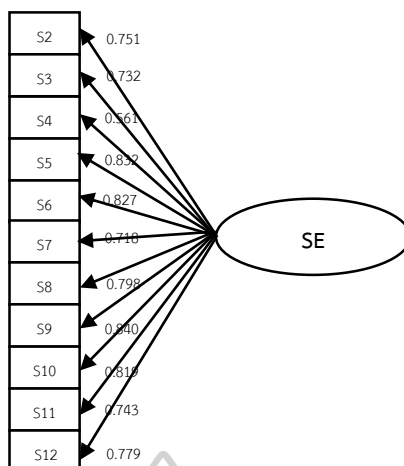
ตัวแปร	VIF	1	2	3	4	5
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	1.065					
2. การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ	1.612	0.164**				
3. การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	1.670	0.246**	0.616**			
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	1.000	0.335**	0.323**	0.624**		
5. ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร		0.014	0.242**	0.243**	0.251**	

** $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกข้อคำถามในตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.561 – 0.840 ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดข้อคำถามที่ 1 ออกจากข้อคำถามทั้งหมด ซึ่งข้อคำถาม ได้แก่ “โดยปกติท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดให้กับตนเอง” เนื่องจากข้อคำถามนี้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากับ 0.477 อย่างไรก็ตาม การตัดข้อคำถามนี้ ไม่มีผลกระทบต่อการวัดผลตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเอง ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (Byrne, 2010) โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
การรับรู้ความสามารถของตนเอง		0.924
1. โดยปกติท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดให้กับตนเอง	0.477	
2. เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าจะสามารถทำงานชิ้นนั้นได้สำเร็จ	0.751	
3. โดยทั่วไป ท่านคิดว่า ตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน	0.732	
4. ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุดหากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น	0.561	
5. ท่านสามารถทำงานที่มีความท้าทายมากมายได้สำเร็จ	0.832	
6. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่แตกต่างกันมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.827	
7. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น งานที่ท่านทำส่วนมากเป็นผลงานที่ดีมาก	0.718	
8. แม้ว่าจะงานนั้นจะยากเย็น ท่านก็สามารถทำได้ค่อนข้างดี	0.798	
9. ท่านรู้ว่าท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ได้ดี	0.840	
10. ท่านมั่นใจว่าท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์	0.819	
11. ท่านสามารถนำความคิดของผู้อื่นมาพัฒนาต่อไปได้	0.743	
12. ท่านสามารถค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้	0.779	



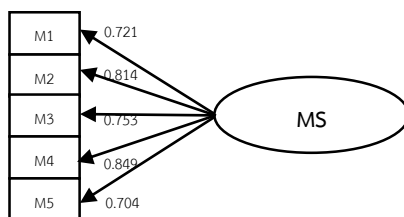
ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Note: SE คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกข้อคำถามในตัวแปรการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.704 – 0.849 โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ		0.880
1. ท่านคิดว่าการเข้าถึงผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่านนั้นเป็นเรื่องง่าย	0.721	
2. ท่านได้รับการส่งเสริมและการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่าน	0.814	
3. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	0.753	
4. ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน	0.849	
5. ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	0.704	



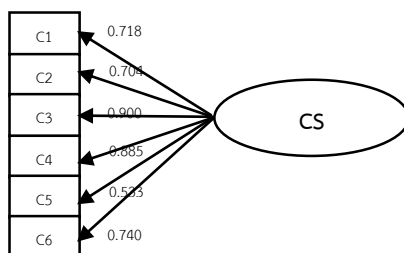
ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

Note: MS คือการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกข้อคำถามในตัวแปรการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.533 – 0.900 โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์ห้องค้ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน		0.816
1. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน	0.718	
2. ท่านรู้สึกไว้วางใจในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	0.704	
3. ท่านแบ่งปันวัตถุประสงค์และความปรารถนาที่มีร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	0.900	
4. ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	0.885	
5. ท่านมองว่าตนเองเป็นผู้มีส่วนในการกำหนดทิศทางในองค์กรของท่าน	0.533	
6. ท่านโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	0.740	



ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงการสนับสนุนโดยเพื่อน
ร่วมงาน

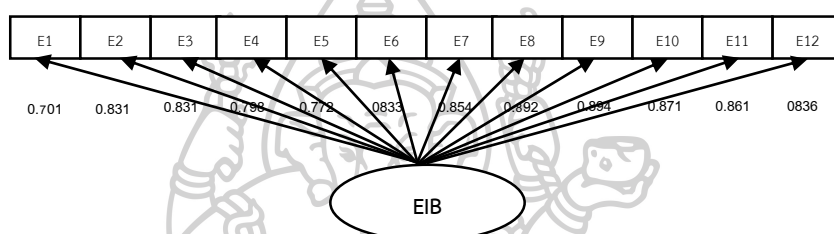
Note: CS คือการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกข้อคำถามในตัวแปรพฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.701 – 0.894 โดยรายละเอียด
ของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์
นวัตกรรมของพนักงาน

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน		0.888
1. ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน	0.701	
2. ท่านสนใจค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ	0.831	
3. ท่านประยุกต์วิธีการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.831	
4. ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.798	
5. ท่านพูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน	0.772	
6. ท่านชักชวนให้ผู้ร่วมงานเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของสื่อและเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องในงาน	0.833	
7. ท่านคิดวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0.854	
8. ท่านนำวิธีการที่ได้รับรู้จากสื่อต่าง ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน	0.892	

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
9. ท่านส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน	0.894	
10. ท่านติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการสื่อเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	0.871	
11. ท่านสามารถบูรณาการความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่เพื่อพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้	0.861	
12. ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา	0.836	



ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงพฤติกรรมสร้างสรรค์
นวัตกรรมของพนักงาน

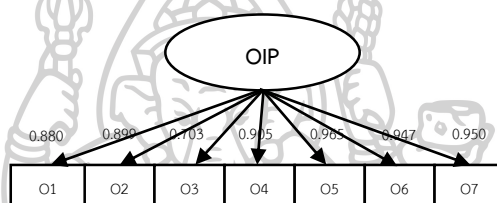
Note: EIB คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นถึงค่าน้ำหนักองค์ประกอบของทุกข้อคำถามในตัวแปรผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.703 – 0.965 โดยรายละเอียดของการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรายตัวแปร ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร		0.906
1. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน	0.880	
2. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ	0.899	
3. องค์กรของท่านมีต้นทุนของกระบวนการทำงานต่ำ	0.703	

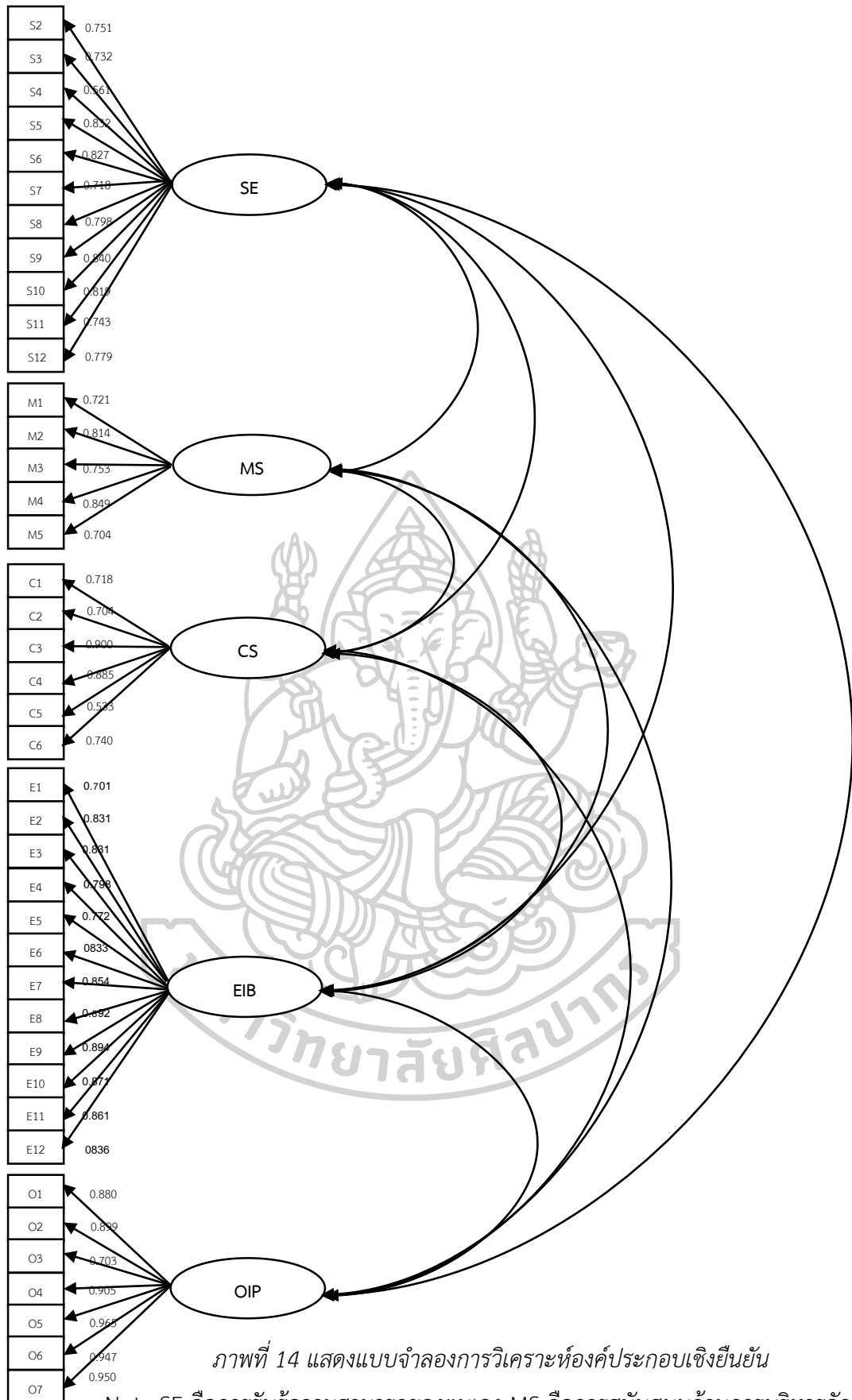
แบบวัด	Standardized Loading	Composite Reliability
4. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	0.905	
5. องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีคุณภาพ	0.965	
6. องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล	0.947	
7. องค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน	0.950	



ภาพที่ 13 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

Note: OIP คือผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ประเมินความสอดคล้องของแบบจำลองการวัด (Measurement Model) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังภาพที่ 14 ซึ่งมีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ CMIN/df = 4.15, RMR = 0.03, GFI = 0.75, TLI = 0.87, NFI = 0.84, IFI = 0.88, CFI = 0.88 และ RMSEA = 0.08 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้จากการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง แสดงให้เห็นว่าโดยรวมแบบจำลองมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด



ภาพที่ 14 แสดงแบบจำลองการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

Note: SE คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง MS คือการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ CS คือการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน EIB คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ OIP คือผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการ	ต.ค. 61	พ.ย. 61	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←————→								
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย		←————→							
3.จัดทำโครงการวิจัย					←————→				
4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย								←————→	
5.เก็บข้อมูล								←————→	
6.วิเคราะห์ข้อมูล								←————→	
7.เขียนรายงานการวิจัย								←————→	
8.นำเสนอผลงานวิจัย								←————→	

3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ รวมจำนวน 5 แห่ง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง

3. ผู้วิจัยดำเนินการส่ง URL ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Line, Facebook เป็นต้น ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์จากนายอภิชาติ สิงห์ชัย ตำแหน่งรักษาการผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังหน่วยงานมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ รวมจำนวน 5 แห่ง

4. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 สัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาตามประเภทของตัวแปร

5. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

6. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย ตำรา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนอีกครั้ง

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ AMOS เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นสามารถนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

X	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle et al. (1998) ดังนี้

-0.90 ถึง -1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม

-0.70 ถึง -0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม

-0.50 ถึง -0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม

-0.30 ถึง -0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม

0.00 ถึง -0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม

0.00 ถึง 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน

0.30 ถึง 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

0.50 ถึง 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

0.70 ถึง 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

0.90 ถึง 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพัทธ์ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

6. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบบจำลองสมการโครงสร้างจะใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ (Hair et al., 2010)

จากโครงสร้าง ซึ่งสามารถนำมาวิเคราะห์ตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์ และการวิเคราะห์ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) เพื่อศึกษาอิทธิพลส่งผ่าน

จากตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ไปยังตัวแปรตาม (Dependent Variable) เพื่อให้สามารถเข้าใจผลลัพธ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

6.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) คือ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่า ฟังก์ชันความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ หรือเข้าใกล้ศูนย์ ค่า p จะต้องมากกว่า 0.05 จึงถือว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6.2 ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index : GFI) คือ อัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบ กับฟังก์ชันความสอดคล้องก่อนปรับตัวแบบ ค่าดัชนี GFI จะต้องมีความมากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง

6.3 ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นดัชนีที่พัฒนามาจาก NFI ของ Bentler and Bonett (1980) โดยค่า CFI หากมีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 (> 0.9) แสดงว่าตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6.4 ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: Standard RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ หากมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

6.5 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMRSEA) เป็นค่าที่บ่งบอกถึงความไม่สอดคล้องของตัวแบบที่สร้างขึ้นกับเมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมของประชากร หากค่า RMSEA ต่ำกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 450 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามหรือพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ของตัวแปรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้ง ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งแบบจำลองสมการโครงสร้างจะใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสู่ผลลัพธ์ (Hair et al., 2010)

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี จำนวน 450 คน

จากตารางที่ 7 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 450 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่นในช่วง 3 – 6 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	118	26.2
หญิง	332	73.8
2. อายุ		
21 – 30 ปี	125	27.8
31 – 40 ปี	210	46.7
41 – 50 ปี	82	18.2
51 ปีขึ้นไป	33	7.3
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	315	70.0
ปริญญาโท	134	29.8
ปริญญาเอก	1	0.2
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	-	-
15,001 – 20,000 บาท	42	9.3
20,001 – 25,000 บาท	189	42.0
25,001 – 30,000 บาท	149	33.1
30,001 – 35,000 บาท	58	12.9
มากกว่า 35,001 บาท	12	2.7
5. อายุงาน		

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	34	7.6
3 – 6 ปี	185	41.1
7 – 10 ปี	123	27.3
มากกว่า 10 ปี	108	24.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 450 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็นในครั้งนี้ ประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร แสดงดังตารางที่ 8 – 12 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. โดยปกติท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดให้กับตนเอง	3.99	0.656	มาก
2. เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าจะสามารถทำงานชิ้นนั้นได้สำเร็จ	4.11	0.576	มาก
3. โดยทั่วไป ท่านคิดว่า ตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน	4.14	0.584	มาก
4. ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น	4.31	0.570	มากที่สุด
5. ท่านสามารถทำงานที่มีความท้าทายมากมายได้สำเร็จ	4.11	0.686	มาก
6. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่	3.92	0.691	มาก

การรับรู้ความสามารถของตนเอง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
แตกต่างกันมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ			
7. เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น งานที่ท่านทำส่วนมากเป็นผลงานที่ดีมาก	3.93	0.556	มาก
8. แม้ว่าจะงานนั้นจะยากเย็น ท่านก็สามารถ ทำได้ค่อนข้างดี	4.03	0.622	มาก
9. ท่านรู้ว่าท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ได้ดี	3.88	0.633	มาก
10. ท่านมั่นใจว่าท่านมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์	3.98	0.593	มาก
11. ท่านสามารถนำความคิดของผู้อื่น มาพัฒนาต่อไปได้	4.04	0.547	มาก
12. ท่านสามารถค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้	4.03	0.596	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04	0.469	มาก

จากตารางที่ 8 ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.547 – 0.691 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาคือ “โดยทั่วไปท่านคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

ตารางที่ 9 แสดงระดับความคิดเห็นของการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านคิดว่าการเข้าถึงผู้บังคับบัญชา ในองค์กรของท่านนั้นเป็นเรื่องง่าย	3.66	0.681	มาก
2. ท่านได้รับการส่งเสริมและการสนับสนุน ในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาในองค์กร	3.70	0.714	มาก

การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ของท่าน			
3. ท่านได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	3.66	0.717	มาก
4. ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน	3.76	0.695	มาก
5. ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	3.90	0.649	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	0.566	มาก

จากตารางที่ 9 ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.649 – 0.717 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมาคือ “ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76)

ตารางที่ 10 แสดงระดับความคิดเห็นของการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน	4.00	0.649	มาก
2. ท่านรู้สึกไว้วางใจในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	3.80	0.632	มาก
3. ท่านแบ่งปันวัตถุประสงค์และความปรารถนาที่มีร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน	3.94	0.580	มาก

การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ในองค์กรของท่าน			
4. ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	3.97	0.609	มาก
5. ท่านมองว่าตนเองเป็นผู้มีส่วนในการกำหนดทิศทางในองค์กรของท่าน	3.65	0.753	มาก
6. ท่านได้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	3.79	0.635	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.86	0.519	มาก

จากตารางที่ 10 ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.580 – 0.753 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) รองลงมาคือ “ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

ตารางที่ 11 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน	3.97	0.600	มาก
2. ท่านสนใจค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ	3.93	0.645	มาก
3. ท่านประยุกต์วิธีการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.92	0.601	มาก
4. ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ	3.94	0.605	มาก

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
มาใช้ในการปฏิบัติงาน			
5. ท่านพูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน	3.75	0.668	มาก
6. ท่านชักชวนให้ผู้ร่วมงานเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของสื่อและเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องในงาน	3.73	0.654	มาก
7. ท่านคิดวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.76	0.638	มาก
8. ท่านนำวิธีการที่ได้รับรู้จากสื่อต่าง ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน	3.81	0.621	มาก
9. ท่านส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน	3.76	0.652	มาก
10. ท่านติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการสื่อเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	3.82	0.635	มาก
11. ท่านสามารถบูรณาการความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่เพื่อพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้	3.71	0.654	มาก
12. ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา	3.80	0.638	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83	0.541	มาก

จากตารางที่ 11 ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.600 – 0.668 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมาคือ “ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

ตารางที่ 12 แสดงระดับความคิดเห็นของผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน	3.31	0.842	ปานกลาง
2. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ	3.27	0.827	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีต้นทุนของกระบวนการทำงานต่ำ	3.07	0.744	ปานกลาง
4. องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	3.30	0.824	ปานกลาง
5. องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีคุณภาพ	3.25	0.838	ปานกลาง
6. องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล	3.22	0.884	ปานกลาง
7. องค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน	3.20	0.912	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23	0.768	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.744 – 0.912 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) รองลงมาคือ “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปหรือไม่ โดยผลจากการวิเคราะห์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่า 0.014 – 0.624 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและในระดับต่ำมาก (Hinkle et al., 1998) นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้ทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่า ค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.000 – 1.670 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2010) แสดงดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 แสดงค่า VIF และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

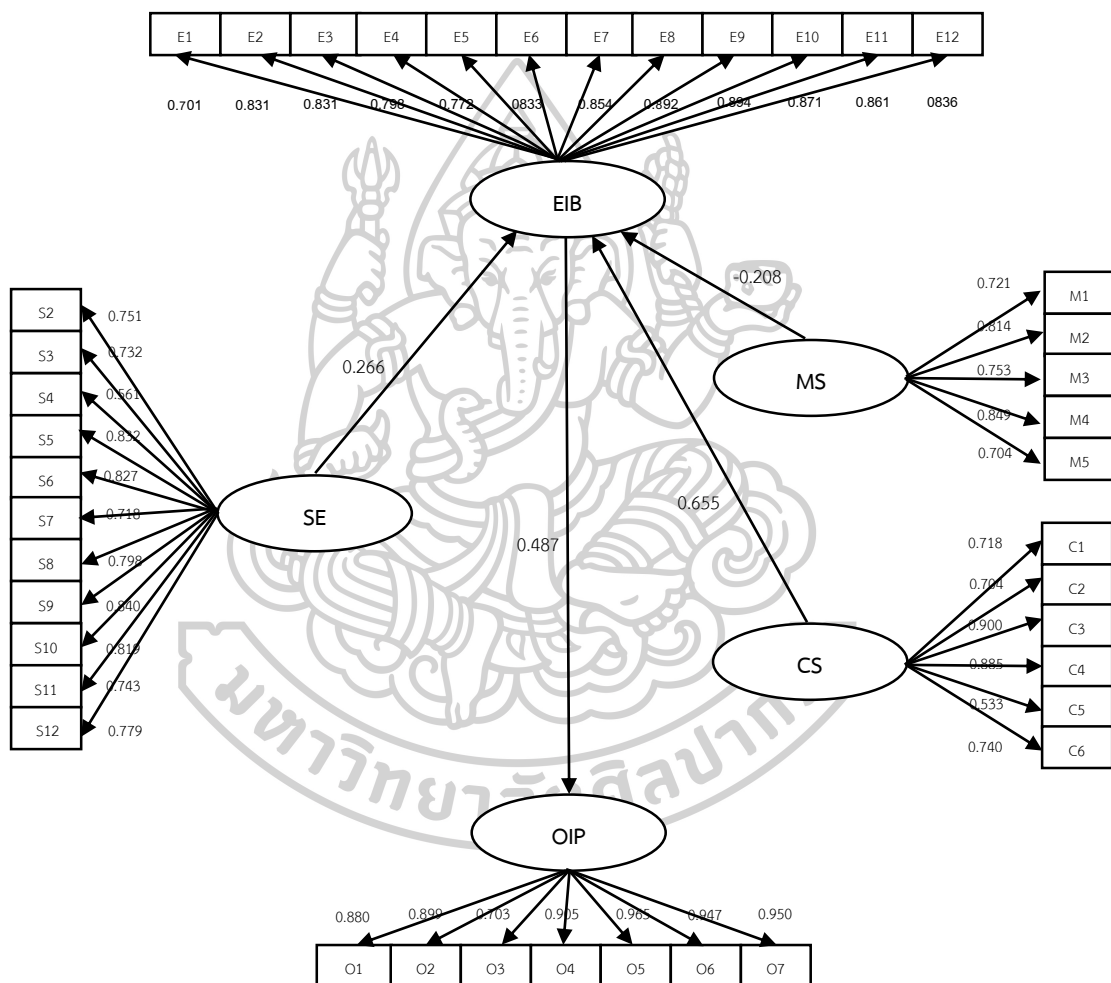
ตัวแปร	VIF	1	2	3	4	5
1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง	1.065					
2. การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ	1.612	0.164**				
3. การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	1.670	0.246**	0.616**			
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	1.000	0.335**	0.323**	0.624**		
5. ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร		0.014	0.242**	0.243**	0.251**	

** $p < 0.01$

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกรอบแนวคิดดังกล่าวด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) ด้วยวิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์สูงสุด (Maximum Likelihood Estimation) โดยเป็นค่าตั้งต้น (Default) ของโปรแกรมสำเร็จรูป เป็นการประมาณค่าพารามิเตอร์สูงสุดโดยสมมติว่าตัวแปรสังเกต

(Observer Variable) ที่ใช้ในการศึกษามีการแจกแจงเป็นแบบปกติหลายตัวแปร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีความเป็นอิสระ รูปแบบการแจกแจงข้อมูลไม่เบ้ ไม่โด่งจนผิดปกติ (Kimmo, 2011) ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร



ภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

Note: SE คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง MS คือการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ CS คือการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน EIB คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ OIP คือผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

จากภาพที่ 15 ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ CMIN/df = 3.64, RMR = 0.03, GFI = 0.78, TLI = 0.89, NFI = 0.87, IFI = 0.90, CFI = 0.90 และ RMSEA = 0.08 แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องในระดับดีมาก โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.266 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ค่า C.R เท่ากับ 7.163 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = -0.208 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ค่า C.R เท่ากับ -3.786 แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้คาดเดาว่าการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

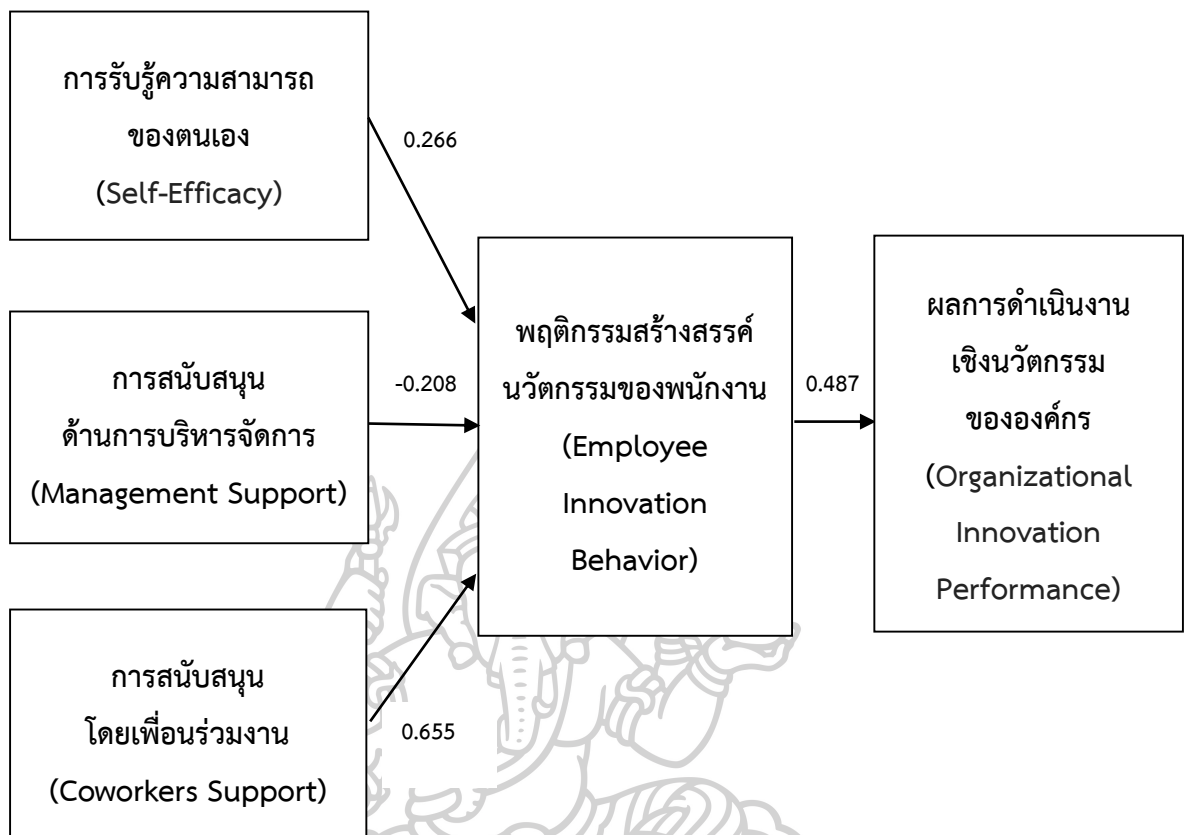
สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.655 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ค่า C.R เท่ากับ 10.375 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.487 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ค่า C.R เท่ากับ 5.310 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เส้นทาง	Beta (β)	S.E.	C.R.	p-value
1	SE----> EIB	0.266	0.037	7.163	0.000
2	MS----> EIB	-0.208	0.055	-3.786	0.000
3	CS----> EIB	0.655	0.063	10.375	0.000
4	EIB ----> OIP	0.487	0.092	5.310	0.000

Note: SE คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง MS คือการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ CS คือการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน EIB คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ OIP คือผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร



ภาพที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน โดยสามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี รวมจำนวน 450 ตัวอย่าง และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) โดยคำนวณตามจำนวนตัวอย่างที่เท่ากันของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ทั้ง 5 แห่ง โดยแบ่งจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์แต่ละแห่ง ออกเป็นแห่งละ ประมาณ 90 คน รวมทั้งสิ้น 5 แห่ง เป็นจำนวน 450 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) เป็นขั้นตอนหลังจากทำการแบ่งอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาแล้ว โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3 – 6 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1

ผลการศึกษาคส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่ 15

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	Mean	SD
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	4.04	0.47
การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ	3.75	0.57
การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.52
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	3.83	0.54
ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร	3.23	0.77

1. การรับรู้ความสามารถของตนเอง

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาคือ “โดยทั่วไป ท่านคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

2. การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมาคือ “ท่านได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76)

3. การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) รองลงมาคือ “ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมาคือ “ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

5. ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากรายละเอียดพบว่า “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) รองลงมาคือ “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ (J. F. Hair, W. C. Black, B. J. Babin, & R. E. Anderson, 2010) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ $CMIN/df = 3.64$, $RMR = 0.03$, $GFI = 0.78$, $TLI = 0.89$, $NFI = 0.87$, $IFI = 0.90$, $CFI = 0.90$ และ $RMSEA = 0.08$

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 4 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของตัวแปร รวมถึงอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ รวมทั้งอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาทำให้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายสนับสนุนวิชาการที่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3 – 6 ปี ดังข้อมูลที่ปรากฏข้างต้นนี้

ผลการศึกษารายงานที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมีความเชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ หากมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น รวมทั้งคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับตน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นาฎวดี จำปาดี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมาก อีกทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน โดยบุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความพยายามในการปรับปรุงหรือพัฒนาแนวความคิดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือกระบวนการทำงานที่แปลกใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมีความตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กร รวมทั้งได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กร มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Madjar (2005) ที่พบว่า เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กร จะถือเป็นการสนับสนุนทางความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับสูงตามมา โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กรนี้ จะมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมของพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้ก็จะเกิดการมีส่วนร่วมในหมู่คณะ ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรค์ความคิดที่แปลกใหม่จนกระทั่งกลายเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่นำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน รวมทั้งได้รับการแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้

ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shalley et al. (2004) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และเป็นการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ และนำไปสู่การปฏิบัติเชิงนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานสายสนับสนุนวิชาการแสวงหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน และนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Parker et al. (2006) ที่พบว่า พนักงานที่สามารถแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมให้กับองค์กรได้นั้น ก็จะสามารถนำเสนอแนวคิดโดยการสร้างวิธีการทำงานใหม่ กระบวนการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ โดยแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนี้ จะมุ่งเน้นไปที่การกระทำที่เริ่มต้นด้วยตนเอง และนำไปสู่การถ่ายทอดแนวคิดให้กับพนักงานในองค์กรทั้งหมดได้ปฏิบัติใช้ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์มีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน ซึ่งมีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Birasnav et al. (2013) ที่พบว่า ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งบทบาทหน้าที่ของผู้นำองค์กรจะมีผลต่อการพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรจัดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสรรค์ให้เกิดกระบวนการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และนำไปสู่การถ่ายโอนความรู้หรือการนำไปประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนนวัตกรรมให้สมบูรณ์เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราช

นักกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรนั้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.266 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีความเชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ หากมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น รวมทั้งคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ในสิ่งที่มีความสำคัญกับตนเองแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคิดสร้างสรรค์กับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านการสร้างแบรนด์แบบครบวงจรแห่งหนึ่ง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สะท้อนให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร โดยองค์กรควรส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ -0.208 จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า เนื่องจากมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในบริบทขององค์กรภาครัฐนั้น การสนับสนุนของผู้บริหารจะถูกจำกัดด้วยความยึดมั่นในกฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานแบบระบบราชการที่ปฏิบัติต่อกันมาโดยช้านาน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักและเคร่งครัดในกฎ ระเบียบ นโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานถูกจำกัดขอบเขตของความคิด

ในการสร้างสรรค์ผลงานเชิงนวัตกรรมลงในระดับหนึ่ง ทั้งนี้ องค์กรควรจะมีนโยบายที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในเชิงนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น จึงจะสามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วุฒิสรรพ์ สุวรรณศิริ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานเทศบาล ศึกษากรณีเทศบาลนครยะลา จังหวัดยะลา พบว่า วัฒนธรรมการทำงานระบบราชการจะเน้นการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และข้อบังคับเป็นอย่างสูง ซึ่งมีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ จนกลายเป็นกรอบเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงานขององค์กรเพื่อให้บุคลากรยึดถือและปฏิบัติตามนั้น สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยภายในองค์กร เช่น โครงสร้างองค์กร กระบวนการทำงานภายในองค์กร และนโยบายองค์กร ต่างมีส่วนในการกำหนดวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสามารถทำให้เกิดการหล่อหลอมค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรให้ดำเนินไปทิศทางเดียวกัน ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้น องค์กรภาครัฐจึงควรมุ่งส่งเสริมนวัตกรรมด้านการบริหารงานขององค์กร ซึ่งเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ในการนำเสนอแนวคิด วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เนื่องจากจะส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งนวัตกรรมการบริหารงานของภาครัฐจะมีขอบเขตอยู่ภายใต้กรอบนโยบายของประเทศ (เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง, 2556) รวมทั้งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะของการทำงานในภาครัฐที่สามารถปรับตัวมุ่งเข้าสู่ขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใด อย่างไรก็ตาม การสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการศึกษาของสถานศึกษานี้ จะต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ (อนุสรรา สุวรรณวงศ์, 2559)

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.655 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน รวมทั้งแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Shaker et

al. (2018) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.487 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรหาโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน รวมทั้งนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Alisher et al. (2017) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง โครงสร้างองค์กรและประสิทธิภาพของนวัตกรรม: พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เป็นการเชื่อมโยงที่หายไปหรือไม่ พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์และพัฒนาแผนงานและตารางเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้แนวคิดใหม่ องค์กรมีแนวโน้มที่จะมีกระบวนการทำงานที่ดีกว่าองค์กรอื่น ดังนั้น องค์กรจึงต้องอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานสายสนับสนุนวิชาการจะก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ประโยชน์เชิงวิชาการ โดยเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม 2) ประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมเชิงการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดี เพื่อการขับเคลื่อนให้องค์กรมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยส่วนบุคคล คือ การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน สามารถนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยผลการศึกษาจะช่วยขยาย และเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้น ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงานอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและเสมือนเป็นจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีต่อไปได้

2. จากการศึกษา อิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นการจำแนกกลุ่มของพฤติกรรมตามแนวคิดของ เคลสึน และ สตรีต (Kleysen & Street, 2001) โดยสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมการแสดงออกเฉพาะบุคคลที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการได้อย่างชัดเจน ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว ซึ่งผลของการศึกษานี้ จะช่วยขยายต่อแนวคิดของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในบริบทขององค์กรภาครัฐในประเทศไทย

5.3.2 การประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

1. จากผลการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่สูงขึ้น และเกิดการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว

2. จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า การที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงานในองค์กรได้นั้น ปัจจัยด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ดังนั้น องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรม

สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งจะต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมองค์กรได้อย่างสำเร็จ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูง ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จนั่นเอง

3. จากผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงบูรณาการและเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรนั่นเอง

4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงานในองค์กร สามารถส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ดังนั้น องค์กรจะต้องมุ่งแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ โดยจะต้องเริ่มจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน ซึ่งองค์กรควรเริ่มต้นจากการกำหนดแนวทางรวมถึงรูปแบบของทักษะและพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งของสายงานในองค์กรนั้น ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีทักษะความสามารถ และความชำนาญการตรงตามตำแหน่งของสายงานที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายให้เกิดการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ

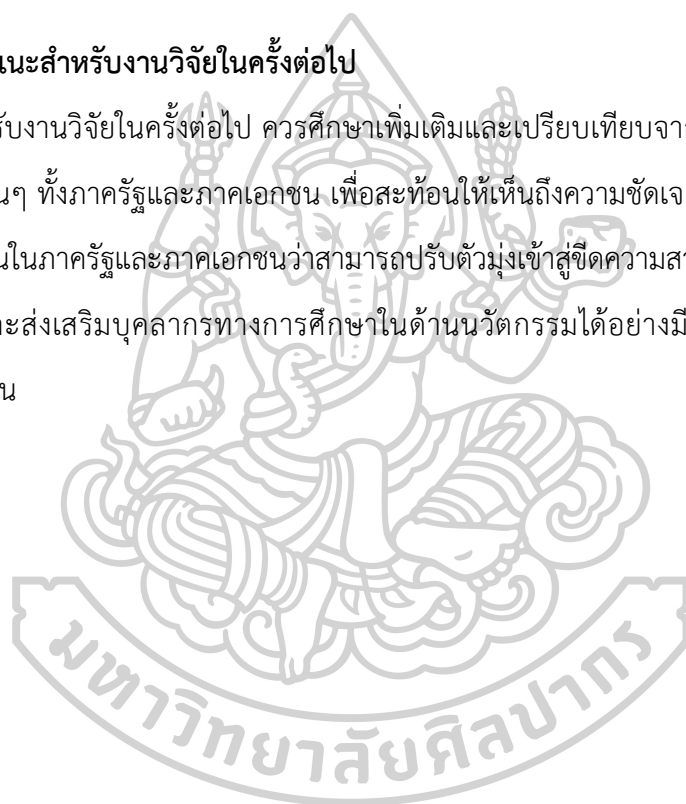
5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ซึ่งจัดเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนฝ่ายวิชาการเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การเพิ่มผลการ

ดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ ทั้งนี้ องค์กรในบริบทของภาครัฐนี้ มักถูกจำกัดขอบเขตของการทำงานด้วยนโยบายในการบริหาร แนวทางในการปฏิบัติ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรยังไม่สามารถเปิดอิสระเสรีทางความคิดสร้างสรรค์ของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อย่างไรก็ตาม องค์กรภาครัฐจึงควรเน้นนโยบายเชิงสนับสนุนด้านนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อขับเคลื่อนให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถขับเคลื่อนนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อองค์กร

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมและเปรียบเทียบจากกลุ่มตัวอย่างในองค์กรสถานศึกษาอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนมากยิ่งขึ้นของลักษณะของการทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนว่าสามารถปรับตัวมุ่งเข้าสู่ขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เป็นต้น



รายการอ้างอิง

- Alisher, T. D., Changjoon, R., & Junghyun, Y. (2017). Organizational structure and innovation performance: Is employee innovative behavior a missing link? *Career Development International*, 22(4), 334-350. doi:<https://doi.org/10.1108/CDI-12-2016-0234>
- Amabile, T., Conti, R., Coon, H., Lazenby, J., & Herron, M. (1996). Assessing the work environment for creativity. *Academy of Management Journal*, 39(5), 1154-1184.
- Bandura. (1986). *A Social Foundation of thought and action. A Social Cognitive Theory*. N.J.: Prentice-Hall.
- Bandura. (1997). *A Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Becker, S., & Neuhauser, D. (1975). *The Efficient Organization*. New York: Elsevier Scientific.
- Bentler, P. M., & Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological bulletin*, 88(3), 588.
- Berry, J. M. (1987). *A self-efficacy model of memory performance. Paper presented at the American Psychological Association meetings*. New York: NY.
- Beyer, J. E., & Marshall, J. (1981). The interpersonal dimension of collegiality. *Nursing outlook*, 29, 662-665.
- Birasnav, M., Albufalasa, M., & Bader, Y. (2013). The role of transformational leadership and knowledge management processes on predicting product and process innovation: An empirical study developed in Kingdom of Bahrain. *Tékhné*, 11(2), 64-75.
- Boer, H., & During, W. E. (2001). Innovation, what innovation? A comparison between product, process and organizational innovation. *International Journal of Technology Management*, 22(1), 83-107.
- Byrne, B. M. E. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming* (2nd ed.). New York: Taylor & Frank Group, LLC.
- Cabrera, A., Collins, W. C., & Salgado, J. F. (2006). Determinants of individual

- engagement in knowledge sharing. *International Journal of Human Resource Management*, 17(2), 245-264.
- Calantone, R. J., Cavusgil, S. T., & Zhao, Y. (2002). Learning orientation, firm innovation capability, and firm performance. *Industrial Marketing Management*, 31(6), 515-524.
- Carmeli, A., Meitar, R., & Weisberg, J. (2006). Self-leadership skills and innovative behavior at work. *International Journal of Manpower*, 27(1), 75-90.
- Chandler, G. N., Keller, C., & Lyon, D. W. (2000). Unraveling the determinants and consequences of an innovation-supportive organizational culture. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 25(1), 59-76.
- Chen, Gully, & Eden. (2001). Validation of a new general self-efficacy scale. *Organizational Research Methods*, 4, 62-83.
- Chen, & Huang. (2009). Strategic human resource practices and innovative performance: the mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*, 62(1), 104-114.
- Cingoz, A., & Akdogan, A. (2011). An empirical examination of performance image outcome expectations as determinants of innovative behavior in the workplace. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, 847-853.
- Collins, C. J., & Smith, K. (2006). Knowledge exchange and combination: the role of human resource practices in the performance of high-technology firms. *Academy of Management Journal*, 49(3), 544-560.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.
- Damanpour, F., & Gopalakrishnan, S. (2001). The dynamics of the adoption of product and process innovations in organizations. *Journal of Management Studies*, 38(1), 45-65.
- De Jong, J. P. J., & Den Hartog, D. N. (2007). How leaders influence employees' behavior. *European Journal of Innovation Management*, 10(1), 41-64.

- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: John Wiley & Sons.
- Eisenberg, R., Huntinton, R., Hutchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R., Rhoades, L., & Cameron, J. (1999). Does pay for performance increase or decrease perceived self-determination and intrinsic motivation? *Journal of Personality and Social Psychology*, 77, 1026–1040.
- Frese, M., Teng, E., & Winjnen, C. J. (1999). Helping to improve suggestion systems: predictors of making suggestions in companies. *Journal of Organizational Behavior*, 20(7), 1139-1155.
- Gibson, & Birkinshaw. (2004). The antecedents, consequences, and mediating role of organizational ambidexterity. *Academy of Management Journal*, 47(2), 209-226.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., & Jr. (2000). *Organizations Behavior, structures, process* (10th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research*, 62(4), 461-473.
- Hair, Black, Babin, & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (Eds.). (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Hinkle, D. E., William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied Statistics for the Behavior Sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.
- Hornsby, J. S., Kuratko, D. F., & Zahra, S. A. (2002). Middle managers' perception of the internal environment for corporate entrepreneurship: assessing a measurement scale. *Journal of Business Venturing*, 17(3), 253-273.
- Hunter, S. T., Bedell, K. E., & Mumford, M. D. (2007). Climate for creativity: a quantitative review. *Creativity Research Journal*, 19(1), 69-90.
- Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management*

Journal, 38(3), 635-672.

- Isabel, M. P., & Ma, P. P.-S. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208. doi:<https://doi.org/10.1108/PR-11-2012-0199>
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Kang, S., Snell, S., & Swart, J. (2012). Options-based HRM, intellectual capital, and exploratory and exploitative learning in law firms practice groups. *Human Resource Management*, 51(4), 461-486.
- Kanter, R. (1988). When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organizations. *Research in Organizational Behavior*, 1, 169-211.
- Kimmo, V. (2011). A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling. *International Statistical Review*, 79(2), 286-287.
- Kirton, M. J. (1976). Adaptors and innovators: a description and measure. *Journal of Applied Psychology*, 61(5), 759-762.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Towards a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 284-296.
- Kline, R. B. E. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York: The Guilford Press.
- Kuczmariski, T. D. (1996). Fostering an innovation mindset. *Journal of Consumer Marketing*, 13(6), 7-13.
- Lee, K. H., & Hyun, S. (2016). An extended model of employees' service innovation behavior in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1622-1648.
- Leung, K., Bhagat, R. S., Buchan, N. R., Erez, M., & Gibson, C. B. (2005). Culture and international business: recent advances and their implications for future research. *Journal of International Business Studies*, 36(4), 357-378.
- Lin, C. Y., & Cheng, M. Y. (2007). Does innovation lead to performance? An empirical study of SMEs in Taiwan. *Management Research News*, 30(2), 115-132.

- Madjar, N. (2005). The contributions of different groups of individuals to employees' creativity. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 182-206.
- Martin, L., & Ute, S. (2017). Measuring employee innovation: A review of existing scales and the development of the innovative behavior and innovation support inventories across cultures. *International Journal of Entrepreneurial Behavior & Research*, 23(1), 136-158. doi:<https://doi.org/10.1108/IJEBR-11-2015-0262>
- McKeown, M. (2008). *The truth about innovation*. USA: Prentice Hall.
- McLean, L. D. (2005). Organizational culture's influence on creativity and innovation: a review of the literature and implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 226-246.
- McShane, S. L., & Von, G. (2003). *Organization behavior: Emerging realities for the workplace revolution* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Nayir, D. (2014). How formalization hinders different firm innovativeness types: opening the black box with evidence from a service industry. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 11(5), 291-922.
- Parker, S. H., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Rhoades, L., & Eisenberg, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 689-714.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative work behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sethi, R. (2000). New product quality and product development teams. *Journal of Marketing*, 64(2), 1-14.
- Shaker, B.-M., Rachid, Z., & Mohamed, A. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601-1620. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0079>
- Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: where should we go from here? *Journal of Management*, 30(6), 933-958.
- Shrivastava, A., Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2006). Empowering leadership in

- management teams: effects on knowledge sharing, efficacy, and performance. *Strategic Management Journal*, 49(6), 1239-1251.
- Subramanian, M., & Youndt, M. (2005). The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities. *Academy of Management Journal*, 48(3), 450-463.
- Tang, J., Pee, L., & Iijima, J. (2013). Investigating the effects of business process orientation on organizational innovation performance. *Information & Management*, 50(8), 650-660.
- Tella, A., & Ayeni, C. O. (2006). The Impact of Self-Efficacy and Prior Computer Experience on the Creativity of New Librarians in Selected Universities Libraries in Southwest Nigeria. *Library Philosophy and Practice*. Retrieved from <http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/tella.htm>
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2005). *Managing innovation: Integrating technological, market and organizational change* (3rd ed.): John Wiley & Sons.
- Tierney, P., & Farmer, S. M. (2002). Creative Self-Efficacy: Its Potential Antecedents and Relationship to Creative Performance. *The Academy of Management Journal*, 45(6), 1137-1148.
- Tracey, M., & Tan, C. L. (2001). Empirical analysis of supplier selection and involvement, customer satisfaction, and organization performance, Supply Chain Management. *An International Journal*, 6(4), 174-188.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40, 82-111.
- West, M. A., & Farr, J. L. (1989). Innovation at Work: Psychological Perspectives. *Social Behavior*, 4, 15-30.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge Structural Equation Modeling with Correlation Matrices for Ordinal and Continuous Data. *The British journal of mathematical and statistical psychology*, 64(1).
- 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.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กร และการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกค้าที่มีต่อการตอบสนองของลูกค้า : กรณีศึกษาพยาบาล

- วิชาซีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานคร (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ตรีทิพ บุญแยม. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุทุกระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล และระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย. (วิทยาศาสตร์ดุสิต บัณฑิต ปรินญาณินพนธ์), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ,
- ธนกฤต แซ่ไคว้. (2557). ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ,
- นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร และกัลยกิตติ์ กิรติอังกูร. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้า ไคฮัทสึ เอ็นจีเนียริง แอนด์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(2), 651-669.
- นาฎวดี จำปาดี. (2554). การรับรู้ความสามารถของตนเอง รูปแบบความคิดสร้างสรรค์ และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม : กรณีศึกษา บริษัทผู้ให้บริการคำปรึกษาและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- นำพล ม่วงอวยพร. (2561). การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ. Retrieved from <https://rcim.rmutr.ac.th/?p=11572>
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สุสิริยาสาน.
- ภัทร์ชนัน สมสมาน. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทไทยแอนิเมชัน (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วัชรรา มณีภาส. (2543). สัมพันธภาพระหว่างบุคคลและความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราช (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- วิภาวี วัฒนวิจารณ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความคิดสร้างสรรค์กับพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม กรณีศึกษากลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านการสร้างแบรนด์แบบครบวงจรแห่งหนึ่ง. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การค้นคว้าอิสระ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
- วิภาดา แจ้งเมือง. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารในภาคตะวันออก. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

- วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ,
 วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโด
 ไชน่า.
- วุฒิสรรพ์ สุวรรณศิริ. (2550). วัฒนธรรมการทำงานของพนักงานเทศบาล ศึกษากรณี เทศบาลนคร
 ยะลา จังหวัดยะลา. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,
- ศรัณย์ พิมพ์ทอง. (2557). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัย
 สายวิชาการในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ, 37(142), 16-32.
- ศศิมา สุขสว่าง. (2561). การพัฒนานวัตกรรมในองค์กร Innovation in Organization. Retrieved
 from
<https://www.sasimasuk.com/16828700/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%92%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%A3-innovation-in-organization>
- สมบัติ คชสิทธิ์. (2560). ราชภัฏปรับแผนยุทธศาสตร์ใหม่ฯ. Retrieved from
<http://www.komchadluek.net/news/edu-health/290328>
- สำนักงาน ก.พ. (2560). ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0. Retrieved from
https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/4._rabbraachkaarait_hyainbribthaithyaelnd-4-0.pdf
- สุคนธ์ทิพย์ มงคลเจริญ. (2555). อิทธิพลของรูปแบบความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถของ
 ตนเอง และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานใน
 งานธุรกิจสื่อไอทีเร็คทอรี่แห่งหนึ่ง. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยานิพนธ์), มหาวิทยาลัย
 รามคำแหง,
- เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง. (2556). นวัตกรรมกับการบริหารงานภาครัฐ. Retrieved from
<https://mgronline.com/daily/detail/9560000067711>
- อนุสรณ์ สุวรรณวงศ์. (2559). ภาวะผู้นำเชิงนวัตกรรม (Innovative Leadership). Retrieved from
<https://www.trueplookpanya.com/education/content/52233/-edu-teartedu-teart-teartdir->



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ
กลุ่มรัตนโกสินทร์

คำชี้แจง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.1 แบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2.2 แบบประเมินการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.3 แบบประเมินการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2.4 แบบประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2.5 แบบประเมินผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงใน () ที่ตรงกับตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 21 – 30 ปี

() 31 – 40 ปี

() 41 – 50 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

4. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 35,000 บาท

() มากกว่า 35,001 บาท

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

() น้อยกว่า 3 ปี

() 3 – 6 ปี

() 7 – 10 ปี

() มากกว่า 10 ปี

ส่วนที่ 2.1 แบบประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเอง

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 โดยปกติท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดให้กับตนเอง					
2 เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าจะสามารถทำงานชิ้นนั้นได้สำเร็จ					
3 โดยทั่วไป ท่านคิดว่า ตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน					
4 ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น					
5 ท่านสามารถทำงานที่มีความท้าทายมากมายได้สำเร็จ					
6 ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่แตกต่างกันมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7 เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น งานที่ท่านทำส่วนมากเป็นผลงานที่ดีมาก					
8 แม้ว่าจะงานนั้นจะยากเย็น ท่านก็สามารถทำได้ค่อนข้างดี					
9 ท่านรู้ว่าท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ได้ดี					
10 ท่านมั่นใจว่าท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆได้อย่างสร้างสรรค์					
11 ท่านสามารถนำความคิดของผู้อื่นมาพัฒนาต่อไปได้					
12 ท่านสามารถค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้					

ส่วนที่ 2.2 แบบประเมินการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านคิดว่า การเข้าถึงผู้บังคับบัญชา ในองค์กรของท่านนั้นเป็นเรื่องง่าย					
2	ท่านได้รับการส่งเสริม และการสนับสนุนในการทำงาน จากผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่าน					
3	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ในองค์กรของท่าน					
4	ท่านได้รับความช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการ ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ในองค์กรของท่าน					
5	ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอน ในการทำงานในองค์กรของท่าน					

ส่วนที่ 2.3 แบบประเมินการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม		ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของ ความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน					
2	ท่านรู้สึกไว้วางใจในหมู่เพื่อนร่วมงาน ในองค์กรของท่าน					
3	ท่านแบ่งปันวัตถุประสงค์และ ความปรารถนาที่มีร่วมกันในหมู่ เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน					
4	ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน ในองค์กรของท่าน					

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ท่านมองว่าตนเองเป็นผู้มีส่วนในการกำหนดทิศทางในองค์กรของท่าน				
6	ท่านโต้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน				

ส่วนที่ 2.4 แบบประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน				
2	ท่านสนใจค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ				
3	ท่านประยุกต์วิธีการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
4	ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
5	ท่านพูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน				
6	ท่านชักชวนให้ผู้ร่วมงานเข้าถึงสื่อต่างๆ เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของสื่อและเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องในงาน				
7	ท่านคิดวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
8	ท่านนำวิธีการที่ได้รับรู้จากสื่อต่างๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน				
9	ท่านส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในหน่วยงาน				
10	ท่านติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการสื่อ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน				

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11	ท่านสามารถบูรณาการความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่เพื่อพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้				
12	ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา				

ส่วนที่ 2.5 แบบประเมินผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน				
2	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ				
3	องค์กรของท่านมีต้นทุนของกระบวนการทำงานต่ำ				
4	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย				
5	องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีคุณภาพ				
6	องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล				
7	องค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน				



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032-594-107

ที่ ศธ 6806 (พบ)/365

วันที่ 21 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วย นางสาวเกษสุดา นุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง " พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม
รัตน โกสินทร์"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ ศธ 6806 (ทบ)/๖๖๖

โทร.032-594-107
วันที่ 2๑ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ วัระไพบูลย์

ด้วย นางสาวเกศสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง " พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม
รัตน โกสินทร์"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากजूย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032-594-107

ที่ ศธ 6806 (พบ)/367

วันที่ 2๗ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล

ด้วย นางสาวเกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง " พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่ม
รัตน โกสินทร์ "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความประสงค์ ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธกมาส มากจู้)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตารางแสดงผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน

ข้อ	ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
		ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม
	ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง			
1	โดยปกติท่านสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ท่านกำหนดให้กับตนเอง	-	-	3
2	เมื่อต้องเผชิญกับงานที่ยาก ท่านมั่นใจว่าจะสามารถทำงานชิ้นนั้นได้สำเร็จ	-	-	3
3	โดยทั่วไป ท่านคิดว่า ตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน	-	1	2
4	ท่านเชื่อว่า ท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น	-	-	3
5	ท่านสามารถทำงานที่มีความท้าทายมากมายได้สำเร็จ	-	-	3
6	ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานที่แตกต่างกันมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ	-	-	3
7	เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น งานที่ท่านทำส่วนมากเป็นผลงานที่ดีมาก	-	-	3
8	แม้ว่างานนั้นจะยากเย็น ท่านก็สามารถทำได้ค่อนข้างดี	-	-	3
9	ท่านรู้ว่าท่านสามารถสร้างแนวคิดใหม่ได้ดี	-	-	3
10	ท่านมั่นใจว่าท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างสร้างสรรค์	-	-	3
11	ท่านสามารถนำความคิดของผู้อื่นมาพัฒนาต่อไปได้	-	-	3
12	ท่านสามารถค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อแก้ปัญหาได้	-	-	3
	ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ			
13	ท่านคิดว่าการเข้าถึงผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่านนั้นเป็นเรื่องง่าย	-	-	3

ข้อ	ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
		ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม
14	ท่านได้รับการส่งเสริมและการสนับสนุนในการทำงานจากผู้บังคับบัญชาในองค์กรของท่าน	-	-	3
15	ท่านได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
16	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือเมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน	-	-	3
17	ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
	ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน			
18	ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน	-	-	3
19	ท่านรู้สึกไว้วางใจในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
20	ท่านแบ่งปันวัตถุประสงค์และความปรารถนาที่มีร่วมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
21	ท่านแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
22	ท่านมองว่าตนเองเป็นผู้มีส่วนในการกำหนดทิศทางในองค์กรของท่าน	-	-	3
23	ท่านได้ตอบและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน	-	-	3
	ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน			
24	ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน	-	-	3
25	ท่านสนใจค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลที่ส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ	-	-	3

ข้อ	ข้อความคำถาม	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
		ไม่เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม
26	ท่านประยุกต์วิธีการปฏิบัติงานจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	3
27	ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	3
28	ท่านพูดคุยปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน	-	-	3
29	ท่านชักชวนให้ผู้ร่วมงานเข้าถึงสื่อต่าง ๆ เพื่อรับทราบความก้าวหน้าของสื่อและเทคโนโลยีที่มีความเกี่ยวข้องในงาน	-	-	3
30	ท่านคิดวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	3
31	ท่านนำวิธีการที่ได้รับรู้จากสื่อต่าง ๆ มาทดลองใช้ในการปฏิบัติงาน	-	-	3
32	ท่านส่งเสริมให้นำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในหน่วยงาน	-	-	3
33	ท่านติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการสื่อเพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	-	-	3
34	ท่านสามารถบูรณาการความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่เพื่อพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้	-	-	3
35	ท่านสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนา	-	1	2
	ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร			
36	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน	-	-	3
37	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ	-	-	3
38	องค์กรของท่านมีต้นทุนของกระบวนการทำงานต่ำ	-	-	3
39	องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย	-	-	3

ข้อ	ข้อความ	ผู้ทรงคุณวุฒิ		
		ไม่ เหมาะสม	ไม่แน่ใจ	เหมาะสม
40	องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม ที่มีคุณภาพ	-	-	3
41	องค์กรของท่านมีผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม ที่มีประสิทธิผล	-	-	3
42	องค์กรของท่านมีความรวดเร็วในการสร้างสรรค์ นวัตกรรมการทำงาน	-	-	3





ที่ ศร 6806(พบ)/368

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๑ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

ด้วย นางสาวเกศสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ " มีความประสงค์
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จาก ท่านโปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. อธิกมาส มากชูย์)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806(พบ)/๖๒๑

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ด้วย นางสาวเกษสุดา นุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ " มีความประสงค์
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จาก ท่านโปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806(พบ)/370

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

ด้วย นางสาวเกษสุดา บุณศศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ " มีความประสงค์
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จาก ท่านโปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่นักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากชัย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806(พบ)/371

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

2๑ พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ด้วย นางสาวเกศสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ " มีความประสงค์
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จาก ท่าน โปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจួយ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษารแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107



ที่ ศธ 6806(พบ)/372

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
เลขที่ 1 หมู่ 3 ตำบล สามพระยา
อำเภอ ชะอำ จังหวัด เพชรบุรี 76120

29 พฤษภาคม 2562

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ด้วย นางสาวเกษสุดา บุณยศักดิ์สถิตย์ รหัสประจำตัว 60602701 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง " พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตน โกสินทร์ " มีความประสงค์
จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จาก ท่านโปรดแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. อธิกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย
รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
เพชรบุรี โทร.032-594-107

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวเกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์
วัน เดือน ปี เกิด	5 เมษายน 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	256 ถนนพาดิษการธนบุรี แขวงวัดท่าพระ เขตบางกอกใหญ่ กรุงเทพฯ 10600

