



พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน
สายงานธุรกิจขนาดกลาง

โดย

นางสาวณัฐฐา วิจิตรลัญจกร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

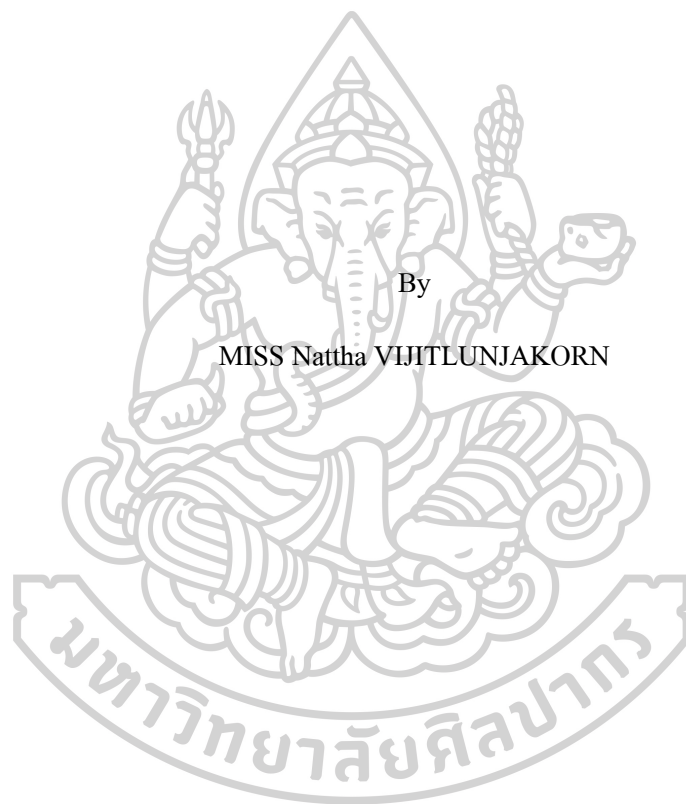
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง



โดย
นางสาวณัฐฐา วิจิตรลัญจกร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

INNOVATION BEHAVIOR AND FOLLOWSHIP AFFECTING PERFORMANCE
OF BANK EMPLOYEES IN THE DEPARTMENT OF MEDIUM-SIZED
BUSINESS



By

MISS Nattha VIJTLUNJAKORN

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 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ พุทธกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง
โดย นางสาวณัฐชา วิจิตรลัญจกร
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับ
ปริญญามหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผู้รักษาการแทน)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรดีศัย)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เนย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กนกพัชร กอประเสริฐ)

631220055 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญาโท

คำสำคัญ : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม, ภาวะผู้ตาม, พนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง, ประสิทธิภาพในการทำงาน

นางสาว ณิชฐา วิจิตรลัญจกร: พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง 2. ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง 3. ศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสายงานธุรกิจขนาดกลางจำนวน 300 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณ

ผลจากการศึกษาพบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 – 15 ปี 2. ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับภาวะผู้ตามในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด 3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้ตามด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่ภาวะผู้ตามด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

631220055 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : innovation behavior, followership, bank employees in the department of medium-sized business, performance

MISS NATTHA VIJITLUNJAKORN : INNOVATION BEHAVIOR AND FOLLOWERSHIP AFFECTING PERFORMANCE OF BANK EMPLOYEES IN THE DEPARTMENT OF MEDIUM-SIZED BUSINESS THESIS ADVISOR : AMARIN TAWATA

The research aimed to study 1. the level of innovation behavior, followership and performance of bank employees in the department of medium-sized business 2. the influence of innovation behavior that affected the performance of bank employees in the department of medium-sized business 3. the influence of followership, alienated followership, conformist followership, passive followership, effective followership and pragmatic survivor followership that affected the performance of bank employees in the department of medium-sized business. The sample was 300 employees in the department of medium-sized business of a bank in Thailand. The proportional stratified sampling was adopted. Data were collected by questionnaires. The data analysis was done by using percentage, mean, standard deviation, and regression analysis.

The results of the research revealed that 1. most of the respondents were female, aged between 21 - 30 years old, have a bachelor's degree, earning an average monthly income of 25,000 or more than that and has working experience for 5 - 15 years. 2. The results of the study showed that the level of innovation behavior was are the highest level (average 4.50), followership was are the moderate level (average 3.06) and performance was are the highest level (average 4.60) 3. the hypothesis testing identified influence of followership, conformist followership, effective followership and passive followership that negatively affects the performance of employees with statistically significant at level 0.01 and pragmatic survivor followership that positively affects the performance of employees with statistically significant at level 0.05

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการชี้แนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมถึงขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เฉย ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกพัชร์ กอประเสริฐ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และให้แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษาและประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาและคอยประสานงานด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานกับทางอาจารย์ และขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกคนที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้กันตลอดมาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ผ่านไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ พนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและคอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์แก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว ณิชฐา วิจิตรลัญจกร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญรูปภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	7
2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	7
2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	8
2.1.3 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	8
2.1.4 ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....	9
2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	11
2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	11

2.2.2	ปัจจัยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	12
2.2.3	แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	13
2.3	แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม	15
2.3.1	ความหมายของผู้ตามและภาวะผู้ตาม	15
2.3.2	ทฤษฎีเกี่ยวกับการจำแนกลักษณะของผู้ตาม	15
2.3.3	คุณลักษณะของผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	20
2.4	การพัฒนาสมมติฐาน	21
2.4.1	ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	21
2.4.2	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	23
2.4.3	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	24
2.4.4	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	25
2.4.5	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	27
2.4.6	ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	29
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
3.1	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.1.1	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.1.2	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	32
3.1.3	การสุ่มตัวอย่าง	33
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	33

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	35
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	40
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	40
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	45
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามโดยรวมและรายด้าน	46
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	51
4.5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร	52
4.5.1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม ภาวะผู้ตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งกำหนด สัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้.....	52
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	57
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	57
5.2 อภิปรายผล.....	59
5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	64
รายการอ้างอิง	65
ประวัติผู้เขียน	69

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชาชนและขนาดตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน.....	33
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย	36
ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	45
ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตามโดยรวมและรายด้าน	46
ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก	47
ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม	48
ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉยชา	48
ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ.....	49
ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด	50
ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	51
ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม (X_1), ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก (X_2), ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_3), ด้านผู้ตามแบบปรับ ตาม (X_3), ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X_5), ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_6) ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	53
ตารางที่ 13 แสดงค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรพยากรณ์.....	53
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน.....	54
ตารางที่ 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน	55

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	22
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	24
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	25
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	27
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	29
ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสายงานธุรกิจขนาดกลาง	30
ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	31
ภาพที่ 8 ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จาก.....	56

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทุกองค์กรต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม และปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังมีนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งมีผลกระทบและเกิดการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ในการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ทุกองค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถาบันการเงินที่ต้องเผชิญกับความท้าทายในการดำเนินธุรกิจหลายด้าน โดยมีพัฒนาการด้านเทคโนโลยีเป็นตัวเร่งที่สำคัญ และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นจากผู้ให้บริการทางการเงินรายใหม่ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ความเสี่ยงใหม่ ๆ ที่มีความซับซ้อนและรุนแรงขึ้น รวมถึงหลักเกณฑ์จากทางการและกฎหมายใหม่ๆ ที่เข้มงวดมากขึ้น ส่งผลให้สถาบันการเงินต้องเร่งปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจของตนเอง รวมถึงแผนบริหารจัดการภายในขององค์กร (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563)

การที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลขององค์กรได้ จะต้องเน้นที่ทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร เพราะเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ดังนั้น จึงควรพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมในการสร้างสรรค์นวัตกรรม เพิ่มสมรรถนะในการทำงาน รวมถึงการเพิ่มคุณค่าของสินค้าหรือบริการ (ภิกขุ บุปผา และ เชษฐธิดา กุศลาไสยานนท์, 2563) เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากบุคลากรในหน่วยงานหรือองค์กรขาดความพึงพอใจ ความทุ่มเท และความสุขในการปฏิบัติงานแล้วนั้น จะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้คุณภาพของงานลดลง ทั้งด้านปริมาณงาน ความถูกต้องของงาน และการสูญเสียเวลาในการทำงาน ทำให้งานเกิดความเสียหาย และหน่วยงานหรือองค์กรไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอในการแข่งขันทางธุรกิจได้ (อักรเดช ไม้จันทร์, 2560)

พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมนั้น ถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของบุคลากร โดยพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมระดับบุคคล คือการแสดงออกของบุคคลว่ามีกระบวนการคิด การนำเสนอความคิด และผลักดันความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่เกี่ยวกับงานที่ตนได้รับมอบหมาย ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้ใช้ประโยชน์ต่อไป โดยสามารถวัดจากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความคิดใหม่ การสนับสนุนความคิด และการทำให้

ความคิดเป็นจริง เพื่อให้ความคิดได้รับการปฏิบัติจริง (ตรีทิพ บุญเยี่ยม, วิชาสัทศาสตร์ ชั่ววัลลี และคณะ, 2554)

อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร คือ ภาวะผู้ตาม (Followership) ซึ่งเป็นคำที่ไม่ค่อยมีการกล่าวถึงหรือมีการให้ความสำคัญมากนัก เพราะส่วนใหญ่มักจะกล่าวถึงบทบาทของผู้นำเป็นหลัก โดย ภาวะผู้ตาม (Followership) นั้นมีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ (Leadership) กล่าวคือ ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามต่างมีบทบาทต่อกันสลับสับเปลี่ยนตามแต่ละสถานการณ์ตลอดเวลา โดยทุกคนล้วนแล้วแต่เคยเป็นผู้ตามมาก่อนแม้จะดำรงตำแหน่งในระดับสูง แต่ก็ยังเป็นบุคคลที่อยู่ในฐานะผู้บังคับบัญชา (Kelley., 1988) โดยพื้นฐานของการเป็นผู้นำที่ดีย่อมเกิดมาจากการเป็นผู้ตามที่ดีก่อน และหากผู้ตามไร้ศักยภาพและขาดภาวะผู้ตามที่ดีในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ยาก ดังนั้น หากองค์กรมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ตามที่มีศักยภาพสูง มีความรู้ ความสามารถ มีภาวะผู้ตามที่ดี ย่อมแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีสมรรถนะสูงเช่นกัน (สามารถ อัยกร, ประภัสสร ดาเวศเรษฐ และคณะ, 2560) ซึ่งความจริงแล้วผู้นำและผู้ตามยังต้องอยู่คู่กันเสมอ และมีความสำคัญต่อการทำงานซึ่งจะต้องมีความสอดคล้องกันเพื่อให้งานออกมามีประสิทธิภาพ

ธนาคารพาณิชย์เป็นองค์กรหนึ่งที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูง เนื่องจากปัจจุบันในประเทศไทยมีธนาคารพาณิชย์ และสาขาที่เปิดดำเนินการเป็นจำนวนมาก ทำให้ผู้ใช้บริการมีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งยังความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถทำธุรกรรมทางการเงินได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ใดก็ตาม ด้วยเหตุนี้ธนาคารพาณิชย์จึงต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และพัฒนารูปแบบการให้บริการให้มีความทันสมัยมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อให้้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับธนาคารพาณิชย์แต่ละองค์กรจะมีการแบ่งสายงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น สายงานเครือข่ายธุรกิจขนาดเล็กและขนาดย่อย สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ สายงานธุรกิจขนาดกลาง สายงานปฏิบัติการ สายงานทรัพยากรมนุษย์ สายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ สายงานกำกับกฎเกณฑ์และกฎหมาย เป็นต้น สำหรับงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจะเน้นศึกษาเฉพาะสายงานธุรกิจขนาดกลาง เนื่องจากเป็นสายงานที่ให้บริการและสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งนิยามของวิสาหกิจขนาดย่อม (Small) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 50 คน หรือมีรายได้ต่อปีไม่เกิน 100,000,000 บาท ส่วนกิจการในภาคการค้า ไม่ว่าจะเป็นค้าส่งหรือค้าปลีก และการบริการ มีจำนวนการจ้างงานไม่เกิน 30 คน หรือมีรายได้ต่อปี ไม่เกิน 50,000,000 บาท ส่วนวิสาหกิจขนาดกลาง (Medium) คือ กิจการในภาคการผลิตสินค้าที่มีจำนวนการจ้างงานตั้งแต่ 50 - 200 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 100,000,000 – 500,000,000 บาท ซึ่ง

กิจการในภาคการค้าที่ไม่ว่าจะเป็นค้าส่ง หรือค้าปลีก และการบริการนั้นจะมีจำนวนการจ้างงาน ตั้งแต่ 30 – 100 คน หรือมีรายได้ต่อปีเกินกว่า 50,000,000 – 300,000,000 บาท ทั้งนี้ หากจ้างงาน และรายได้เข้าลักษณะของวิสาหกิจต่างกันให้ยึดรายได้เป็นหลักในการพิจารณา (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, 2563) โดยสายงานธุรกิจขนาดกลางมุ่งเน้นที่ธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมซึ่งตั้งอยู่ในภูมิภาคต่าง ๆ และแบ่งย่อยตามเขตภูมิภาค เพื่อให้พนักงานของสายงานธุรกิจขนาดกลาง สามารถดูแลได้อย่างใกล้ชิด พร้อมทั้งสามารถประสานงานกับฝ่ายงานต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมได้

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในหน่วยงานนำไปวางแผนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบไปประสิทธิผล และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และอิทธิพลของภาวะผู้ตามที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง

1.3.2 การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งเป็นสาขาที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้สินเชื่อลูกค้ารายย่อยและธุรกิจ SMEs

1.3.3 การศึกษาในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมภาวะผู้ตาม และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3.4 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่คือ พนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลางทุกจังหวัดของประเทศไทย

1.3.5 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 18 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1.4.1.1 การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตาม ที่สามารถส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยที่ผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

1.4.1.2 จากการศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสามารถไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีในระยะยาว และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

1.4.2.1 องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และช่วยให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรยิ่งขึ้นไป

1.4.2.2 องค์กรสามารถนำแนวทางที่เป็นประโยชน์นี้ ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการสร้างพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดความคิด

สร้างสรรค์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของศัพท์เฉพาะต่าง ๆ ดังนี้

ธนาคารพาณิชย์ คือ การดำเนินธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายเงินคืนเมื่อมีการทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาตามที่ได้กำหนดไว้ และมีใช้ประโยชน์จากเงินนั้นไม่ว่าในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น การให้กู้ยืม ซื้อขายหรือเก็บเงินตามตั๋วเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อหรือขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้สามารถที่จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ได้เช่นกัน สำหรับธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งหมายความรวมถึงสาขาของธนาคารต่างประเทศที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบการธนาคารพาณิชย์ด้วย

สาขางานธุรกิจขนาดกลาง คือ สาขางานที่ให้บริการและสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ซึ่งมีวงเงินสินเชื่อสูงกว่า 20 ล้านบาทถึง 500 ล้านบาท โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาและสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า เพิ่มส่วนแบ่งและรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์ ดูแลให้การวิเคราะห์สินเชื่อ วิเคราะห์ความเสี่ยง รวมถึงปรับโครงสร้างหนี้ ตลอดจนบริหารเครือข่ายและพัฒนากลยุทธ์การดำเนินการของสำนักงานธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคาร คือ พฤติกรรมของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ และผลักดันความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่ที่เกี่ยวกับงานที่ตนได้รับมอบหมายเพื่อให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้นำไปใช้และปรับปรุงให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้นำและองค์กรของธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง

ภาวะผู้ตาม คือ คุณลักษณะของพนักงานธนาคารที่เป็นผู้ตามที่ดี โดยสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้จนสำเร็จ ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้อื่น มีความคิดเป็นของตนเอง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน อดทน ไม่ก้าวร้าวต่อผู้บังคับบัญชา มีทักษะเชิงบวก มีระเบียบวินัย ปฏิบัติงานได้อย่าง

บรรล่วัตถุประสงค์ และสนับสนุนผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาสามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแบ่งลักษณะของผู้ตาม ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

ผู้ตามแบบแปลกแยก คือ ผู้ตามที่มีการแสดงออกแตกต่างจากผู้อื่น มักมีข้อขัดแย้งกับผู้นำ เพราะเป็นผู้ที่มีอิสระทางความคิด และมีความคิดสร้างสรรค์สูง เป็นผู้ตามที่แสดงบทบาทตามความสามารถของตนที่มีอยู่ มีการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อน จุดด้อยขององค์กร ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน แต่จะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่สามารถมองเห็นได้แต่อย่างใด ลักษณะภาวะผู้ตามนี้เกิดจากการที่ผู้ตามอาจเคยมีความขัดแย้งกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

ผู้ตามแบบปรับตาม คือ ผู้ตามที่มีการแสดงออกแบบกระตือรือร้น แต่ขาดความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้ตามที่ยอมทำงานตามคำสั่ง โดยไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ เนื่องจากกลัวความขัดแย้ง ซึ่งลักษณะของภาวะผู้ตามนี้เกิดจากการที่อยู่ภายใต้องค์กรที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดและผู้บริหารเผด็จการ

ผู้ตามแบบเฉื่อยชา คือ ผู้ตามที่แสดงออกถึงความขาดอิสระทางความคิดและขาดความคิดสร้างสรรค์ เป็นผู้ตามที่ไม่มีความรับผิดชอบ ทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น หากไม่มีคำสั่งให้ทำงานใหม่ก็จะอยู่เฉย ๆ จนกว่าจะได้รับคำสั่งใหม่ ผู้บังคับบัญชาต้องติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ภาวะผู้ตามลักษณะนี้เกิดจากการที่ถูกผู้บังคับบัญชาควบคุมมากเกินไป และถูกลงโทษเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น

ผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ คือ ผู้ตามที่มีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น และมีอิสระทางความคิด มีความเต็มใจและใส่ใจในการทำงานสูง ผู้ตามลักษณะนี้เป็นบุคคลที่ให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว เป็นลักษณะที่องค์กรทุกรูปแบบปรารถนาให้เข้ามาปฏิบัติงาน

ผู้ตามแบบเอาตัวรอด คือ การแสดงออกของภาวะผู้ตามทั้ง 4 แบบ รวมกัน แต่เลือกแสดงออกตามสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่ โดยเลือกแสดงออกจากสิ่งที่มีประโยชน์แก่ตนเองมากที่สุด ผู้ตามลักษณะนี้จะทำงานแบบเอาตัวรอด

ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการวัดผลงานของพนักงานนั้นสามารถทำได้โดยการเทียบกับเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ ก็แสดงถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน และอีกเกณฑ์ที่ใช้วัดผลคือ ผลผลิตที่ทำได้ของพนักงานเปรียบเทียบกับต้นทุน ซึ่งถือได้ว่าความคุ้มค่าในการปฏิบัติงาน

พนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานที่ให้บริการและสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยแบ่งย่อยตามเขตภูมิภาคต่างๆ ทั่วประเทศ เพื่อให้สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างใกล้ชิด และประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ของธนาคาร เพื่อให้สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ พุทธกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพุทธกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม
- 2.4 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุตามผลที่ต้องการและตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยมีสัดส่วนของต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าในการลงทุนน้อยที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่าโดยอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับด้านบุคคล ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงด้านการจัดการ จนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเงื่อนไขของเป้าหมายถูกต้องรวดเร็ว และเป็นที่พึงพอใจขององค์กร

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อมที่จะทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ภายใต้กฎระเบียบแบบแผน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา มีความถูกต้อง มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน

พรรณิดา คำนา (2562) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทแรงกายแรงในการปฏิบัติงานของ

ตนเองอย่างคล่องแคล่ว ภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเสร็จทันเวลา มีความถูกต้อง และมีคุณภาพ จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้น ต้องมีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมีความเอาใจใส่ในงาน พร้อมกับมีจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจึงจะสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ หรือดียิ่งขึ้น

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำที่จะทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ภายใต้กฎเกณฑ์ ระเบียบแบบแผน มีความถูกต้อง มีคุณภาพ และได้มาตรฐาน ทำให้สามารถบรรลุผลได้ตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดคุ้มค่าและเกิดประโยชน์มากที่สุด

2.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

Zeleanick (1958) ได้อธิบายว่า การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายในของตนเองจากองค์กรมากน้อยเพียงใด หากผู้ปฏิบัติงานได้รับการตอบสนองมาก จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากด้วยเช่นกัน ซึ่งได้แบ่งความต้องการภายนอกและภายใน ดังนี้

ความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการเข้าสังคม
2. ความต้องการแสดงความเป็นเพื่อน และความรักใคร่

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของทีมบุคลากรทุกระดับในองค์กรจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยองค์กรจะต้องมีทีมงานที่มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อองค์กร นั้น ๆ ด้วย

2.1.3 การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ คือ (พิรญา ชื่นวงศ์, 2560)

1. การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด โดยให้มีคุณค่าและให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย
2. แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ จะมุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่ง หมายความว่า เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่ แต่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา
3. การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้ โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

2.1.4 ลักษณะการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ส่วนหลัก คือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน กับ โครงสร้างการปฏิบัติงาน ซึ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานนั้นจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตนในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2556)

1. ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ปฏิบัติงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรือในงานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)
2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย ตลอดจนมีความแม่นยำในกฎระเบียบข้อมูล ตัวเลขหรือสถิติต่าง ๆ ไม่ประมาทเลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร
3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา ไม่ใช่เพียงมีวุฒิการศึกษาสูงเท่านั้น แต่คนที่มีประสิทธิภาพควรมีการแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จากองค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้นั้นมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้หรือรอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ ไม่ใช่เพียงมีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งผู้ที่มีประสบการณ์สูงนั้น จะปฏิบัติงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษามูลค่าเหล่านี้ให้อยู่ในองค์กรนานที่สุด เพราะคนเหล่านี้ จะทำให้องค์กรพัฒนาได้รวดเร็ว

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Creative) หมายถึง การคิดริเริ่ม สิ่งใหม่ ๆ มุมมองแปลกใหม่ ที่เรียกว่า “นวัตกรรม” (Innovation) มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการใหม่ๆ ที่ลด ขั้นตอน คิดระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ คิดวิธีการบริหารงานแบบเชิงรุก คิด ปรับปรุงอาคารสถานที่แบบอเนกประสงค์ เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้า ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และต้องไม่ทำงานเหมือนหุ่นยนต์

2.1.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานไว้ 4 ข้อด้วยกันคือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) ผลงานที่ออกมาจะต้องมีคุณภาพสูง ทำให้ผู้ผลิต และผู้ใช้ได้ประโยชน์เอื้อกัน มีความคุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้ตรงตามมาตรฐาน มีความรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าหรือผู้ที่มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่ทำได้มีความเหมาะสมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงานที่องค์กรวางไว้และงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งควรจะมีการวางแผนในการบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและมีความทันสมัยกับสถานการณ์ในปัจจุบัน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากยิ่งขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องมีความเหมาะสมกับงาน โดยการค้นหาวិธีการที่จะใช้เงินลงทุนน้อยที่สุด แต่ได้ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรมากที่สุด การมีประสิทธิภาพในค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิต ได้แก่การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างจำกัดแบบประหยัดคุ้มค่า และเกิดการผิดพลาดสูญเสียน้อยที่สุด

Mager & Beach (1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการแยกแยะเรื่องราว หมายถึง การที่จะสามารถมองเห็นความแตกต่างระหว่าง 2 สิ่งหรือมากกว่า หรือความสามารถในการที่จะบอกได้ถูกต้องว่างานสำคัญได้เสร็จสิ้นลุล่วงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่จะเกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถจำเรื่องที่ผ่านมา หมายถึง การสามารถรู้ได้ว่าจะต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไรตลอดจนสามารถรู้ลำดับ หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วน แต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการคิดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือ หรือเครื่องกลต่าง ๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อ ความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญ อย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

แก้วตา สรอดิศักดิ์ (2561) กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมคือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ รวมกับความคิดริเริ่มเชิงสร้างสรรค์ โดยมีการบูรณาการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อเป็นการค้นหาโอกาสใหม่ ๆ มาปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรสูงสุด และเพื่อให้สามารถช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรได้ นอกจากนี้การนำทรัพยากรต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม มีการส่งเสริมจูงใจให้เห็นถึงความสำคัญในการแสดงออกของตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นั้น จะสามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้อีกด้วย

Scott S. G. and Bruce R. A. (1994) กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม (Innovative Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการกระทำ 2 อย่าง คือการคิดสร้างสรรค์ และการทำให้เกิดขึ้นจริง โดยพฤติกรรมนวัตกรรมจะประกอบด้วย การตระหนักถึงปัญหาและหาทางออก การแสวงหาการสนับสนุนความคิด และการทำให้เกิดต้นแบบ

Janssen (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ชอบในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ พร้อมทั้งผลักดันความคิดที่มีประโยชน์เกี่ยวกับงานที่ตนได้รับมอบหมายให้หน่วยงาน หรือองค์กร สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ โดยวัดได้จากองค์ประกอบ 4 ประการได้แก่

1. การสำรวจโอกาส คือการตระหนักถึงสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ โดยการมองหาโอกาสที่เกิดจากปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไข

2. การสร้างความคิด คือ ลักษณะของการเกิดแนวความคิดที่ผสมผสานกันระหว่างแนวความคิดใหม่และแนวความคิดที่มีอยู่เดิมต่อการแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงการดำเนินงาน

3. การทำให้ความคิดถูกยอมรับ คือเมื่อแนวความคิดได้เกิดขึ้นแล้วบุคคลก็จะพยายามโน้มน้าวหรือขายความคิดของตนให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ได้รับการสนับสนุน

4. การนำไปประยุกต์ใช้ คือแนวคิดที่ได้รับการสนับสนุนจำเป็นที่จะต้องถูกนำไปใช้และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมนั้น หมายถึง การพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในแบบที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน หากบุคคลมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นจะสามารถส่งผลให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร รวมถึงสามารถค้นพบวิธีการแก้ไขปัญหาในรูปแบบใหม่ ๆ ได้อีกด้วย

2.2.2 ปัจจัยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Nicoli (2012) ได้กล่าวถึงสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และสิ่งที่เป็นอุปสรรคของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

สิ่งที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ได้แก่

1. องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน คือ การที่องค์กรและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อช่วยสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับพนักงาน

2. การรับรู้และเอาใจใส่ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือ การที่พนักงานสามารถรับรู้การดูแลเอาใจใส่ที่องค์กรและผู้บังคับบัญชามีให้ ซึ่งจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

3. ความอิสระในการตัดสินใจ คือ การที่พนักงานมีสิทธิในการคิดและตัดสินใจได้ด้วยตนเองจากความรู้ความสามารถที่ตนเองมีเพื่อแสดงศักยภาพในการสร้างสรรค์ผลงาน

4. การจัดการโครงการที่ดี คือ การจัดทำโครงการต่าง ๆ ตามแผนที่ได้วางไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อส่งเสริมการกระตุ้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่พนักงาน

5. แรงกระตุ้นที่ต้องการให้บุคลากรทำงานให้ประสบความสำเร็จ คือ การสร้างแรงกระตุ้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จ

6. ลักษณะขององค์กรที่ทำให้การสนับสนุนนำไปสู่การทำงานร่วมกันภายในองค์กร ถือเป็น การส่งเสริมความร่วมมือ การสร้างความสามัคคีในองค์กรเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน

สิ่งที่เป็นอุปสรรคที่ไม่ให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ได้แก่

1. การไม่สนใจเรื่องความคิดสร้างสรรค์ขององค์กรและผู้บังคับบัญชา คือ การที่ไม่สนใจและไม่ใส่ใจ หรือไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน จึงทำให้เป็นอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

2. การประเมินผลการปฏิบัติการไม่เหมาะสม เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไม่เหมาะสม หรือไม่ให้ความสำคัญในเรื่องการประเมินผลและเหตุผลอย่างหนักแน่นพอ

3. ขาดความอิสระและมีข้อจำกัดในการทำงาน คือ อาจเป็นความรู้สึกที่อึดอัด ขาดอิสระและมีข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน

4. การจัดการโครงการไม่มีประสิทธิภาพ ถ้าการจัดโครงการอย่างไม่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลทำให้เกิดอุปสรรคต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

5. มีแหล่งทรัพยากรไม่เพียงพอ คือ อุปกรณ์และทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรไม่เพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน ไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

6. ลักษณะขององค์กรขาดระบบการทำงานร่วมกัน คือ การที่พนักงานขาดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการทำงาน

2.2.3 แนวคิดของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Kanter (1983) ได้เสนอแนวคิดว่าองค์กรส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการสร้างการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรมสำหรับองค์กร โดยที่พนักงานของบริษัทกลับถูกละเลยเกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งแม้ที่จริงแล้วบริษัทควรจะต้องฟังความคิดเห็นของพนักงานเป็นสำคัญ เพราะถือเป็นผู้ที่สามารถสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้น นวัตกรรมที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การตลาด กระบวนการด้านเทคโนโลยี หรือการปฏิบัติงานนั้น ไม่ได้ถูกออกแบบโดยเครื่องจักร แต่ถูกสร้างขึ้นจากบุคคล ซึ่งการสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้อย่างเต็มที่นั้น ถือเป็นอำนาจทางความคิดอย่างแท้จริง

Kanter (1988) ได้อธิบายถึงมิติของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ 3 ประการด้วยกัน ได้แก่

1. การสร้างความคิด หมายถึง การสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่และมีประโยชน์ เป็นขั้นตอนในการรับรู้ปัญหาที่เกี่ยวกับงานในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นตัวส่งเสริมให้เกิดความคิดที่แปลกใหม่

2. การสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) เมื่อเกิดความคิดใหม่แล้วนั้น บุคคลก็จะแสวงหาผู้สนับสนุน เพื่อให้มีความคิดของตนเองเป็นที่ยอมรับ และทำให้สามารถทำความคิดใหม่นั้นออกมาเป็นรูปธรรมได้

3. การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea realization and innovation) เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดที่แปลกใหม่ซึ่งเกิดจากการรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับงาน จากนั้นจะแสวงหาผู้สนับสนุนความคิดของตนเอง จนในที่สุดคือทำให้ความคิดนั้นเป็นจริง ซึ่งก็คือนวัตกรรม โดยส่วนใหญ่จะมีมักสร้างเป็นโมเดลต้นแบบ เพื่อให้แนวคิดเป็นรูปร่าง

ต่อมา De Jong & Den Hartog (2010) ได้เสนอ ว่าการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมออกเป็น 3 ประการนั้นอาจจะยังไม่ถูกต้อง จึงได้ปรับปรุงมิติของพฤติกรรมการสร้างสรรค้ไว้เป็น 4 ประการ ดังนี้

1. การหาแนวคิดใหม่ (Idea Exploration) คือ การตระหนักถึงสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ โดยการมองหาโอกาสที่เกิดจากปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข หรือการแก้ไขที่ต้องการการตอบรับโดยฉับพลัน

2. การสร้างความคิด (Idea Generation) คือ ลักษณะของการเกิดความคิดที่ผสมผสานกันระหว่างแนวความคิดใหม่ กับแนวความคิดเดิม ในการแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงการดำเนินงาน หรือกล่าวได้ว่าเป็นแหล่งที่มาของความคิดใหม่ ๆ ซึ่งผู้ที่มีแนวคิดที่ดีคือบุคคลที่สามารถเข้าถึงปัญหาจากแง่มุมที่ต่างออกไป และทักษะในการผสมผสานและการจัดระบบแนวคิดใหม่จะเป็นตัวที่บ่งบอกการบรรลุเป้าหมายอย่างสรรค้ได้ดีที่สุด

3. การทำให้ความคิดถูกยอมรับ (Championing) คือ เมื่อแนวคิดได้เกิดขึ้นแล้ว บุคคลก็พยายามโน้มน้าว หรือขายความคิดของตนเองให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ได้รับการสนับสนุน

4. การนำไปประยุกต์ใช้ (Application) คือ แนวคิดที่ได้รับการสนับสนุนจำเป็นที่จะต้องถูกนำไปใช้และปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยท้ายที่สุดแล้วแนวคิดที่ได้รับการสนับสนุนจำเป็นต้องถูกใช้และปฏิบัติอย่างเป็นผล

ซึ่งการแบ่งแบบข้างต้นนี้มีข้อดี คือ การแบ่งมิติที่ชัดเจนทำให้ผู้วิจัยสามารถอธิบายถึงพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้ดี แต่ข้อด้อยของการแบ่งพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมออกเป็น 4 ประการนี้ คือ ลักษณะการแบ่งมิติไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทางสถิติ

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม

2.3.1 ความหมายของผู้ตามและภาวะผู้ตาม

Kelley (1988) ได้อธิบายว่า ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่แสดงบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติในงาน เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร และเป็นผู้ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้นำและองค์กร

Yoder-Wise (2014) ได้อธิบายว่า ผู้ตาม หมายถึง ผู้ที่ใช้พฤติกรรมส่วนบุคคลไปในทางสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จขึ้น โดยบุคคล ทีมงาน และองค์กร

สรุปได้ว่า ผู้ตาม คือ ผู้ปฏิบัติในงานร่วมกับผู้นำ เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งผู้ตามถือเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของผู้นำและองค์กร

วรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้ตามหมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในการทำงานและสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำให้บรรลุผลสำเร็จ

นิตยา แหมยมเจริญ (2559) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่เป็นผู้ตามที่มีความรับผิดชอบทั้งในงาน สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดเป็นของตนเอง กล้าแสดงออก เต็มใจ และสนับสนุนการสร้างความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกันขององค์กร ในการดำเนินงานขององค์กรนั้น เมื่อผู้นำทำการตัดสินใจจะกระทำการกิจใด ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรแล้ว ผู้ที่จะรับคำสั่งในการตัดสินใจของผู้นำไปดำเนินการปฏิบัติ ให้เกิดผลสำเร็จตามภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำ นั่นก็คือ ผู้ตาม ดังนั้นผลสำเร็จของภารกิจจากการตัดสินใจของผู้นำ จึงขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของผู้ตามเป็นสำคัญ

วีระเชษฐ์ มั่งแว่น (2562) ได้อธิบายว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง การที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานในองค์กรมีหน้าที่ รับผิดชอบ รวมทั้งมีการช่วยเหลือสนับสนุนผู้นำในการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

สรุปได้ว่า ภาวะผู้ตาม หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลในการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2.3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจำแนกลักษณะของผู้ตาม

นักวิชาการและผู้ที่ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้ตาม ได้จำแนกลักษณะของผู้ตาม ดังนี้ (อ้างอิงใน มามพร กรานต์เจริญ (2561))

Townsend (1999) ทำการศึกษาและจำแนกภาวะผู้ตามออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้ตามแบบผู้สั่นอง (Passive Followership) คือ ผู้ตามที่มีลักษณะตามภาพลักษณ์ของผู้ตาม โดยเป็นผู้ตามที่มีความภักดีเชื่อฟังตามคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา และสนับสนุน ทำตามผู้บังคับบัญชา กล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็นผู้ตามที่มุ่งเน้นการปฏิบัติตามผู้นำ ไม่ค่อยแสดงออกซึ่งความคิดเห็น

2. ผู้ตามแบบผู้ริเริ่ม (Active Follower) ผู้ตามที่มีความสัมพันธ์กับผู้นำในลักษณะเป็นผู้ตามที่ส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจกันและกันระหว่างผู้ตามเองและผู้นำ ผู้ตามแบบผู้ริเริ่มนี้มักจะเสนอความคิดเห็นเมื่อมีโอกาส แต่อย่างไรก็ดี ผู้ตามก็ยังคงเชื่อฟังและยอมรับแนวทางของผู้นำอยู่เพื่อสร้างความสำเร็จในการทำงาน

Chaleff (1995) ทำการศึกษาและจำแนกภาวะผู้ตามออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้ตามแบบนิ่งเงียบ (Mute Follower) คือผู้ตามที่ไม่กล้าหาญที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นใด ๆ ไม่มีทักษะเพียงพอที่จะโต้แย้งหรือขัดแย้งคำสั่งของผู้บังคับบัญชาหากผู้นำมีความผิดพลาดหรือทำอะไรผิด ผู้ตามลักษณะแบบนี้จะไม่มีความกล้าหาญพอที่จะโต้เถียงหรือแสดงออกซึ่งความคิดเห็นใด ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา

2. ผู้ตามแบบกล้าหาญ (Courageous Follower) เป็นผู้ตามที่เป็นแบบอย่างที่ดี ประกอบด้วย 5 ลักษณะ คือ

2.1 ผู้ตามลักษณะที่มีความกล้าหาญที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตน (Courageous to Assume Responsibility) เป็นผู้ตามที่มีความกล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออก ซึ่งความคิดเห็น และเป็นผู้รับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของตนเอง การรับผิดชอบในลักษณะนี้หมายถึงความกล้ารับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของการทำงานของตนเอง ไม่ว่าผลนั้นจะออกมาในแง่บวก หรือแง่ลบก็ตาม โดยไม่ต้องการให้ใครมาปกป้องผลของการกระทำของตน

2.2 ผู้ตามลักษณะที่จะอาสาช่วยทำงาน (Courageous to Serve) เป็นผู้ตามที่มีลักษณะของการช่วยเหลืออาสาที่จะช่วยทำงาน ทั้งนี้เป็นการกล้าหาญที่จะช่วยลดภาระการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยช่วยเหลือหรืออาสาช่วยงานในลักษณะการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ที่จะสามารถทำให้ผู้บังคับบัญชานำไปประกอบการตัดสินใจ การช่วยคิดแก้ไขปัญหาและลักษณะนี้เองจะส่งผลให้การทำงานของผู้บังคับบัญชาแล้วเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 ผู้ตามลักษณะที่มีความกล้าหาญต่อสิ่งที่ท้าทาย (Courageous to Challenge) คือผู้ตามที่ไม่เกรงกลัวต่อการท้าทาย และ/หรือสิ่งท้าทายต่าง ๆ ที่เข้ามาในการทำงานหรือที่ผู้ตามได้รับมอบหมายให้ทำอีกทั้งยังเป็นผู้ตามที่ยืนหยัดเพื่อ

สนับสนุนและส่งเสริมสิ่งที่ผู้นำต้องการจะตัดสินใจดำเนินการใด ๆ โดยมุ่งหวังที่จะดำเนินการทำสิ่งเหล่านั้นและนำไปสู่ความสำเร็จให้จงได้

2.4 ผู้ตามลักษณะที่มีความกล้าหาญที่จะมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง (Courageous to Participate in Transformation) กล่าวคือผู้ตามที่มีความกล้าที่จะร่วมการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยไม่มีการขัดขวางการเปลี่ยนแปลงและยังมีส่วนร่วมในการวางแผนการเปลี่ยนแปลงนั้นหากผู้ตามลักษณะนี้สังเกตเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของส่วนรวมนั้นส่งผลในทางที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมหรือองค์กร

2.5 ผู้ตามลักษณะที่มีความกล้าหาญที่จะดำเนินการอย่างมีศีลธรรม (Courageous to Take Moral Action) ผู้ตามประเภทนี้เป็นผู้ตามที่มีลักษณะกล้าที่จะแสดงออกซึ่งความคิดเห็นที่มีความต่าง การเห็นต่างจากผู้บังคับบัญชา หากความคิดเห็นและ/หรือการกระทำใดของผู้บังคับบัญชาไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง ผู้ตามลักษณะนี้จะไม่คล้อยตามและจะไม่สนับสนุนความไม่ถูกต้องดังกล่าวโดยไม่กล่าวต่อการถูกตำหนิ ลงโทษ หรือการถูกไล่ออกจากงาน

Kelley. (1992) ทำการศึกษาวิจัย โดยสัมภาษณ์ทั้งผู้นำและผู้ตาม เพื่อนำมาอธิบายแบบภาวะผู้ตาม ซึ่งได้จัดแบ่งประเภทภาวะผู้ตามโดยใช้เกณฑ์จาก 2 มิติ ดังนี้

มิติที่ 1 คุณลักษณะของผู้ตามระหว่าง "ความอิสระ (พึ่งพาตนเอง) และความคิดสร้างสรรค์" (Independent, Critical Thinking) กับ "ไม่อิสระ (พึ่งพาผู้อื่น) และขาดความคิดสร้างสรรค์" (Dependent, Uncritical Thinking) อธิบายได้ว่า บุคคลที่มีความคิดเชิงสร้างสรรค์และมีอิสระ จะใส่ใจต่อผลกระทบและพฤติกรรมของผู้อื่นในการที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร จะเป็นบุคคลที่ให้ความระมัดระวังต่อการกระทำของตนเองและผู้อื่น เป็นบุคคลที่สามารถให้นำหนักของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจไปสู่วิสัยทัศน์ของผู้นำได้ โดยการเสนอคำวิจารณ์ที่สร้างสรรค์ ความคิดริเริ่มและวิธีการใหม่ ๆ แต่ในทางตรงข้ามบุคคลประเภทที่มีลักษณะขาดอิสระและขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependent, Uncritical Thinking) จะเป็นบุคคลที่ไม่สามารถมองสิ่งต่าง ๆ ไกลไปกว่าที่ถูกกำหนดให้ได้ และเป็นคนที่รับคำสั่งหรือความคิดของผู้นำโดยขาดการคิดไตร่ตรองก่อนปฏิบัติ

มิติที่ 2 ได้กำหนดให้เป็นพฤติกรรมของผู้ตามที่เกี่ยวข้องกับด้าน "ความกระตือรือร้น" (Active Behavior) กับ "ความเฉื่อยชา" (Passive Behavior) ผู้ที่มีพฤติกรรมกระตือรือร้นจะสนใจการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร จะแสดงพฤติกรรมสนใจงาน ไกลกว่าขอบเขตที่ได้รับมอบหมายมีความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ ชอบการริเริ่มในการแก้ปัญหาและตัดสินใจ ในทางตรงกันข้าม ผู้ที่มี

พฤติกรรมเฉื่อยชา (Passive) จะไม่ชอบทำอะไรเกินกว่าที่กำหนดให้ทำ และมักจะปฏิเสธความรับผิดชอบเพิ่มเติม

จากการจำแนกมิติของ Kelly ทั้ง 2 มิติ ทำให้สามารถจัดความสัมพันธ์ของแบบภาวะผู้ตามได้ 5 ประเภท ดังนี้ (อ้างอิงใน มาฆพร กรานต์เจริญ (2561))

1. ภาวะผู้ตามแบบแปลกแยก (Alienated Followership)

ผู้ตามลักษณะนี้เป็นจะมีพฤติกรรมเฉื่อยชา แต่มีความอิสระ เป็นผู้ตามที่มีการแสดงออกแบบที่แตกต่างจากผู้อื่น โดยมากมักไม่ลงรอยและมีข้อขัดแย้งกับผู้นำมีอิสระทางความคิดและมีความคิดสร้างสรรค์สูงเป็นผู้ตามที่แสดงบทบาทตามความสามารถของตนที่มีอยู่ มีการวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อน จุดด้อยขององค์กร ผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน แม้ภาวะผู้ตามแบบนี้จะมีความสามารถในการคิดอย่างเป็นอิสระแต่จะไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่สามารถมองเห็นได้แต่อย่างใด ลักษณะภาวะผู้ตามเช่นนี้เกิดจากการที่ผู้ตามอาจเคยมีความขัดแย้งกันกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหาร

2. ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist Followership)

ผู้ตามลักษณะนี้ เรียกว่า “ผู้ตามแบบครีบบม” เป็นผู้ตามที่มีการแสดงออกแบบกระตือรือร้น แต่ขาดความคิดสร้างสรรค์เป็นผู้ตามที่ยอมทำงานตามคำสั่งโดยไม่คำนึงว่างานที่ตนต้องทำนั้นจะมีลักษณะอย่างไร ทำไปด้วยความเต็มใจ โดยไม่ได้พิจารณาถึงผลลัพธ์ เนื่องจากภาวะผู้ตามแบบปรับตามมักกลัวความขัดแย้ง ซึ่งลักษณะของภาวะผู้ตามเช่นนี้เกิดจากการที่อยู่ภายใต้องค์กรที่มีกฎระเบียบที่เข้มงวดและผู้บริหารเผด็จการ

3. ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Followership)

ผู้ตามลักษณะนี้เป็นผู้ตามที่มีการแสดงออกแบบที่ขาดทั้งความอิสระทางด้านความคิดและขาดความคิดสร้างสรรค์เป็นผู้ตามที่ไม่มีความรับผิดชอบ มักจะทำงานเท่าที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จเท่านั้น หากไม่มีคำสั่งให้ทำงานใหม่ก็จะหยุดอยู่เฉย ๆ จนกว่าจะได้รับคำสั่งใหม่จึงค่อยลงมือทำผู้บังคับบัญชาต้องติดตามความคืบหน้าและตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ภาวะผู้ตามลักษณะนี้เกิดจากการที่ถูกผู้บังคับบัญชาควบคุมมากจนเกินไปและถูกลงโทษเมื่อมีการกระทำความผิดเกิดขึ้น

4. ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (Effective Followership)

ผู้ตามลักษณะนี้เป็นผู้ตามที่มีทั้งความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น และมีอิสระทางด้านความคิดเป็นผู้ตามที่มีลักษณะของผู้ที่มีความเต็มใจและใส่ใจในการทำงานสูง อีกทั้งยังสามารถบริหารจัดการตนเองได้มีความคิดเชิงวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง และขององค์กรได้ถูกต้อง ผู้ตามลักษณะนี้เป็นบุคคลที่ให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนรวมมากกว่าส่วนตัวเป็นผู้ตามที่

องค์กรทุกรูปแบบต้องการและปรารถนาที่จะให้เข้ามาปฏิบัติงาน เนื่องจากมีศักยภาพสูงอันสามารถทำให้มีส่วนช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จได้

5. ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor Followership)

ผู้ตามลักษณะนี้มีการแสดงออกของภาวะผู้ตามรวมกันทั้ง 4 แบบข้างต้นแต่การจะเลือกแสดงออกตามลักษณะอย่างไหนนั้นจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ขณะนั้นที่ตนเผชิญอยู่โดยมีการพิจารณาเลือกแสดงออกจากสิ่งที่เอื้อประโยชน์แก่ตนมากที่สุดและมีความเสี่ยงเกิดขึ้นน้อยที่สุด ผู้ตามลักษณะนี้จะทำงานแบบเอาตัวรอด เป็นบุคคลที่ไม่มีจุดยืนที่ชัดเจนนัก เนื่องจากต้องการที่จะเอาตัวให้รอดในองค์กรพอ ซึ่งลักษณะเช่นนี้อาจก่อให้เกิดการเมืองขึ้นในองค์กรได้

จากการจำแนกคุณลักษณะของภาวะผู้ตามออกเป็น 5 คุณลักษณะ ตามแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้ตามของ Kelly (1992) เพื่อให้ทราบและเข้าใจถึงพฤติกรรมรวมและความแตกต่างที่ผู้ตามแต่ละคุณลักษณะแสดงออก สามารถอธิบายพฤติกรรมของผู้ตามในแต่ละคุณลักษณะได้ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของผู้ตามที่มีคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบแปลกแยก (Alienated Followership)

เป็นผู้ตามที่มีพฤติกรรมแบบเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น อีกทั้งผู้ตามลักษณะนี้มักเป็นผู้ตามที่เคยเป็นผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมาก่อนแต่เคยเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ามา จึงแสดงออกซึ่งพฤติกรรมไปในการชอบวิพากษ์วิจารณ์จุดอ่อนของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ด้วยการเยาะเย้ย ถากถาง และไม่เข้าร่วมในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น หรือพบเห็นแม้ว่าจะมีความสามารถในการคิดอย่างเป็นอิสระก็ตาม

2. พฤติกรรมของผู้ตามที่มีคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบปรับตาม (Conformist Followership)

เป็นผู้ตามที่มีพฤติกรรมแสดงออกแบบกระตือรือร้น (Active) ในการทำงาน แต่ชอบทำงานตามคำสั่ง ไม่ชอบเสนอแนะความคิดเห็น มักแสดงออกด้วยการตอบรับคำสั่งทุกอย่าง เรามักเรียกผู้ตามแบบนี้ว่า “ผู้ตามแบบครึ่งผม” ทุกอย่างได้ครึ่งปีครึ่งผม โดยไม่คำนึงว่างานที่ตนต้องทำนั้นจะมีลักษณะอย่างไร เนื่องจากผู้ตามลักษณะนี้กลัวความขัดแย้งมากที่สุด

3. พฤติกรรมของผู้ตามที่มีคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Passive Followership)

เป็นผู้ตามที่มีพฤติกรรมลักษณะทำงานตามคำสั่งเพียงเท่าที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น ไม่กระตือรือร้น จู้เกียจ และไม่แสดงออกซึ่งความคิดเห็นใด ๆ ในการทำงานไม่มีความรับผิดชอบทำงานเรื่อย ๆ เสร็จแล้วก็หยุด หากจะให้ทำอะไรใหม่ก็ต้องสั่งให้ทำ Kelly, 1992 เรียกผู้ตามเช่นนี้ว่า “แกะ” (Sheep)

4. พฤติกรรมของผู้ตามที่มีคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (Effective Followership)

เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่กระตือรือร้น (Active) ในการทำงาน ชอบมีอิสระทางด้านความคิด แสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน เมื่อต้องทำงานที่ได้รับมอบหมาย จะทำอย่างเต็มที่ด้วยความเต็มใจ มีความรับผิดชอบในการทำงานสูง อีกทั้งยังสามารถบริหารจัดการตนเองได้กล่าวคือ มีความสามารถในการวางแผนการดำเนินชีวิต หรือการทำงานด้วยตนเองผ่านการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง มีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว

5. พฤติกรรมของผู้ตามที่มีคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด (Pragmatic Survivor Followership)

เป็นผู้ตามที่ทำหากจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ นั้นมักจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่อยู่ ณ ขณะนั้น จะแสดงพฤติกรรมแบบกระตือรือร้น (Active) ก็ต่อเมื่อแสดงออกแล้วเป็นประโยชน์ต่อตน ในทางกลับกันผู้ตามประเภทนี้จะมีพฤติกรรมเฉื่อยชาหรือนิ่งเฉย เมื่อสถานการณ์ ณ ตอนนั้นไม่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง โดยพฤติกรรมการทำงานของผู้ตามลักษณะนี้จะเป็นแบบเอาตัวรอด ไม่มีจุดยืนของตนเอง ไม่มีความหนักแน่น เนื่องจากต้องการที่จะเอาตัวเองให้รอดไปเท่านั้น

2.3.3 คุณลักษณะของผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ

Kelley (1992) ได้สรุปคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับผู้ตามที่มีประสิทธิภาพ ในบทความเรื่อง "In Praise of Followers" ในวารสาร Harvard Business Review ฉบับเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 1988 ไว้ 4 ประการ คือ

1. ความสามารถบริหารจัดการตนเองได้ (Self - Management) คือ สามารถพึ่งพาตนเองได้ ทำงานของตนเองได้ดี ส่งผลให้ผู้นำสามารถไว้วางใจ ที่จะมอบหมายความรับผิดชอบได้ ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจตราใกล้ชิดจากผู้อื่น ผู้ตามที่ดีจึงเป็นผู้ที่ผู้นำไว้วางใจในการมอบหมายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้
2. มีความผูกพัน (Commitment) ผู้ตามที่มีประสิทธิภาพจะผูกพันตนเองอยู่กับบางสิ่งบางอย่าง เช่น ผูกพันกับวิธีการ ผลผลิตต่อองค์กร หรือแนวคิดที่นอกเหนือจากความเป็นอยู่ และอาชีพปกติของตนเอง ซึ่งความผูกพันดังกล่าวนี้จะส่งผลให้งานราบรื่นลุล่วงไปให้ตามเป้าหมาย ซึ่งผลพลอยได้ของผู้นำจากความผูกพัน คือ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ การเพิ่มพลัง และความจงรักภักดีจากผู้ใต้บังคับบัญชาได้ แต่ในทางตรงข้ามหากผู้ตามมีความผูกพันสูง

ต่อเป้าหมายที่ไม่ใช่เป้าหมายขององค์กรนั้นอาจส่งผลเสียตามมา ผู้นำที่มีผู้ตามลักษณะนี้อาจจะประสบความยุ่งยากลำบากใจ และอาจสูญเสียการควบคุมองค์กรได้

3. เสริมสร้างศักยภาพและการทุ่มเทตน (Competence And Focus) ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะมีทักษะความชำนาญที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นบุคคลที่ปกติแล้วจะมีมาตรฐานการทำงานของตนสูงกว่าเกณฑ์ที่องค์กรได้กำหนด และจะมีลักษณะของการใฝ่เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนาในอาชีพของตนเอง

4. ความกล้า (Courage) ผู้ตามที่มีประสิทธิผลจะเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ และมีความกล้าหาญ ผู้ตามแบบนี้มักวางตนเองเป็นผู้ที่มีอิสระทางความคิด เป็นนักคิดวิเคราะห์ที่สามารถเสนอความคิดและการวินิจฉัยต่าง ๆ ที่ไว้วางใจได้ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ กล้ารับผิดชอบ และให้เกียรติในความสำเร็จแก่ผู้อื่น เป็นผู้ที่มีรูปแบบมาตรฐานทางจริยธรรมของตนเอง และพร้อมที่จะยืนหยัดต่อความเชื่อดังกล่าว

2.4 การพัฒนาสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้ม และหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน หลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

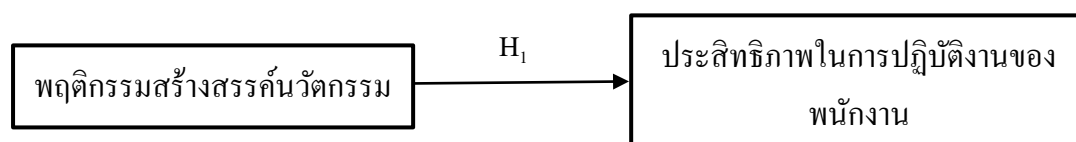
จากการที่พนักงานขององค์กรจะแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใด ๆ ออกมาได้นั้น องค์กรควรมีการส่งเสริมจูงใจให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการแสดงออกของตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ แก้วตา ศรีดิศศักดิ์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งต้องเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปี

ขึ้นไป และได้ผ่านการทดลองงานจากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2-10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ นอกจากนี้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานก็มีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ De Beer, Pienaar et al. (2013) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานของบริษัทประกันภัยในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ จำนวน 422 คน โดยการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานของบริษัทประกันภัยในประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสนับสนุนด้านความเชื่อมั่นในความสามารถในการคิดเชิงสร้างสรรค์ของตัวบุคคลที่จะกำหนดความคาดหวังของผลลัพธ์ แต่ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของผลลัพธ์ไม่ได้มีส่วนช่วยในการสร้างพฤติกรรมการทำงานในเชิงสร้างสรรค์

จากวรรณกรรมที่ผ่านมามะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

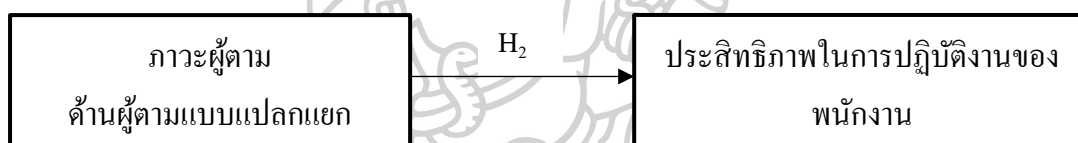
นอกเหนือจากการที่องค์กรมีการวางกลยุทธ์ที่ดี มีผู้นำองค์กรที่ดีแล้วนั้น การทำงานของบุคลากรในระดับปฏิบัติการ หรือเรียกว่า ผู้ตาม ซึ่งถือเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ โดยสามารถจำแนกคุณลักษณะของผู้ตามได้หลากหลายประเภท สำหรับผู้ตามแบบแปลกแยก ถือเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของภาวะผู้ตาม ผู้ตามในลักษณะนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมที่มีอิสรระทางความคิดสูง แต่จะไม่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้น ภาวะผู้ตามของพนักงาน ย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ ชูลิพร เพ็ชรศรี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4. เพื่อศึกษาบรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304$) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.068$) และผู้ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.144$) ส่วนบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือมิตการยอมรับ ($r = 0.668$) รองลงมาคือมิตการสนับสนุน ($r = 0.655$) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือมิตการรับผิดชอบ ($r = 0.526$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า

คุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์การด้านมิติการยอมรับ มิติการสนับสนุน มิติโครงสร้างของงาน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมิติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตาม แยกแยะ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแยกแยะ มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแยกแยะ ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแยกแยะ ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

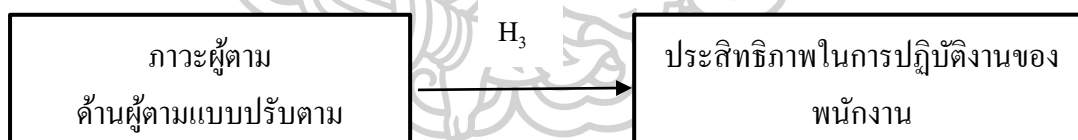
สำหรับผู้ตามแบบปรับตาม ถือเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของภาวะผู้ตาม ผู้ตามในลักษณะนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมที่ปฏิบัติงานตามคำสั่ง ไม่คำนึงถึงผลลัพธ์ และขาดทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้น ภาวะผู้ตามของพนักงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ วีรเชษฐ มั่งแ่วน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้ตามและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และศึกษาภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ใน

การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร ของหน่วยงานภายใต้กระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมจำนวน 236 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า ภาวะผู้ตามในแต่ละด้านมีดังนี้ 1. ผู้ตามแบบห่างเหิน อยู่ในระดับปานกลาง 2. ผู้ตามแบบเฉื่อยชา อยู่ในระดับน้อย 3. ผู้ตามแบบปรับตาม อยู่ในระดับมาก 4. ผู้ตามแบบทำงานเอาตัวรอด อยู่ในระดับมาก 5. ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล อยู่ในระดับมาก และระดับของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ภาวะผู้ตามด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาคำสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามปรับตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามปรับตาม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

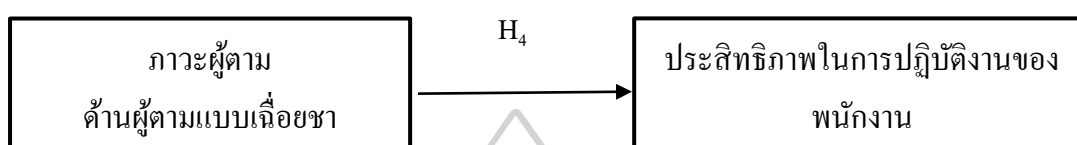
สำหรับผู้ตามแบบเฉื่อยชา ถือเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของภาวะผู้ตาม ผู้ตามในลักษณะนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมที่ไม่สนใจในงาน ปฏิบัติงานเฉพาะส่วนที่ตนเองได้รับมอบหมาย เมื่อปฏิบัติงานเสร็จแล้วก็หยุด หากจะให้ปฏิบัติงานต่อต้องมีการสั่งใหม่ หรือมีการติดตามอย่างใกล้ชิด ดังนั้น ภาวะผู้ตามของพนักงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเนื้อเยื่อฯ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ ชุติพร เพ็ชรศรี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304$) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.068$) และผู้ตามแบบเนื้อเยื่อฯ มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.144$) ส่วนบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือมิติการยอมรับ ($r = 0.668$) รองลงมาคือมิติการสนับสนุน ($r = 0.655$) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือมิติความรับผิดชอบ ($r = 0.526$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์กรด้านมิติการยอมรับ มิติการสนับสนุน มิติโครงสร้างของงาน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมิติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามเนื้อเยื่อฯ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะ

ผู้ตาม ด้านผู้ตามเหนือยา มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 : ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเหนือยา ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเหนือยา ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สำหรับผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ถือเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของภาวะผู้ตาม ผู้ตามในลักษณะนี้จะมีลักษณะที่เต็มใจในการปฏิบัติ สามารถบริหารจัดการงานได้ด้วยตนเอง เป็นลักษณะผู้ตามที่ปราศจากขององค์กร เนื่องจากผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้น ภาวะผู้ตามของพนักงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ วราภรณ์ กาญจนพาที (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำและผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาระดับ ของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 3. เพื่อศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและคุณลักษณะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กร 4. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 239 คน และผู้บริหารระดับสูงจำนวน 3 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1. ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และ

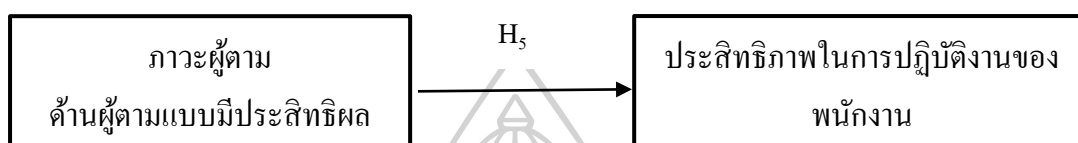
ประสิทธิผลองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2. ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากถึงสูงมาก ($r = 0.162$ ถึง 0.842) 3. ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และภาวะผู้ตามมีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4. ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง พบว่าบทบาทหน้าที่ของผู้นำต้องมีความเหมาะสม ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายองค์กร มีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน บริหารจัดการ โดยให้ความสำคัญกับ "งาน" และให้ความสำคัญกับ "คน" เป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มามพร กรานต์เจริญ (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ ผลการวิจัย พบว่าพนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวกแต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกำกับความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ด้วยจึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้

นอกจากนี้ งานวิจัยของ Gatti, Ghislieri et al. (2017) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมของผู้ตามและความพึงพอใจในการทำงานของประชากรกลุ่มตัวอย่างพยาบาล มีวัตถุประสงค์ เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมของภาวะผู้ติดตาม 2 พฤติกรรม คือ ผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น และผู้ตามที่มีอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานของพยาบาล มีกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลในโรงพยาบาลอิตาลี จำนวน 425 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การถดถอยพหุคูณแบบลำดับขั้นเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตามที่มีความกระตือรือร้น มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และผู้ตามที่มีอิสระและมีความคิดสร้างสรรค์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ความสำคัญในการวิเคราะห์พฤติกรรมของภาวะผู้ตามในทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานได้ รวมไปถึงผู้ตามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ที่มีความกระตือรือร้นสามารถ สร้างประโยชน์ให้กับองค์กรได้

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็น

เห็นว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษาคั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 5 : ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

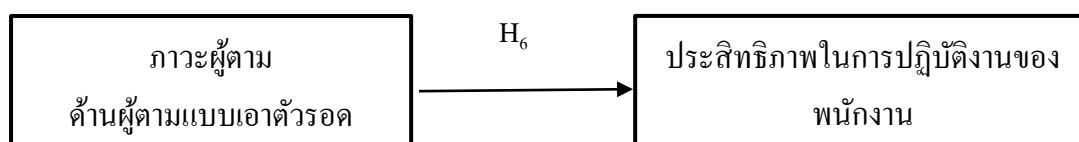
สำหรับผู้ตามแบบเอาตัวรอด ถือเป็นคุณลักษณะอย่างหนึ่งของภาวะผู้ตาม ผู้ตามในลักษณะนี้จะมีลักษณะพฤติกรรมนำเอาพฤติกรรมของแต่ละด้านมารวมกัน แต่จะเลือกแสดงออกแบบใดแบบหนึ่งและแต่ละสถานการณ์ในขณะนั้นว่าแบบใดจะเอื้อประโยชน์มากที่สุด เป็นผู้ตามที่ไร้จุดยืนที่แน่นอน แต่จะเปลี่ยนไปตามสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ภาวะผู้ตามของพนักงาน ย่อมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ ชุติพร เพ็ชรศรี (2557) ได้ศึกษาเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะผู้ตามกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 3. เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน 4. เพื่อศึกษาบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 4 ระดับ ประกอบด้วย ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Stepwise ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304$) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ ($r = 0.068$) และผู้ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.144$) ส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับ ปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือมิติการยอมรับ ($r = 0.668$) รองลงมาคือมิติการสนับสนุน ($r = 0.655$) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือมิติความรับผิดชอบ ($r = 0.526$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่า คุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์การด้านมิติการยอมรับ มิติการสนับสนุน มิติโครงสร้างของงาน มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มิติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมิติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

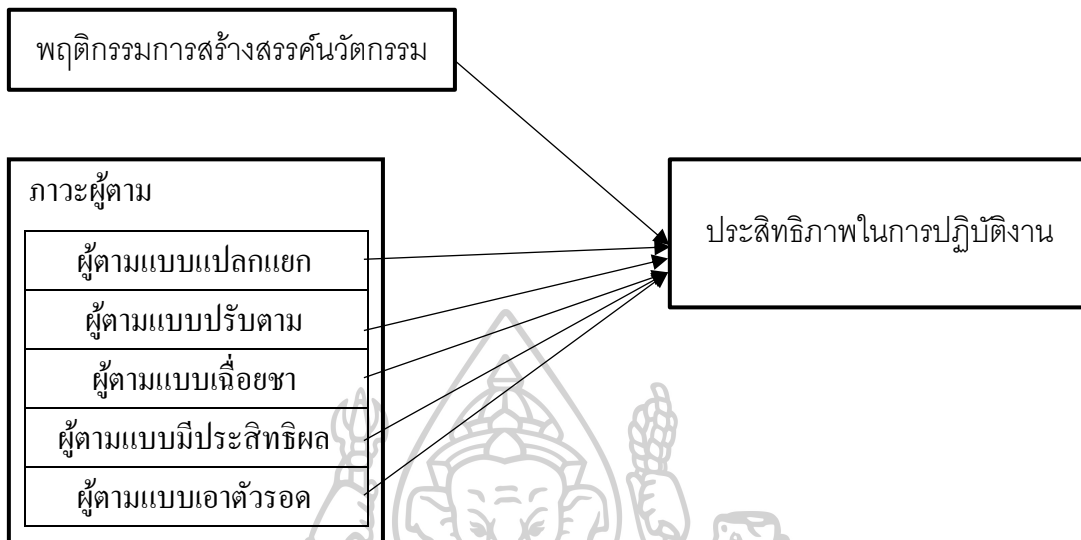
จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีอิทธิพลเชิงลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 6 : ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง



ภาพที่ 6 แสดงสมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 7 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง” ผู้วิจัยได้มีการวิจัยเป็นขั้นเป็นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
- 3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง สาขานานาชาติให้บริการและสินเชื่อแก่กลุ่มลูกค้าวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม มีจำนวน 1,119 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลางจำนวนทั้งหมด 1,119 คน ซึ่งใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (ค่าความคลาดเคลื่อน $e = 0.05$)

แทนค่าสูตรแล้วจะได้ผลดังนี้

$$n = \frac{1,119}{1+(1,119)0.05^2} = 294.67$$

จากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้เท่ากับ 295 คน และสำรวจไว้ 5 คน เพื่อสำรวจในกรณีที่เป็นแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 300 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยจำแนกตามกลุ่มงานของสายงานธุรกิจขนาดกลาง เพื่อหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชาชนและขนาดตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน

สังกัด	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง (คน)
กลุ่มผู้บริหารและฝ่ายสนับสนุนสายงาน	9	2
ฝ่ายธุรกิจสหกรณ์และองค์กร	14	4
กลุ่ม Loan Factory สำหรับสินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง	78	21
กลุ่มกลยุทธ์วิสาหกิจขนาดกลาง	47	13
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 1	158	42
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2	143	38
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางภาคกลางและภาคตะวันออก	185	50
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	185	50
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางภาคเหนือ	157	42
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางภาคใต้	143	38
รวม	1,119	300

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีข้อคำถามทั้งหมด 8 ข้อ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้น โดย แก้วตา ศรอดิศักดิ์ (2560) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม มีข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ เป็นคำถามเชิงลบ จำนวน 12 ข้อ และเป็นคำถามเชิงบวก จำนวน 13 ข้อ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้นโดย วีรเชษฐ์ มั่งแว่น (2562) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก, ด้านผู้ตามแบบปรับตาม, ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา, ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีข้อคำถามทั้งหมด 10 ข้อ ซึ่งถูกพัฒนาขึ้น โดย สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2559) อันประกอบด้วยคุณภาพของงาน, ปริมาณงาน, เวลาที่ใช้ในงาน และค่าใช้จ่าย โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 4 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) มี 5 ระดับ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละระดับ มีดังนี้

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

มีเกณฑ์ในการแปลผลค่าเฉลี่ย โดยใช้มาตรฐานวัดแบบ Likert's Scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายความว่า	มีความเห็นด้วยในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 หมายความว่า มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัดโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา ผลการตรวจสอบ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence : IOC) มีสูตรการคำนวณ (Best, 1993) ดังนี้

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

เมื่อ $\sum_{i=1}^n R_i$ และ N คือ ผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นจากแนวทางการตรวจเอกสารและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามทั้ง 43 ข้อ อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตรวจสอบวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ แล้วจึงนำไปใช้ในการวัดความเที่ยง ดังแสดงในตารางที่ 2

2. การวิเคราะห์ด้านการเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานของธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง เขตจังหวัดปทุมธานี จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยการใช้อนุกรการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ในการทดสอบความเชื่อถือของมาตรวัดของข้อคำถาม

ในแบบสอบถาม สำหรับตัวแปรแฝง และตัวแปรสังเกต โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Best & Kahn, 1993) ผู้วิจัยจะทดสอบค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรทั้งหมดในแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของข้อมูล ซึ่งจากการคำนวณ ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.81 – 0.97 ซึ่งเป็นค่าที่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่ยอมรับได้ แล้วจึงนำไปใช้ในการสอบถามต่อไป ดังแสดงในตาราง 2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของข้อมูล มีสูตรการคำนวณตามสมการดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S^2} \right)$$

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน		0.957
1. ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	
2. ท่านมักจะหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	1	
3. ในการทำงานท่านมักคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	1	
4. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	1	
5. ท่านรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	1	
6. ท่านจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ		
7. ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน	1	
8. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	

Scale item	ค่า IOC	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ภาวะผู้ตาม		0.813
ผู้ตามแบบแปลกแยก		
1. ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บังคับบัญชาก่อน	1	
2. ท่านรู้สึกว่ามีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร	1	
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของผู้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียว	1	
4. ท่านเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสมในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่าการรับการตัดสินใจ นั้นไปปฏิบัติเมื่อถูกมอบหมายทันที	1	
5. เมื่อท่านถูกผู้บังคับบัญชาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อจรรยาบรรณหรือสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านตอบปฏิเสธมากกว่าตอบรับ	1	
ผู้ตามแบบปรับตาม		
6. เป้าหมายภาระงานส่วนของท่านที่ปฏิบัติอยู่ สอดคล้องตามเป้าหมายและตามลำดับความสำคัญขององค์กร	1	
7. เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบผลสำเร็จ	1	
8. ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง	1	
9. ท่านริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ และสามารถดำเนินการได้สำเร็จเป็นผลดี เพิ่มคุณค่าต่อองค์กร	1	
10. หากพบปัญหาที่ยุ่งยากในการทำงาน ท่านคิดว่าเป็นหน้าที่ของผู้นำที่ต้องเข้ามาจัดการกับปัญหานั้น	1	
ผู้ตามแบบเฉื่อยชา		
11. ท่านรอให้ผู้บังคับบัญชาของท่านมาช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยท่านไม่พยายามแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง	1	
12. เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ท่านจะ ค่อยๆทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด	1	

Scale item	ค่า IOC	ค่า สัมประสิทธิ์ แอลฟา
13. เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาแล้ว ท่านไม่จำเป็นที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายในภาระงาน	1	
14. ท่านมักจะให้เพื่อร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้อยู่เสมอ	1	
15. งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ท่านจะให้ผู้บังคับบัญชาทำงานนั้นให้สำเร็จเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	1	
ผู้ตามแบบมีประสิทธิผล		
16. ท่านได้ช่วยผู้บังคับบัญชาเรื่องกลุ่มได้มองเห็นแง่มุมในการตัดสินใจทั้งด้านที่เกิดผลดีและผลเสียต่อองค์กร	1	
17. ท่านวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและองค์กร ได้อย่างถูกต้อง	1	
18. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา	1	
19. ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้	1	
20. ท่านมีความสนใจกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ	1	
ผู้ตามแบบเอาตัวรอด		
21. ท่านจะแสดงพฤติกรรมตามวิธีการหรือแนวทางในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	1	
22. ท่านปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวท่านเองเท่านั้น	1	
23. หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง ท่านจะพยายามหลีกเลี่ยงงานนั้น	1	
24. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณของธนาคาร	1	
25. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงานถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม	1	

Scale item	ค่า IOC	ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		0.969
1. ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้	1	
2. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น	1	
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญและศักยภาพในการทำงาน	1	
4. ท่านมีการจัดอันดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1	
5. ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	1	
6. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมายขององค์กร	1	
7. ท่านมีการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	1	
8. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	1	
9. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร	1	
10. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	1	

จากตารางที่ 2 จากการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดจากแบบสอบถามในส่วน 2 – 4 ผลจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของกรอบภาค (α) พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.81 – 0.97 โดยมีการจำแนกค่าข้อข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนที่ 2 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่า α เท่ากับ 0.96 ข้อมูลส่วนที่ 3 ภาวะผู้ตาม มีค่า α เท่ากับ 0.81 และข้อมูลส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า α เท่ากับ 0.97 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคมพ.ศ. 2564 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการ	พ.ค. - ส.ค. 64	ก.ย. - ธ.ค. 64	ม.ค.-เม.ย..65	พ.ค. -ส.ค. 65	ก.ย. - พ.ย.65
1.การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→				
2.การกำหนดปัญหาในการวิจัย	←→				
3.จัดทำโครงร่างการวิจัย	←→				
4.จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย		←→			
5.เก็บข้อมูล		←→			
6.วิเคราะห์ข้อมูล			←→		
7.เขียนรายงานการวิจัย				←→	
8.นำเสนอผลงานวิจัย					←→

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูล 2 แบบ คือ

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง โดยใช้ข้อมูลแบบสอบถามเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลแบบสอบถาม แล้วทำการลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ให้เรียบร้อย แล้วจึงนำไปประมวลผลข้อมูล

ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลตั้ง
ขั้นตอนนี้

ขั้นที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ,
อายุ, รายได้ต่อเดือน, ระดับการศึกษา และที่อยู่ในปัจจุบัน โดยใช้การคำนวณหาค่าร้อยละความถี่
(Mean : \bar{X}) มีสูตรการคำนวณดังนี้

- ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยข้อมูลทั้งหมด
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

- ค่าเฉลี่ย (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2544)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{N}$$

เมื่อ \bar{X} แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
 $\sum X_i$ แทน ผลรวมทั้งหมดของข้อมูล
N แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด

ขั้นที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม,
ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้ตาม และส่วนที่ 4 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หาคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (SD.) ดังนี้

- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$s = \sqrt{\frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n-1}}$$

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย
 X_i แทน ข้อมูลดิบ
n แทน จำนวนข้อมูล

ขั้นที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแต่ละตัว ด้วย (Tolerance) และ VIF (Variance Inflation Factor) เมื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) ด้วยการตรวจสอบตัวแปรอิสระว่ามีปัญหาทับ (Multicollinearity) ด้วยค่า (Tolerance) จะต้องมีค่า ≥ 0.01 และค่า VIF (Variance Inflation Factor) จะต้องมีค่า ≤ 10 จึงจะไม่เกิดปัญหาทับ (Multicollinearity) และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลด้วย (Multiple Regression analysis) ได้

ขั้นที่ 4 วิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระที่มากกว่าหนึ่งตัวแปร การเพิ่มตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องเข้าในการวิเคราะห์จะทำให้ความถูกต้องของการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้นและค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวประมาณค่า (Standard Error of Estimates) ลดลง สำหรับกรณีที่มีตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตาม สมการถดถอยสามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \dots + \epsilon_i$$

โดย Y_i หมายถึง ค่าของตัวแปรตามในการเก็บข้อมูลครั้งที่ i

β_0 หมายถึง ค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามที่ตัวแปรอิสระทั้งสองมีค่าเป็นศูนย์

β_1 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของ X_1

ϵ_i หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนในการเก็บข้อมูลครั้งที่ i

ทั้งนี้ ค่า β_1 เป็นค่าความคาดหวังของ Y ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อ X_1 เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าเท่าเดิม โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการนำเข้าตัวแปรอิสระ แบบ Enter ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษากิจการศึกษารวมถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ได้รับผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาด จำนวน 300 คน แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 300 ราย โดยข้อมูลจะประกอบไปด้วย เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	174	58.00
	ชาย	126	42.00
	รวม	300	100
อายุ	อายุต่ำกว่า 21 ปี	-	-
	21 - 30 ปี	113	37.70
	31 - 40 ปี	86	28.70
	41 - 50 ปี	67	22.30

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
51 ปีขึ้นไป	34	11.30
รวม	300	100
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	168	56.00
ปริญญาโท	118	39.30
สูงกว่าปริญญาโท	14	4.70
รวม	300	100
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	-	-
15,001 - 20,000 บาท	99	33.00
20,001 - 25,000 บาท	58	19.30
25,001 บาทขึ้นไป	143	47.70
รวม	300	100
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	104	34.70
5 - 15 ปี	108	36.00
16 - 25 ปี	52	17.30
25 ปีขึ้นไป	36	12.00
รวม	300	100

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 มีอายุ 30 - 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 มีอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.30 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.30

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีระดับการศึกษापริญญาโท จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 25,000 บาทขึ้นไป จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 5 – 15 ปี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 34.70 มีอายุงาน 16 – 25 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 และมีอายุงาน 25 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

แบบสอบถามด้านการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 8 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.49	0.78	มากที่สุด	5
2. ท่านมักจะหาโอกาสที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ	4.47	0.74	มากที่สุด	6
3. ในการทำงานท่านมักคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	4.45	0.76	มากที่สุด	7
4. ท่านชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานอยู่ตลอดเวลา	4.51	0.72	มากที่สุด	4
5. ท่านรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน	4.52	0.70	มากที่สุด	3
6. ท่านจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	0.43	0.79	มากที่สุด	8
7. ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ	4.52	0.80	มากที่สุด	2

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน				
8. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.62	0.70	มากที่สุด	1
รวม	4.50	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน และท่านรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านภาวะผู้ตามโดยรวมและรายด้าน

แบบสอบถามด้านการมีภาวะผู้ตาม ประกอบด้วย ผู้ตามแบบแปลกแยก ผู้ตามแบบปรับตาม ผู้ตามแบบเฉื่อยชา ผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ และผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 5 – 10

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตามโดยรวมและรายด้าน

ภาวะผู้ตาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก	2.36	0.73	น้อย	4
2. ด้านผู้ตามแบบปรับตาม	3.90	0.59	มาก	2
3. ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา	1.49	0.77	น้อยที่สุด	5
4. ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ	4.46	0.71	มากที่สุด	1
5. ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด	3.89	0.74	มาก	3
รวม	3.06	0.35	ปานกลาง	

จากตารางที่ 5 พบว่า ภาวะผู้ตามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ ด้านผู้ตามแบบปรับตาม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บังคับบัญชา ก่อน	2.30	1.31	น้อย	2
2. ท่านมีรู้สึกว่ามิมีมนุษย์สัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ร่วมกับผู้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร	1.61	1.02	น้อยที่สุด	4
3. ท่านรู้สึกว่าปัญหาขององค์กรเป็นปัญหาของผู้บังคับบัญชาเพียงฝ่ายเดียว	1.50	1.50	น้อยที่สุด	5
4. ท่านเคยตั้งคำถามในใจเกี่ยวกับความเหมาะสม ในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา มากกว่าการ รับการตัดสินใจ นั้นไปปฏิบัติเมื่อถูกมอบหมายทันที	2.03	1.19	น้อย	3
5. เมื่อท่านถูกผู้บังคับบัญชาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อจรรยาบรรณ หรือสิ่งที่ท่านไม่ชอบ ท่านตอบปฏิเสธมากกว่าตอบรับ	4.37	1.06	มากที่สุด	1
รวม	2.36	0.73	น้อย	

จากตารางที่ 6 พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 อยู่ในระดับน้อย จากรายละเอียดพบว่า เมื่อท่านถูกผู้บังคับบัญชาขอร้องให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อจรรยาบรรณ หรือสิ่งที่ท่านไม่ชอบ ท่านตอบปฏิเสธมากกว่าตอบรับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บังคับบัญชาก่อน อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. เป้าหมายภาระงานส่วนของท่านที่ปฏิบัติอยู่ สอดคล้องตามเป้าหมายและตามลำดับ ความสำคัญขององค์กร	4.30	0.93	มากที่สุด	3
2. เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบผลสำเร็จ	4.33	0.87	มากที่สุด	2
3. ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้ องค์กรบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง	4.57	0.74	มากที่สุด	1
4. ท่านริเริ่มกิจกรรมใหม่ ๆ และสามารถดำเนินการ ได้สำเร็จเป็นผลดี เพิ่มคุณค่าต่อองค์กร	4.21	0.94	มากที่สุด	4
5. หากพบปัญหาที่ยุ่งยากในการทำงาน ท่านคิดว่า เป็นหน้าที่ของผู้นำที่ต้องเข้ามาจัดการกับปัญหา นั้น	2.08	1.46	น้อย	5
รวม	3.90	0.59	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ เป้าหมายของ องค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านขอให้ผู้บังคับบัญชาของท่านมาช่วยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยท่านไม่ พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง	1.39	0.88	น้อยที่สุด	5
2. เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ ท่านจะ ค่อยๆทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึง ระยะเวลาที่กำหนด	1.51	0.86	น้อยที่สุด	2

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
3. เมื่อท่านปฏิบัติงานสำเร็จตามคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชาแล้ว ท่านไม่จำเป็นที่จะปฏิบัติงาน นอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายในภาระงาน	1.50	0.96	น้อยที่สุด	3
4. ท่านมักจะให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยท่านใน การปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้อยู่ เสมอ	1.59	0.93	น้อยที่สุด	1
5. งานที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน ท่านจะให้ ผู้บังคับบัญชาทำงานนั้นให้สำเร็จเพียงฝ่ายเดียว โดยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	1.48	1.00	น้อยที่สุด	4
รวม	1.49	0.77	น้อยที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชาในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 อยู่ในระดับน้อยที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมักจะให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้อยู่เสมอ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 รองลงมาคือ เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ท่านจะ ค่อยๆทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านได้ช่วยผู้บังคับบัญชาเรื่องกลุ่มได้มองเห็น แง่มุมในการตัดสินใจทั้งด้านที่เกิดผลดีและ ผลเสียต่อองค์กร	4.36	0.82	มากที่สุด	5
2. ท่านวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองและ องค์กรได้อย่างถูกต้อง	4.37	0.86	มากที่สุด	4
3. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับความก้าวหน้าการ ดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา	4.47	0.77	มากที่สุด	3
4. ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือ ปัญหาในการทำงานได้	4.53	0.76	มากที่สุด	2
5. ท่านมีความสนใจกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง	4.57	0.71	มากที่สุด	1

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ให้มี จิตความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ				
รวม	4.46	0.71	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมีความสนใจกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มี จิตความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลด้านภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด

ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ท่านจะแสดงพฤติกรรมตามวิธีการหรือแนวทางในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ	4.29	0.91	มากที่สุด	3
2. ท่านปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีประโยชน์ต่อตัวท่านเองเท่านั้น	2.25	1.41	น้อย	5
3. หากงานที่ได้รับมอบหมายมีความเสี่ยง ท่านจะพยายามหลีกเลี่ยงงานนั้น	4.08	1.24	มาก	4
4. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณของธนาคาร	4.53	1.01	มากที่สุด	1
5. ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม	4.32	0.99	มากที่สุด	2
รวม	3.89	0.74	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ ท่านมีความเต็ม

ใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงานถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แบบสอบถามด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีข้อความทั้งหมดจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของ Likert Rating Scale 5 ระดับ นำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ผลงานที่ท่านปฏิบัติ มีความถูกต้องครบถ้วน เชื่อถือได้	4.63	0.65	มากที่สุด	3
2. ท่านมีการศึกษา ค้นคว้าเพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากขึ้น	4.50	0.73	มากที่สุด	10
3. ท่านมีโอกาสดำเนินการเข้ารวมในการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความชำนาญและศักยภาพในการทำงาน	4.52	0.71	มากที่สุด	9
4. ท่านมีการจัดอันดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.65	0.66	มากที่สุด	2
5. ท่านมีการวางแผนบริหารจัดการปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.63	0.62	มากที่สุด	5
6. ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมายขององค์กร	4.63	0.63	มากที่สุด	4
7. ท่านมีการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	4.67	0.58	มากที่สุด	1
8. ท่านมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการ ปฏิบัติงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	4.56	0.68	มากที่สุด	8
9. ท่านปฏิบัติงานสำเร็จด้วยความคุ้มค่า และประหยัดทรัพยากร	4.62	0.61	มากที่สุด	6
10. ท่านตระหนักและกระตุ้นให้ผู้อื่นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า	4.60	0.63	มากที่สุด	7

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับ
รวม	4.60	0.57	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมีการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือ ท่านมีการจัดอันดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

4.5 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปร

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตาม ประกอบด้วย ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ใช้สถิติวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่นำเข้าสู่สมการ (Stepwise Multiple Regression Analysis)

4.5.1. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาวะผู้ตาม กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งกำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

X_1	หมายถึง	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม
X_2	หมายถึง	ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก
X_3	หมายถึง	ด้านผู้ตามแบบปรับตาม
X_4	หมายถึง	ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา
X_5	หมายถึง	ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ
X_6	หมายถึง	ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด
Y	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ก่อนการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อตรวจสอบตัวแปรอิสระ ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation) แสดงผล การวิเคราะห์ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_1), ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก (X_2), ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_3), ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_3), ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X_5), ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_6) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	Y	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Y)	1.00						
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_1)	.748**	1.00					
ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก (X_2)	-.301**	-.145**	1.00				
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_3)	.396**	.305**	-.024*	1.00			
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X_4)	-.457**	-.342**	.464**	-.142**	1.00		
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X_5)	.809**	.696**	-.293**	.371**	-.389**	1.00	
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_6)	.408**	.312**	-.150**	.135**	-.072**	.459**	1.00

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรพยากรณ์

ตัวแปร	Tolerance	VIF
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (X_1)	0.507	1.974
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X_3)	0.856	1.168
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X_4)	0.824	1.213
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X_5)	0.400	2.503
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X_6)	0.775	1.291

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ค่า Tolerance และ VIF (Variance Inflation Factor) ของตัวแปรพยากรณ์ เมื่อตรวจสอบความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม พบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรทั้ง 5 ด้าน พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.400 – 0.856 และ VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.168 – 2.503 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดให้ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.01 และ VIF ไม่เกิน 10 แสดงว่าตัวแปรพยากรณ์ดังกล่าวไม่เกิดปัญหาความเป็นพหุสัมพันธ์ร่วม จะเห็นว่าตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวแปรเป็นตามข้อตกลงเบื้องต้นในการวิเคราะห์การถดถอย

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Y)				Sig
	b	SE b	B	t	
ค่าคงที่	1.316	0.167		7.901	0.000**
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (X ₁)	0.280	0.035	0.330	8.025	0.000**
ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X ₃)	0.092	0.030	0.096	3.040	0.003**
ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา (X ₄)	-0.109	0.024	-0.149	-4.638	0.000**
ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X ₅)	0.361	0.037	0.452	9.766	0.000**
ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X ₆)	0.056	0.025	0.074	2.216	0.027*
R = 0.865 SE _{est} = 0.286 F = 175.032					
R ² = 0.749 Adjusted R ² = 0.744 Sig = 0.000**					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธีแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise) พบว่า ตัวแปรอิสระสามารถพยากรณ์ตัวแปรอิสระส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F = 175.032, sig = 0.000) โดยด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (X₁) ด้านผู้ตามแบบปรับตาม (X₃) ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ (X₅) และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด (X₆) สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ร้อยละ 74.40 (Adjusted R² = 0.744) สามารถคาดคะเนค่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้จากสมการถดถอย ดังนี้

$$Y = X_1 + X_3 - X_4 + X_5 + X_6$$

แทนค่าสมการ ได้ดังนี้

$$Y = 0.280 + 0.092 - 0.109 + 0.361 + 0.056$$

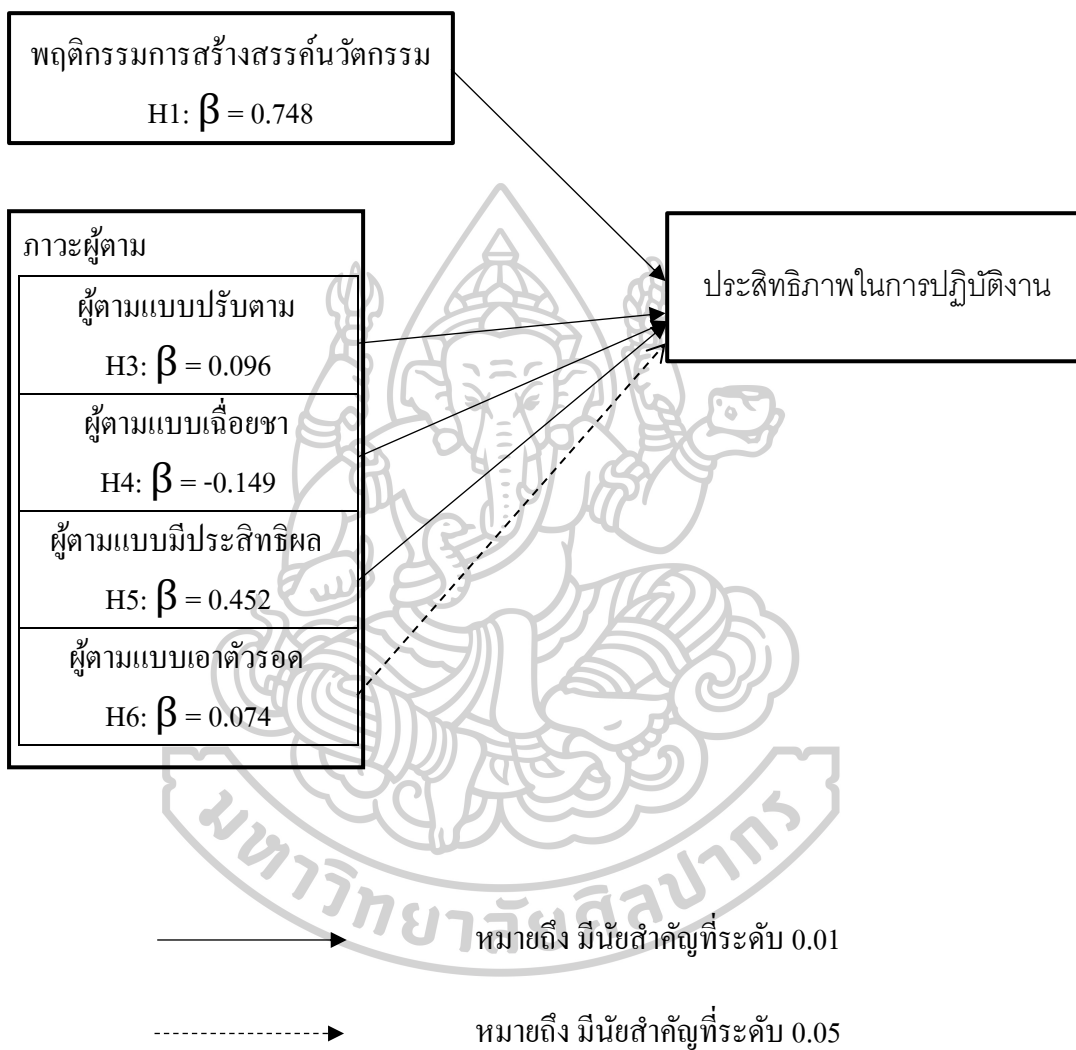
ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้
ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ยอมรับ
ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ปฏิเสธ
ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ยอมรับ
ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ยอมรับ
ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ยอมรับ
ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	ยอมรับ



ภาพที่ 8 ผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์เชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากกรอบแนวคิดการวิจัย สามารถสรุปผลการทดสอบด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ ดังนี้



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง จำนวน 300 คน และจากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารในสายงานธุรกิจขนาดกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.00 มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.70 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 47.70 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.70

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของข้อมูล

1. ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาคือ ท่านวิเคราะห์งานที่ตนเองได้รับผิดชอบอยู่เสมอ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงาน และท่านรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการแก้ไขการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

2. ด้านภาวะผู้ตามโดยรวมและรายด้าน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านภาวะผู้ตามในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

- ด้านผู้ตามแบบแปลกแยกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 อยู่ในระดับน้อย จากรายละเอียดพบว่า เมื่อท่านถูกผู้บังคับบัญชาหรือให้ทำในสิ่งที่ขัดแย้งต่อจรรยาบรรณ หรือสิ่งที่ไม่ชอบ ท่านตอบปฏิเสธมากกว่าตอบรับ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 รองลงมาคือ ท่านรู้สึกมีอิสระในการตัดสินใจและปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องขอคำปรึกษาใด ๆ จากผู้บังคับบัญชาก่อน อยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30 ตามลำดับ

- ด้านผู้ตามแบบปรับตามในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จที่คาดหวัง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ เป้าหมายขององค์กร ช่วยให้การดำเนินงานของท่านประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ตามลำดับ

- ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชาในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.49 อยู่ในระดับน้อยที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมักจะให้เพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยท่านในการปฏิบัติงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้อยู่เสมอ อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.59 รองลงมาคือ เมื่อท่านเริ่มปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายใหม่ท่านจะ ค่อยๆทำไปเรื่อย ๆ โดยไม่คำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.51 ตามลำดับ

- ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผลในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมีความสนใจกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเองให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ท่านสามารถซักถามข้อสงสัยในคำสั่ง หรือปัญหาในการทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ตามลำดับ

- ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านพยายามหลีกเลี่ยงงานที่ปฏิบัติแล้วขัดต่อจรรยาบรรณของธนาคาร อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาคือ ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมติของทีมงาน ถึงแม้ว่าจะมีความคิดเห็นต่างจากสมาชิกในกลุ่ม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

3. ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 อยู่ในระดับมากที่สุด จากรายละเอียดพบว่า ท่านมีการแบ่งเวลาในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน อยู่ใน

ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงมาคือ ท่านมีการจัดอันดับความสำคัญของปริมาณงาน เพื่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานด้วยการสมการถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนตามลำดับขั้นตอนตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่เข้าสมการ เพื่อหาชุดของตัวแปรที่ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง จากตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตาม ได้แก่ ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ด้านผู้ตามปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ได้ร้อยละ 55.80 อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01 และภาวะผู้ตามด้านผู้แบบปรับตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ได้ร้อยละ 68.60 อย่างมีนัยสำคัญที่สถิติ 0.01

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ส่งผลทางบวกประสิทธิในการปฏิบัติงานพนักงาน จากการศึกษพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมส่งผลทางบวกประสิทธิในการปฏิบัติงานพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วตา ศรอดีศักดิ์ (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในขณะที่เดียวกันผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ De Beer, Pienaar, and Rothmann Jr (2013) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน

เชิงสร้างสรรค์ของพนักงาน ผลการวิจัยอธิบายถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานของบริษัท ประกันภัยในประเทศไทย ซึ่งพบว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการประเมินตนเองของพนักงานนั้น เป็นการแลกเปลี่ยน พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และการแลกเปลี่ยนแรงงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ และ การที่มีผลการปฏิบัติงานในทางตรงกันข้ามกับความสัมพันธ์ สันนิษฐานได้ว่าความเป็นผู้นำในการ เปลี่ยนแปลงลดความสามารถพฤติกรรมสร้างสรรค์และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้น้อยลง

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น ส่วนหนึ่ง เกิดจากการที่พนักงานมีพฤติกรรมสร้างรศันวัตกรรม ทั้งในด้านความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ความสนใจในการพัฒนาตนเอง การทุ่มเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วย

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบแปลกแยกไม่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ กำหนดไว้ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ วิเศษฐ์ มั่งแว่น (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้ กระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม ผลการวิจัยอธิบายถึงภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตาม แบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบปรับตาม และด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Weiss (2001) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ตามที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ มีความสามารถในการบริหารตนเอง และร่วมปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตามแบบแปลกแยกนั้น จะมีส่วนให้ประสิทธิภาพในการทำงาน ลดลง เนื่องจากบรรยากาศในการทำงาน ในองค์กรนั้น จำเป็นต้องมีพนักงานที่สามารถทำงาน ร่วมกันกับผู้อื่นได้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

สมมติฐานที่ 3 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ส่งผลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากสมมติฐานนี้พบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ทรงกลด เจริญศรี (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสติปัญญาทางอารมณ์ กับภาวะผู้นำและผู้ตามของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป เขต 11 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยอธิบายถึง ภาวะผู้ตามของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 11 ทั้งโดยรวมและรายด้านจัดอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับรายด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการมีความรู้ ความเข้าใจในงานเมื่อรับงาน รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบต่องานและผลของงาน ด้านการให้ความเคารพไว้วางใจผู้อื่น ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดและจัดอยู่ในระดับภาวะผู้ตามต่ำ คือ ด้านการคิดและตัดสินใจได้เองในการทำงาน เนื่องจากความกังวลการผิดพลาด กังวลการถูกต่อว่า จึงต้องพึ่งพาการตัดสินใจของหัวหน้างานอย่างเดียว

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบปรับตาม เป็นผู้ตามที่มีการแสดงออกแบบกระตือรือร้น แต่ขาดความคิดสร้างสรรค์เป็นผู้ตามที่ยอมทำงานตามคำสั่งนั้น เมื่อพนักงานในองค์กรมีคุณลักษณะเช่นนี้ จะทำให้ผู้บังคับบัญชาสามารถสั่งการให้ปฏิบัติตามได้โดยง่าย และส่งผลให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ส่งผลทางลบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา ส่งผลทางลบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ วรางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำและผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร : กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยอธิบายถึง ภาวะผู้ตามแบบห่างเหิน ภาวะผู้ตามแบบปรับตาม ภาวะผู้ตามแบบเอาตัวรอด ภาวะผู้ตามแบบเฉื่อยชา และภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์กรด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเฉื่อยชา เป็นผู้ตามที่ไม่มีความคิดเป็นของตนเอง ไม่ใส่ใจในการปฏิบัติงาน ทำเฉพาะงานที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น หากองค์กรมีบุคลากรประเภทนี้ ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องควบคุม กำชับ และออกคำสั่ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร

สมมติฐานที่ 5 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5

จากสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ มาฆพร กรานต์เจริญ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในองค์กรนี้ส่วนใหญ่มีภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ระดับที่สูงและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมาก ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล แรงจูงใจทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากการทดสอบแม้ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางบวก แต่อย่างไรก็ดี ภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลเช่นว่านั้นจะต้องมีแรงจูงใจทางด้านปัจจัยจูงใจกำกับ ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ ด้วยจึงจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบมีประสิทธิผล เป็นผู้ตามที่มีความคิดสร้างสรรค์ กระตือรือร้น และมีอิสระทางด้านความคิด เป็นผู้ตามที่มีลักษณะความเต็มใจและใส่ใจในการทำงานสูง อีกทั้งยังสามารถบริหารจัดการตนเองได้ รู้และวิเคราะห์ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง และขององค์กรได้ถูกต้อง เป็นผู้ตามที่องค์กรทุกรูปแบบต้องการและปรารถนาที่จะให้เข้ามาปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 6 ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า ภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด ส่งผลทางบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6

จากสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ ชูลิพร เพ็ชรศรี (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหิน มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304$) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอด มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.068$) และผู้

ตามแบบเฉื่อยชา มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.144$) ส่วนบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าความสัมพันธ์สูงสุดคือ มติการยอมรับ ($r = 0.668$) รองลงมาคือ มติการสนับสนุน ($r = 0.655$) และด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำสุดคือ มติความรับผิดชอบ ($r = 0.526$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นอกจากนี้ยังพบว่าคุณลักษณะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล และผู้ตามแบบปรับตาม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนบรรยากาศองค์การด้านมติการยอมรับ มติการสนับสนุน มติโครงสร้างของงาน มติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มติมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และมติความรับผิดชอบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าภาวะผู้ตาม ด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอดนั้น เป็นผู้ตามที่มีลักษณะของผู้ตามทั้ง 4 แบบ แต่จะเลือกใช้ ลักษณะผู้ตามแบบใดขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่จะเพื่อประโยชน์แก่ตนมากที่สุดและมีความเสี่ยงน้อยที่สุด พยายามเลี่ยงงานที่มีความเสี่ยง เพื่อรักษาสถานภาพเดิมของตนไว้

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

จากผลการศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.5.1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า องค์กรควรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อีกทั้งควรหาวิธีการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นความคิดริเริ่ม เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยเริ่มจากการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยอมให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญต่อแนวคิดด้านปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับบุคคลและองค์กร ดังนั้น ผู้บริหารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง จึงควรวางกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ฝึกอบรมพนักงาน จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความคิดและการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดริเริ่มรูปแบบการปฏิบัติที่ดีขึ้น มีความซับซ้อนน้อยลง แก้ไขปัญหาได้ดียิ่งขึ้น สร้างแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และเรียนรู้ในการปรับตัวให้ก้าวทันโลกทางเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

1.5.2 ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในสาขางานธุรกิจขนาดกลาง แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผู้ตามแบบแปลกแยก ด้านผู้ตามแบบปรับตาม ด้านผู้

ตามแบบเฉื่อยชา ด้านผู้ตามแบบไปประสิทธิผล และด้านผู้ตามแบบเอาตัวรอด จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า องค์กรควรมีการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ควบคู่ไปกับการประเมินผลงาน และควรให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานผู้บริหาร เพื่อให้พนักงานได้เห็นและทราบถึงปัญหา และอยากที่จะมีส่วนช่วยให้แก้ไขปัญหาและพัฒนาตนเองเพิ่มขึ้น นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างสำเร็จ ดังนั้น ผู้บริหารสายงานธุรกิจขนาดกลางควรมีการประเมินพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสังเกตพฤติกรรม ผลการปฏิบัติงาน และลักษณะของการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กรได้

5.4 ข้อจำกัดและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาจากพนักงานในสายงานธุรกิจขนาดกลางเท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมจากพนักงานทุกสายงาน หรือทั้งองค์กร เพื่อความครอบคลุมในผลการวิจัยที่ได้รับ และเพื่อให้สามารถนำไปปรับปรุงหรือเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานได้ดียิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้ข้อมูลที่จำกัดและไม่ครอบคลุม จึงควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ โดยสัมภาษณ์พนักงานเป็นรายบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ได้ข้อคิดเห็นที่อาจจะเป็นประโยชน์แก่องค์กรในภายหน้า
3. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษาถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในสายงานธุรกิจขนาดกลางเท่านั้น จึงควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ เป็นต้น ที่เป็นปัจจัยในการส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงแรงกระตุ้นที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ และต่อยอดไปสู่งานวิจัยอื่นๆ ได้ในอนาคต

รายการอ้างอิง

- Best, J. W. (1993). *Research in education* 7th Ed.
- De Beer, L. T., Pienaar, J., and Rothmann Jr, S. (2013). Investigating the reversed causality of engagement and burnout in job demands-resources theory. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1), 1-9.
- De Jong, J., and Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and innovation management*, 19(1), 23-36.
- Gatti, P., Ghislieri, C., and Cortese, C. G. (2017). Relationships between followers' behaviors and job satisfaction in a sample of nurses. *PloS one*, 12(10).
- Janssen, O. (2000). Job Demand, Perceptions of Effort-Reward Fairness and Innovative Work Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*(73), 287 – 302.
- Kanter, R. M. (1983). *The Change Masters*. NY: Simon & Schuster.
- Kanter, R. M. (1988). Three tiers for innovation research. *Communication Research*(15(5)), 509-523.
- Kelley., R. E. (1988). *In praise of followers*: Harvard Business Review Case Services.
- Kelley., R. E. (1992). *The Power of Followership: How to Create Leaders People Want to Follow, and Followers who Lead Themselves*. New York: Doubleday.
- Nicoli, N. (2012). BBC in-house production and the role of the Window of Creative Competition. *Journal of Media Business Studies*(9(4), 1-19.
- Peterson, E., and Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3rd Ed.). Irwin.
- Robert F. Mager, and Beach Fearon. (1967). Developing vocational instruction.
- Scott S. G., and Bruce R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*(37(1)), 580–607.
doi:10.2307/256701
- Taro Yamane. (1967). *Statistic, An Introductory Analysis* (2nd ed.). New York: Harper.
- Yoder-Wise, and Patricia S. (2014). *Leading and managing in nursing-E-Book*: Elsevier Health

Sciences.

Zaleanick, A. (1958). *Motion productivity and satisfaction of workers*. Harvard University.

แก้วตา ศรอก็คศักดิ์. (2561). ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขต
จังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and
arts)*, 11(2), 1531-1545.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชวลีพร เพ็ชรศรี. (2557). คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ
พนักงานกรณีศึกษากลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *วารสารสุโขทัยปริทัศน์*, 28(85), 145-
160.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. เทพเนรมิตการ.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ ทหารประจำสังกัด
กองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7. *บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*.

ตรีทิพ บุญเยี่ยม, วิลาศลักษณ์ ชำวัลลี, นำชัย ศุกฤษชัยสกุล, และ ภกพล อนุฤทธิ์. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุ
ระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมนวัตกรรม ระดับบุคคล และระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ใน
บริษัทเอกชนของไทย. *วารสารพฤติกรรมศาสตร์ (Journal of Behavioral Science)*, 17(2), 69-84.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *แนวนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เรื่อง วัฒนธรรมด้านความเสี่ยง (risk
culture) ของสถาบันการเงิน*. สายกำกับสถาบันการเงิน 1.

นิตยา แหยมเจริญ. (2559). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้ตามที่มีความกล้าหาญพฤติกรรมในการเป็น
สมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. (การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.

พรณิดา คำนา. (2562). ปัจจัยเอื้อต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร.
วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 18(2), 185-200.

พีรญา ชื่นวงศ์. (2560). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัด
เชียงราย*. *วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2*.

ภิกพ บุญผา, และ เชษฐิศา กุศลลาไสยานนท์. (2563). *แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ
พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย*. *วารสารวิชาการ
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 30(2), 333-342.

มาฆพร กรานต์เจริญ. (2561). ปัจจัยภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผลและแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรางคณา กาญจนพาทิ. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคาร*

เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.

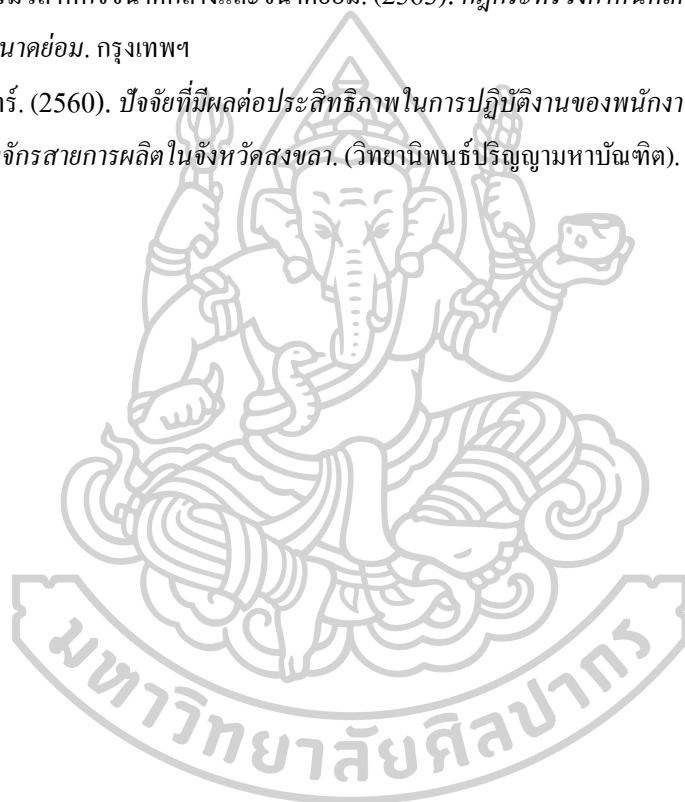
วีรเชษฐ์ มั่งแว่น. (2562). ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการ
อุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม. (5). (5)

สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการวางแผนกลยุทธ์. อุดรดิตถ์

สามารถ อัยกร, ประภัสสร ดาเวสเรษฐ, สายป่าน จักขุจินดา, และ ชาญชัย ศุภวิจิตรพันธุ์. (2560). บทบาทของผู้
ตามในคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย, 195-202.

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2563). กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม. กรุงเทพฯ

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้ง
เครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.





ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ณัฐฐา วิจิตรลัญจกร
วัน เดือน ปี เกิด	08/02/2538
วุฒิการศึกษา	ปริญญาบัณฑิต
ผลงานตีพิมพ์	ทัศนคติของผู้บริโภคเขตกรุงเทพมหานครที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การตัดสินใจใช้บริการตลาดนัดคอนเทนเนอร์

