



ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2564

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ANTECEDENTS AND CONSEQUENCES OF GOVERNMENT SAVING BANK
EMPLOYEE INNOVATIVE BEHAVIOR IN REGION 5



By

MISS Chanaporn LERKPLEAN

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 2021

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5
โดย	นางสาวชนาพร เลิกเปลี่ยน
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉวนิชชา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

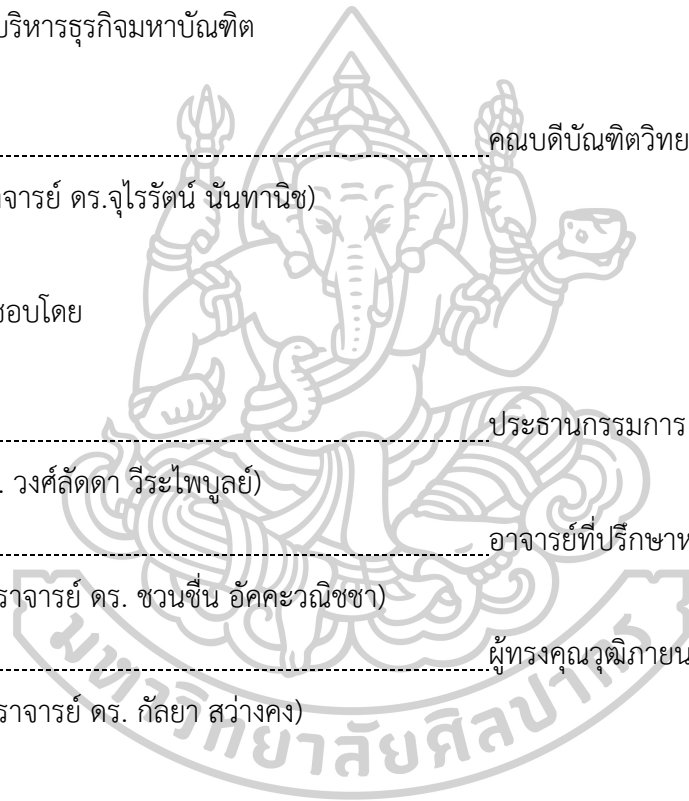
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร. วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉวนิชชา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลยา สว่างคง)



631220053 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการทำงาน, การแบ่งปันความรู้, แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์
นวัตกรรมของพนักงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

นางสาว ชนาพร เลิกเปลี่ยน: ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคาร
ออมสินภาค 5 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5
เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ
พนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการ
ทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคาร
ออมสินภาค 5 และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม
เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 400 คน โดยใช้
วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจาก 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัด
กาญจนบุรีตามด้วยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน และทำการ
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี การศึกษา
ระดับปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี และผลการ
วิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระดับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน มี
อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมี
อิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้าง
ที่เลือกใช้มีความเหมาะสม

631220053 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Work environment Knowledge sharing Work Motivation Employee innovative behavior

Task performance Organizational commitment

MISS CHANAPORN LERKPLEAN : ANTECEDENTS AND
CONSEQUENCES OF GOVERNMENT SAVING BANK EMPLOYEE INNOVATIVE BEHAVIOR IN
REGION 5 THESIS ADVISOR : CHUANCHUEN AKKAWANITCHA

This study aims to study 1) the level of employees of the Government Savings Bank Region 5 about the work environment, knowledge sharing, work Motivation, employee innovative behavior, task performance and organizational commitment 2) the influence of work environment, knowledge sharing and work motivation on the employee innovation behavior 3) the influence of employee innovation behavior towards the task performance and organizational commitment. The quantitative research method is employed and using questionnaires as instrument to collect data. The samples are 400 employees of the Government Savings Bank Region 5. By using a quota sampling method from 4 provinces such as Nakhon Pathom Province Nonthaburi Province Suphanburi Province and Kanchanaburi Province, then using convenience sampling. The frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product-moment correlation, Confirmatory Factor Analysis and structural equation modeling (SEM) analysis were used to analyze and describe different result.

The result of this study showed that most participants were female in the age between 21-30 years who were student of a master's degree. Their average incomes between 15,000 – 20,000 baht/month duration of work between 7-10 years. Result of the analysis that the level of work environment, knowledge sharing, work motivation, employee innovative behavior, task performance and organizational commitment are high level. The hypothesis testing results have found that work environment, knowledge sharing and work motivation have a positive influence on employee innovation behavior, and the employee innovation behavior has a positive influence on the task performance and organizational commitment. Structural equation model is appropriate.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์ชชา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์และแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ดา วีระไพบุลย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยา สว่างคง ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างธนาคารออมสินภาค 5 ทุกท่านที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนและอยู่เคียงข้างคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด นับเป็นความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ และจะเป็นความปิติยินดีอย่างยิ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่า สามารถก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร สังคม และผู้ที่สนใจจะศึกษาวิจัยต่อไป

นางสาว ชนาพร เลิกเปลี่ยน



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	5
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing)	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation).....	18
2.4 แนวคิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) ..	24
2.6 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)	37
2.7 การพัฒนาสมมติฐาน.....	41
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	48
บทที่ 3	49

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	51
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	52
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย.....	70
3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	70
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	71
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา.....	77
4.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง	85
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	88
5.2 อภิปรายผล.....	91
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและประโยชน์เชิงบริหารจัดการ.....	96
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป.....	97
รายการอ้างอิง	98
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	107
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....	114
ประวัติผู้เขียน	118

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร.....	50
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนงาน.....	51
ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเนื้อหา.....	54
ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	56
ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	57
ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรการแบ่งปันความรู้.....	58
ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการแบ่งปันความรู้.....	59
ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน.....	60
ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน.....	61
ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	62
ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	63
ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	64
ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน.....	65

ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ความผูกพันต่อองค์กร.....	66
ตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร	67
ตารางที่ 16 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบโมเดลการวัด (Measurement Model).....	68
ตารางที่ 17 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย.....	70
ตารางที่ 18 ตารางสรุปเกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้าง	74
ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	76
ตารางที่ 20 แสดงระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	77
ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นของการแบ่งปันความรู้	78
ตารางที่ 22 แสดงระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน	79
ตารางที่ 23 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.....	80
ตารางที่ 24 แสดงระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงาน	81
ตารางที่ 25 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร.....	82
ตารางที่ 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation).....	83
ตารางที่ 27 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง	85
ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน	86
ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา	89
ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	91

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน.....	43
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ ของพนักงาน	44
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน.....	45
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเชิงบวกต่อประสิทธิภาพใน การทำงาน.....	46
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเชิงบวกต่อความผูกพันต่อ องค์กร.....	48
ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model).....	48
ภาพที่ 7 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (WE)	56
ภาพที่ 8 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรการแบ่งปันความรู้ (KS)	57
ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน (WM).....	60
ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงาน (EIB).....	62
ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน (TP).....	63
ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OC).....	65
ภาพที่ 13 โมเดลการวัด (Measurement Model).....	69
ภาพที่ 14 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง.....	84

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความสำเร็จในการทำงาน หรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (ปัทมาพร ท่อชู, 2559) ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกัน บรรลุเป้าหมายขององค์กรไปด้วยกันก็ จะมีความผูกพันต่อองค์กรมีความรักรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเต็มใจและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นบุคลากรขององค์กรนั้นตลอดไป (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562) สำหรับธุรกิจด้านการเงินการก้าวเข้าสู่ระบบการเงินสมัยใหม่ หรือ Digital Banking ส่งผลให้ธนาคารหรือสถาบันการเงินต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นทั้งจากสถาบันการเงินและผู้ให้บริการที่มีใช่สถาบันการเงิน (Non-Bank) รวมไปถึงธุรกรรมจากบริษัทอื่น ๆ เริ่มเข้ามามีบทบาททางด้านธุรกิจธนาคารมากขึ้น (ธนาคารออมสิน, 2559) ทำให้ทุกๆ ธนาคารต้องให้ความสำคัญคุณภาพของการบริการมากขึ้น พนักงานจึงต้องมีความพร้อมในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการและเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับจนนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำได้ในอนาคต (สุดารัตน์ ทองดี, 2563) ดังนั้น ทรัพยากรบุคคลจึงเปรียบเสมือนภาพลักษณ์ที่เป็นหัวใจหลักในการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับลูกค้ามากที่สุด

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด แต่สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ทิศทางแห่งความสำเร็จเกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้และยั่งยืน โดยเฉพาะนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของคนในองค์กร ที่เข้าใจปัญหาของลูกค้าและธนาคารผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจนสามารถพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันที่นำไปสู่การสร้างประโยชน์ให้องค์กรซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงานในอนาคตเป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นและประสบความสำเร็จตามที่ได้วางแผนและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งจากผลงานวิจัยองค์กรระดับโลกที่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดย Li and Hsu (2016) พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ให้บริการ แม้ว่าพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมเหล่านี้จะดำเนินการในระดับปัจเจกบุคคล แต่อย่างไรก็ตาม

พนักงานต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับ ลูกค้าอยู่เสมอ ซึ่งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงาน เนื่องจากการแลกเปลี่ยนระหว่างลูกค้าและพนักงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานในการบริการ

ทั้งนี้การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กร หรือรอบๆ ตัวสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น เป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สถานที่ทำงานที่ดี บรรยากาศการทำงานที่ดี และความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมอาจเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานที่องค์กรควรให้ความสำคัญ (รุ่งรัตน์ ทองน้อย, 2562) นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์สูงสุดของงาน ในขณะที่เดียวกันหากแม้มีคน และเทคโนโลยี แต่ปราศจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ย่อมไม่อาจส่งผลให้ความสำเร็จในงานเกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา ตัวอย่างการศึกษาของงานวิจัยของ สาธิต สุวรรณโสภณ (2564) พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม

นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมพนักงานได้ เนื่องจากการแบ่งปันความรู้เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียว เพื่อดึงศักยภาพของพนักงานในองค์กรออกมาใช้ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการ พร้อมสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน การแบ่งปันความรู้เป็นกระบวนการโดยเจตนาที่ไม่เพียงแต่ส่งเสริมความเข้าใจของแต่ละบุคคล แต่ยังช่วยสร้างหรือปรับปรุงคลังความรู้ที่เข้าถึงได้สำหรับผู้อื่น เนื่องจากช่วยให้บุคคลและธุรกิจมีความคล่องตัวและปรับตัวได้มากขึ้นเมื่อเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง และช่วยให้มั่นใจได้ถึงเติบโตและการอยู่รอดอย่างต่อเนื่อง สำหรับการทำงานในองค์กรเมื่อพนักงานมีลักษณะของการแบ่งปันความรู้ระหว่างพนักงานด้วยกันเองสูง ย่อมมีแนวโน้มให้พนักงานเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อองค์กรมากขึ้นด้วย วัชรพงษ์ สุนัต (2562) ที่พบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความต้องการที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กร ความต้องการความรู้และประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ บางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายและเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย นอกจากนั้นแล้วความต้องการเงินและความมั่นคงในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน ดังนั้นในการจูงใจให้กลุ่มบุคคลนี้มี

ความขยันขันแข็งในการทำงาน ผู้บริหารอาจใช้มาตรการในเรื่องเงินจูงใจพนักงานในการปฏิบัติงานเพื่อไปกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อรพินทร์ ชูชม, 2555) ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของ แก้วตา ศรดิศักดิ์ (2560) พบว่าแรงจูงใจในการทำงานช่วยทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ในงานบริการ

จากที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเพื่อเป็นการตอบรับการเปลี่ยนแปลง และเมื่อพนักงานเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อองค์กรของพนักงานได้ จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ โดยมองว่าความสำเร็จขององค์กรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องตอบแทนให้กับองค์กร จึงเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีความผูกพันต่อองค์กร สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง โดยธนาคารมีแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน เชื่อว่าความสำเร็จทางธุรกิจย่อมมาจากทั้งความเอาใจใส่ของพนักงานแต่ละคน มีนโยบายให้ผู้นำพัฒนาความสามารถของพนักงานในระยะยาว โดยสร้างผู้ตามให้ปฏิบัติงานแทนตนเองได้ พร้อมส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และใส่ใจการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ด้วยการให้ผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ อย่างยุติธรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 รวมถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 และอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 โดยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ทราบถึงวิธีการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร สร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุดและมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานรวมทั้ง อิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

1.3.2 การศึกษาในครั้งนี้มีขอบเขตด้านประชากรคือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วย 4 จังหวัดได้แก่ 1) จังหวัดนครปฐม 2) จังหวัดนนทบุรี 3) จังหวัดสุพรรณบุรี 4) จังหวัดกาญจนบุรี

1.3.3 การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตด้านตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

1.3.4 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตพื้นที่ คือ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี

1.3.5 การศึกษาในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 รวมระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าทั้งสิ้น 12 เดือน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งผลจากการศึกษา ผู้วิจัยคาดว่าจะประโยชน์ทางวิชาการ และประโยชน์ทางด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

1.4.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1. การศึกษาค้นคว้าที่มุ่งทดสอบปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน สามารถนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยที่ผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานต่อไป

2. ผลของการศึกษาจะช่วยขยายต่อแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

1.4.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

1. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดี อาทิ การสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและการแบ่งปันความรู้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น และการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ดีต่อไป

2. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงาน และเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารนำไปพัฒนาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งองค์กรสามารถนำไปเป็นประโยชน์นี้ไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 หมายถึง บุคลากรทุกฝ่ายงานที่ทำงานอยู่ธนาคารออมสินภาค 5 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดกาญจนบุรี

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวและเอื้ออำนวยให้พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยความชัดเจนของหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน ความเหมาะสมเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน

การแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) หมายถึง พฤติกรรมการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร เป็นการนำศักยภาพของคนในองค์กรออกมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่ต้องการ

แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 พยายามทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมในการทำงานด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถ มีความพอใจที่จะทำงาน มีอิสระในการตัดสินใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Employee Innovative Behavior) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการทำงานในองค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความแปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 ที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจในงานได้ดี ผลงานมีคุณภาพ มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้และให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่มีต่อองค์กรในทางบวก มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย และเป้าหมายขององค์กร มีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นบุคลากร และเกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพยายามคิดค้นวิธีการที่จะสร้างประโยชน์ สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรเพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5” ซึ่งมีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงการคลัง ได้แก่ ธนาคารออมสินเขตนครปฐม ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี ธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ ได้ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing)
3. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)
5. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance)
6. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
7. การพัฒนาสมมติฐาน
8. กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

2.1.1 ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Aruldoss and Kowalski (2021) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการรวบรวมปัจจัยสถานการณ์ที่สร้างบรรยากาศขององค์กรที่ประกอบด้วยการทำงานและส่งผลกระทบต่อบุคลากร

Chan and Hup (2020) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวของผู้ที่ทำงานในสถานที่นั้นๆ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และทำให้พนักงานสามารถทำงานอย่างมีความสุขส่งผลต่อคุณภาพของงาน

Kalra and Agnihotri (2020) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมการทำงานถูกกำหนดโดยปัจจัยต่างๆ บางส่วนสามารถวัดปริมาณได้ เช่น ตำแหน่งทางกายภาพและแผนผังของสถานที่ทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลในทุกด้านขององค์กร ตั้งแต่ประสิทธิภาพของพนักงานไปจนถึงกลยุทธ์ความเป็นผู้นำ

Nag and Devalina (2021) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานใช้เพื่ออธิบายสภาพแวดล้อมที่พนักงานปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สภาพร่างกาย อุณหภูมิในสำนักงาน หรืออุปกรณ์สำนักงาน นอกจากนี้ยังอาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการทำงาน

Wong and Anthony (2017) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะทางสังคมและสภาพร่างกายที่พนักงานปฏิบัติงาน องค์กรประกอบเหล่านี้สามารถส่งผลต่อความรู้สึกเป็นอยู่ที่ดี ความสัมพันธ์ในที่ทำงาน การทำงานร่วมกัน ประสิทธิภาพ และสุขภาพของพนักงาน

ฉัตรทอง กาทองทุ่ง (2560) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่ สภาพภูมิอากาศอากาศ สถานที่ทำงาน เพื่อนร่วมงาน

ชิตชนก ไชยเสนา (2560) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย ความมั่นคง โอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ การจัดการองค์กรและค่าจ้าง ลักษณะงาน การกำกับดูแลงาน คุณลักษณะทางสังคมของงาน การสื่อสาร สภาพการทำงานและผลประโยชน์ หรือผลประโยชน์อื่น ๆ

ฐานิตตา สิงห์ล่อ (2564) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงาน ซึ่งเอื้อต่อการทำงานของพนักงานและเกิดความปลอดภัยในการทำงาน เช่น แสงสว่าง ความเป็นระเบียบ ความสะอาด กลิ่นเสียง มีอากาศที่ถ่ายเทสะดวก มีอุณหภูมิเหมาะสม อุปกรณ์ในการทำงานมีคุณภาพและเพียงพอต่อการทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ

รุ่งรัตน์ ทองน้อย (2562) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กรหรือรอบๆ ตัวพนักงานที่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคลนั้น โดยที่สภาพแวดล้อมเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือรวมทั้งอุปสรรคต่อการทำงาน

อภิญา เจริญศรี (2558) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งที่อยู่ภายนอกองค์กร หรือสิ่งที่อยู่รอบตัวทั้งมีชีวิตและไม่มีชีวิต ทั้งจับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ในขณะที่ปฏิบัติงานซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

กล่าวโดยสรุปสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวพนักงาน ผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งที่บ่งชี้ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำและสมาชิกร่วมงาน โดยสมาชิกทุกคนมีความรู้สึกที่ดี หุ่เมเททั้งกายใจ ความคิด และร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ได้เอื้ออำนวยการทำงานจะมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

2.1.2 แนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงาน

จากความหมายและความสำคัญของสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น แสดงให้เห็นว่าการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อการขับเคลื่อนทุกภารกิจให้บรรลุเป้าหมายเพราะสภาพแวดล้อมในการทำงานถือเป็นเครื่องมือพื้นฐานสำคัญที่จะยกระดับคนและเทคโนโลยีให้กลายเป็นนวัตกรรมและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายหรือผลสัมฤทธิ์สูงสุดของงานหรือภารกิจต่าง ๆ ในขณะเดียวกัน หากไม่มีคน และเทคโนโลยี แต่ปราศจากสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร

มาลา คำจันทร์ (2563) นำเสนอแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงานไว้ว่า เป็น การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นอย่างยิ่ง โดยหน่วยงานเหล่านี้มักมองว่าการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเป็นเรื่องพื้นฐานที่จะนำพาหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนี้ควรครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารทรัพยากรบุคคลถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพราะการบริหารทรัพยากรบุคคล คือการสร้างกลไกหรือระบบที่จะช่วยสร้างสมดุลการทำงานของคนในหน่วยงานให้มุ่งไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน
2. ด้านสมรรถนะของบุคลากร การยกระดับความรู้ความสามารถ หรือการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในหน่วยงานนั้นถือเป็นรากฐานสำคัญยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี
3. ด้านสุขภาพของบุคลากร การสร้างสุขภาพที่ดีให้แก่บุคลากรจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน ผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีที่เอื้อต่อสุขภาพของบุคลากร

4. ความมีชีวิตชีวาหรือบรรยากาศในหน่วยงาน หากหน่วยงานนั้นมีบรรยากาศที่ดี หรือมีบรรยากาศของสถานที่ การตกแต่ง และอุปกรณ์ในการทำงานที่สวยงาม ทันสมัย หรือเอื้อต่อการทำงาน ย่อมส่งผลให้การทำงานง่ายขึ้น ผ่อนคลาย และประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ชิดชนก ไชยเสนา (2560) อธิบายถึงแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพ เป็นการเข้าใจความสัมพันธ์ พฤติกรรมของบุคคลที่มาเกี่ยวข้องกันในการทำงานในองค์กร บุคคลมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่นตลอดเวลาเป็นสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อดำรงชีวิตอยู่ร่วมกัน ส่งผลถึงความสามารถในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น การเรียนรู้บทบาทของตนเองและผู้อื่น การให้ความไว้วางใจ ความเชื่อถือต่อผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้ดีขึ้น ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน ความผูกพันในองค์กร และการสนับสนุนจากองค์กร

2. ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ การวางแผนความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสำคัญในการพัฒนาอาชีพ และชีวิตการทำงานของพนักงานให้ไปถึงเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ได้สำเร็จ โดยองค์กรจะส่งเสริมให้พนักงานมีความเจริญเติบโตในสายอาชีพยึดหลักความสามารถในการทำงานและศักยภาพในตัวบุคลากร ได้แก่ การสนับสนุนการสร้างสรรคนวัตกรรม การมุ่งมั่นในการทำงาน และความเครียดจากการทำงาน

3. การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กร เป็นโครงสร้างขององค์กรและระบบต่างๆ จะเป็นเครื่องมือรองรับและช่วยอำนวยความสะดวก ในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงจะต้องมีการปรับโครงสร้างให้สอดคล้องกับการกิจและกลยุทธ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงว่าจะต้องเป็นการปรับเปลี่ยนเพื่ออำนวยความสะดวก และสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงเป็นสำคัญ ได้แก่ ความชัดเจนในงาน การควบคุมภายใน การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

2.1.3 องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถจัดสมดุลในชีวิตได้

นันทธาดา สวารัฐสุกิจ (2558) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมการทำงานออกเป็น 3 ด้านคือ

1. สภาพการทำงานด้านกายภาพ ประกอบด้วยสถานที่ทำงาน แสง เสียง อุณหภูมิ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสะอาดสำหรับพนักงาน

2. สภาพการทำงานด้านเวลา ได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การทำงานเป็นแบบเต็มเวลา เวลาพักระหว่างการทำงาน

3. สภาพการทำงานด้านจิตวิทยา ด้านสังคมเกี่ยวข้องกับการออกแบบงาน ผลกระทบของงานต่อพนักงาน เช่น ความสำเร็จของงาน พนักงานรู้สึกเหนื่อยล้ากับงาน งานที่ทำมีความง่ายมากเกินไปส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเบื่อหน่ายกับการได้ปฏิบัติงานแบบเดิม

ศุภลักษณ์ พรหมศรี (2558) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กรหรือรอบตัวของพนักงาน ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของพนักงาน โดยสภาพแวดล้อมนั้นอาจเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานในสถานที่ทำงาน พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ สิ่งที่อยู่รอบตัวเราตัวผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน ได้แก่ เสียงดัง ความร้อน ความสั่นสะเทือน แสงสว่าง ความกดดันบรรยากาศ ตลอดจนเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการรวมทั้งบริเวณสถานที่ทำงาน

2. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social environment) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในเชิงสัมพันธ์ภาพที่มีผลและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เช่น มิตรภาพที่ดีระหว่างพนักงานด้วยกันหรือหัวหน้างานภายในองค์กร พนักงานมีการแสดงออกที่ดีในการติดต่อสื่อสารต่อบุคคลอื่นมีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้งในด้านการงานและการสร้างบรรยากาศในการทำงาน ด้านกิจกรรมเพื่อสังคมส่งเสริมให้ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่มากขึ้น

3. สภาพแวดล้อมทางจิตใจ (Psychological environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมด้านความคิด เช่น ความมีอิสระในการคิดและการตัดสินใจและนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงในงานให้ดีขึ้นเพื่อส่งเสริมบรรยากาศให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.1.4 ผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่อการทำงานในองค์กร

สภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรถือเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารจัดการธุรกิจ เช่นเดียวกัน เมื่อองค์กรได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงาน หากสภาพแวดล้อมน่าดึงดูดและสะดวกสบายจะช่วยเพิ่มพลังงานเชิงบวกในที่ทำงาน อีกทั้งยังสร้างผลผลิตความสำเร็จและสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง Bani-Melhem et al. (2018) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในสถานที่ทำงานต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการ

ทำงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคล และองค์กร การที่พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีส่งผลต่อพฤติกรรมประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Riaz et al.,(2018) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของพนักงานแต่ละบุคคลนั้น จัดเป็นพฤติกรรมที่มีผลกระทบต่อองค์กร ถ้าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีความสุขส่งผลให้ผลิตภาพขององค์กรเพิ่มขึ้น

จากการศึกษาของ รุ่งรัตน์ ทองน้อย (2562) ได้สรุปผลกระทบของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการทำงานในองค์กร ดังนี้

1. ด้านสัมพันธภาพ หมายถึง การรับรู้ในการมีส่วนร่วมหรือมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร มีการช่วยเหลือกัน มีการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นพัฒนาการทางสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคล พัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งในองค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรสนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

2. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง ความก้าวหน้าของบุคลากรที่อาจจะเป็นการย้ายจากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง โดยการสร้างให้มีความสามารถตามที่ระบุไว้ ได้แก่ การมีอิสระในการปฏิบัติงาน การตั้งใจทำงาน และความเครียดจากการทำงาน

3. การเปลี่ยนแปลงขององค์กร หมายถึง การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงรวมถึง การวางแผน การวางระบบงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างด้านต่างๆ ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งทุกครั้งที่เปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อตัวพนักงานและองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร การควบคุมภายใน เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

นอกจากนี้ Ashish Kalra (2020) อธิบายว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานที่ดี อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน บรรยากาศการทำงานที่ดี สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นอย่างมากพนักงานจำเป็นต้องอยู่ในที่ทำงานสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์จึงมีส่วนช่วยทำให้องค์กรก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing)

2.2.1 ความหมายของการแบ่งปันความรู้

ระบิล พันภัย (2560) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กร สามารถจัดการกับข้อมูลความรู้ทั้งของตนเองและขององค์กรได้อย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้การถ่ายโอนประสบการณ์ของบุคลากร และความรู้ที่แต่ละคนที่มีไปพัฒนาองค์กร

Farooq and Tripathi (2021) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง การรวบรวม การจัดการ และการกระจายข้อมูลสำคัญภายในธุรกิจ เป็นการนำศักยภาพของบุคลากรในองค์กรมาใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่ต้องการ

Halisah and Jayasingam (2021) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง การแบ่งปันความรู้เป็นกิจกรรมที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลภายในหรือระหว่างองค์กรเป็นการเชื่อมโยงความรู้ส่วนบุคคลและองค์กร พัฒนาความสามารถ และนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืนของบริษัทตลอดจนบุคคล

Nguyen and Tuyet-Maisiri (2021) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสบการณ์ในการทำงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กร เพื่อสร้างสรรค์และนำความรู้ไปพัฒนาบุคลากรในองค์กร

Singh and Anupriya (2022) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้ที่แตกต่างกันมาแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กรหรือระหว่างองค์กรจนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงธุรกิจ

ระบิล พันภัย (2560) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กร สามารถจัดการกับข้อมูลความรู้ทั้งของตนเองและขององค์กรได้อย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้การถ่ายโอนประสบการณ์ของบุคลากร และความรู้ที่แต่ละคนที่มีไปพัฒนาองค์กร

เมชินทร์ ลิขิตบุญฤทธิ์ (2557) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง การสร้างวัฒนธรรมในองค์กรใหม่ ให้อัจฉริยะการแบ่งปันความรู้ หรือพูดง่ายๆ คือ การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และการนำหลักการของการจัดการองค์ความรู้มาใช้ในองค์กร

ระบิล พันภัย (2560) ได้ให้ความหมายของการแบ่งปันความรู้ หมายถึง เครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรในองค์กร สามารถจัดการกับข้อมูลความรู้ทั้งของตนเองและขององค์กรได้อย่างเป็นระบบโดยใช้กระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้การถ่ายโอนประสบการณ์ของบุคลากร และความรู้ที่แต่ละคนที่มีไปพัฒนาองค์กร

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ การแบ่งปันความรู้ หมายถึง พฤติกรรมการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียว มีการแลกเปลี่ยนความรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กร เป็นการนำศักยภาพของคนในองค์กรออกมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่ต้องการ

2.2.2 ความสำคัญของการแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้ที่มีความสำคัญช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้เป็นแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กร โดยการสื่อสารความรู้ การส่งเสริมจูงใจให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญในระดับบุคคลไปสู่ความรู้ระดับองค์กร ทำให้ความรู้ถูกนำมาสังเคราะห์กลายเป็นแนวคิดใหม่ที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เมื่อมีการแบ่งปันความรู้แล้วจะได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้ (Fasbender & Gerpott, 2021)

1. การแลกเปลี่ยนความรู้จากตัวของบุคคลสู่องค์กร โดยการสื่อสารความรู้ และการสื่อสารให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญในระดับบุคคลไปสู่องค์กร
2. การสร้างนวัตกรรมใหม่ โดยอาศัยการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในองค์กร ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม เพื่อสร้างการแข่งขันและเติบโตอย่างต่อเนื่องขององค์กร
3. ความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน เมื่อองค์กรเกิดบุคลากรที่มีความคิดที่หลากหลาย ทำให้เกิดความรู้ที่แตกต่าง ซึ่งจะส่งผลองค์กรได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ ธุรกิจสามารถตอบสนอง ความต้องการและรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลงของตลาด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้
4. การแลกเปลี่ยนความรู้การสร้างสรรค์นวัตกรรม การนำความรู้ใหม่และการกระทำสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนาหรือประดิษฐ์สิ่งใหม่ บริการ ผลิตภัณฑ์ รูปแบบใหม่ให้ทันสมัย และช่วยให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นภายในองค์กร

นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้องค์กรตระหนักถึงวิธีการปฏิบัติงานสามารถช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพ และนวัตกรรมผลการปฏิบัติงานขององค์กร ความสำคัญของการแบ่งปันความรู้มีดังนี้ (ชญาดา ตีมาลัย, 2559)

1. การถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยนเทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานเป็นการค้นหาความรู้ใหม่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. การจัดการบุคลากร องค์กรต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะของพนักงานแต่ละคน เพื่อจะได้ จำแนกหน้าที่ให้ตรงกับความสามารถและเหมาะสม เพราะบุคลากรในองค์กรมีส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ

3. การแก้ไขปัญหา การแลกเปลี่ยนความรู้และการฝึกฝนการปฏิบัติงานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการ พัฒนาปรับปรุง แก้ไขวิธีการทำงานอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรจะมองเห็นภาพรวมขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้ บุคลากรสามารถดำเนินงานแก้ปัญหาได้ชัดเจนและละเอียดมากขึ้น

การแบ่งปันความรู้นอกจากเป็นกระบวนการที่เอื้อประโยชน์ต่อกระบวนการจัดการความรู้แล้ว การ แบ่งปันความรู้ยังมีความสำคัญอย่างมากในองค์กรเป็นการกระจายความรู้เพื่อให้บุคคลที่ได้รับ สามารถนำ ความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน สร้างสรรค์นวัตกรรมนำความสำเร็จสู่องค์กร ซึ่งความรู้เมื่อเกิดการถ่ายทอด หรือแบ่งปันความรู้จะทำให้ความรู้นั้นสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

2.2.3 รูปแบบการแบ่งปันความรู้

สำหรับรูปแบบการแบ่งปันความรู้ นั้น จะเป็นผลให้พนักงานในองค์กรเกิดการแบ่งปันความรู้ จากบุคลากรในองค์กรที่เพิ่มมากขึ้น และก่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการศึกษาของ Misbah Hayat Bhatti (2021) ได้สรุปรูปแบบการแบ่งปันความรู้ ไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นเครื่องมือทั่วไปที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการ แบ่งปันความรู้และการจัดการความรู้เพื่อช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น และส่งเสริมให้บุคลากรมีการนำ ความรู้มาแลกเปลี่ยนกันภายในองค์กร

2. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร ความสัมพันธ์ที่ดีเป็นสิ่งที่ช่วยให้การดำเนินงานใน องค์กรราบรื่น การพูดคุย แลกเปลี่ยนความรู้ ประสานงานในแต่ละหน่วยงาน บุคลากรทุกระดับภายใน องค์กร ซึ่งผู้บริหารสามารถสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีในองค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

3. การจัดการความรู้ การรวบรวม สร้าง จัดระเบียบ แลกเปลี่ยน และประยุกต์ใช้ความรู้ในองค์กร ซึ่งมีอยู่ในตัวบุคคลมาถ่ายทอด เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงแหล่งความรู้ และพัฒนาความสามารถ ของตนเอง รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขัน สูงสุด

4. การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การส่งเสริมบุคลากรในองค์กรมีการแบ่งปันความรู้กันภายใน องค์กรเพื่อผลักดันให้เพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมการเรียนรู้ และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของ พฤติกรรมนั้นด้วย

5. ความไว้วางใจจากบุคลากรในองค์กร มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน

Al-Kurdi (2018) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแข่งขันความรู้ และการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง โดยใช้การรูปแบบการแข่งขันความรู้จากองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การให้ความรู้ คือ การถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลมาพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ และนำความรู้ที่ได้จากการแข่งขันแลกเปลี่ยน หรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงานรวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การสะสมความรู้ คือ ความรู้ที่อยู่ในตัวบุคลากรขององค์กรที่บุคลิกภาพที่ชอบการเปลี่ยนแปลง เกิดจากประสบการณ์ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคล การเข้าใจสิ่งต่าง ๆ สามารถพัฒนาและแข่งขันได้ เป็นความรู้ที่สร้างข้อได้เปรียบในการพัฒนา ตนเองให้มีความรู้

3. การถ่ายทอดความรู้ คือ การแข่งขันความรู้ภายในองค์กรที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลในองค์กร การทำงานร่วมกันของคนในองค์กร ที่ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร ซึ่งในแต่ละระดับจะมีความรู้ความสามารถ หรือข้อมูลที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งการถ่ายทอดความรู้จะทำให้ผู้ปฏิบัติยอมรับในการทำงานร่วมกัน

Pian et al. (2019) ได้ศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรในการทำงานที่มีการส่งเสริมการปฏิบัติงานแบบร่วมกันคิดและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เครื่องมือที่มีคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กร และกำหนดแนวความคิดถึงสิ่งที่องค์กรต้องการนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และควรให้การส่งเสริมการสร้างสรรคผลงานเชิงนวัตกรรม หรือแนวคิดที่แปลกใหม่ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการทำงานให้กับองค์กรต่อไป

2.2.4 ผลลัพธ์ของการแข่งขันความรู้ภายในองค์กร

การแข่งขันความรู้ขององค์กรนั้น เป็นสิ่งที่สนับสนุนองค์กรไปสู่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ ในการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา

ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดย (กัลย์ ปิ่นเกษร, 2561) ได้อธิบายผลลัพธ์ของการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้กระบวนการทางธุรกิจร่วมกับองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

2. นวัตกรรมบริหาร (Administrative Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการบริหารองค์กร โครงสร้างองค์กรตลอดจนกระบวนการจัดการ องค์กรใหม่ เช่น การจัดการองค์กรใหม่ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการวางแผนการใช้ทรัพยากร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์และความเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

3. ผลการดำเนินงานขององค์กร (Organizational Performance) หมายถึง การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับการบริหารและการจัดการยุคใหม่ เป็นการกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กรถือเป็นเครื่องมือสำคัญขององค์กรที่ช่วยชี้วัดความสำเร็จได้

เมื่อองค์กรใดมุ่งเน้นการสนับสนุนพนักงานให้มีความสามารถในการแสดงการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กรออกมาได้นั้น ก็ส่งผลต่อการพฤติกรรมกรถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลซึ่งเป็นสิ่งองค์กรสนับสนุนไปสู่กระบวนการหนึ่งที่สำคัญของการจัดการความรู้ในองค์กรเป็นการนำศักยภาพของคนในองค์กรออกมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมายและทิศทางที่ต้องการ ซึ่ง Helmy et al. (2019) อธิบายว่าพฤติกรรมของพนักงานต่อการจัดการความรู้ของแต่ละบุคคลนั้น จัดเป็นแนวคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อให้สมาชิกในองค์กรแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน หากสมาชิกในองค์กรเกิดการเรียนรู้ การแบ่งปันความรู้ จะก่อให้เกิดการพัฒนาแนวคิดต่างๆ เพื่อกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Wang et al. (2021) อธิบายว่า หากพนักงานในองค์กรบุคคลใดที่มีพฤติกรรมกรแบ่งปันความรู้ในการทำงานสูง พนักงานเหล่านั้นจะมาแลกเปลี่ยนความรู้กับสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ของสมาชิกในองค์กรให้เพียงพอและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เกิดการพัฒนาแนวคิดที่เป็นประโยชน์ และสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันขององค์กรในตลาดธุรกิจ

ทั้งนี้ การแบ่งปันความรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการจัดการความรู้ที่มีความสำคัญในการปรับปรุงและการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานในระยะยาว และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กร การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องอาศัยองค์ความรู้ที่มีคุณค่าจากผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญ ผู้นำองค์กรต้องสร้างแรงจูงใจให้กับผู้รู้และผู้เชี่ยวชาญในองค์กรให้เกิดความต้องการที่จะแบ่งปันความรู้ นอกจากนั้นยังต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และมีการสื่อสารที่เกิดประสิทธิผล หากสมาชิกในองค์กรรับรู้ค่านิยมองค์กรที่มีร่วมกัน

เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานประกอบกับการให้สมาชิกในองค์กรมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น จะช่วยส่งเสริมให้การแบ่งปันความรู้ในองค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น (กัลย์ ปิ่นเกษร, 2561)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)

2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

Walton and E (1973) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง พลังที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่คอยผลักดันให้คนมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความใส่ใจ ความกระตือรือร้น และมีความคิดเชิงบวกในการทำงาน

Domjan and P (2014) ได้ให้ความหมายไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง เป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมของแต่ละบุคคลโดยบุคคลนั้นตั้งใจกระทำพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

Pinder and C (2014) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจูงใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

Kanfer and Frese (2017) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความปรารถนาหรือความเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงานขององค์กร ปัจจัยที่จูงใจอาจรวมถึงเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆ ความปรารถนาในสถานะและการยอมรับ ความรู้สึกของความสำเร็จ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความรู้สึกว่างานของตนมีประโยชน์หรือสำคัญ

Tadić Vujčić (2017) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันที่เกิดจากภายในและนอกของตัวบุคคล เพื่อเริ่มพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อกำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความรุนแรง และระยะเวลาของการทำงาน และเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย

Andriani (2018) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงจูงใจของพนักงานถูกกำหนดให้เป็นความกระตือรือร้น ระดับพลังงาน ความมุ่งมั่น และปริมาณของความคิดสร้างสรรค์ที่พนักงานนำมาสู่องค์กรในแต่ละวัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและผลลัพธ์ที่ต้องการ

Jungert and Broeck (2018) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง กระบวนการในการผลักดันให้พนักงานไปสู่เป้าหมายการทำงานที่ต้องการ โดยพัฒนาจากแรงกระตุ้นภายใน และภายนอก เพื่อให้องค์กรมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ

Rizky (2019) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันของมนุษย์ในการทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งรางวัลจากงานนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางกาย อารมณ์ สังคม หรือการเงิน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานพยายามทำงานเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ

2.3.2 ประเภทของแรงจูงใจในการทำงาน

พัชรินทร์ กลายสุวรรณ (2560) ได้สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน เป็นแรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย
2. แรงจูงใจภายนอก เป็นพฤติกรรมที่ขับเคลื่อนโดยรางวัลภายนอก รางวัลเหล่านี้สามารถจับต้องได้ เช่น เงินหรือเกรด หรือจับต้องไม่ได้ เช่น คำชมหรือชื่อเสียง แรงจูงใจภายนอกเกี่ยวกับการปรับตัวความต้องการมีสัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดขึ้นเมื่อบางคนหรือบางสิ่งบางอย่างถูกปรับเปลี่ยนให้ประพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่งเนื่องจากรางวัลหรือผลที่ตามมา

นอกจากนี้ Kanfer (2017) ได้สรุปแรงจูงใจในการทำงานเป็น 2 ลักษณะดังนี้

1. แรงจูงใจภายใน การที่พนักงานได้รับแรงบันดาลใจจากภายใน มีความปรารถนาที่จะทำผลงานได้ดีในที่ทำงานเพราะผลลัพธ์เป็นไปตามระบบความเชื่อของบุคคลนั้น
2. แรงจูงใจภายนอก การที่พนักงานมีแรงจูงใจเป็นทรัพย์สินขององค์กร พนักงานมีความสำคัญโดยตรงกับความสำเร็จขององค์กร แรงจูงใจเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ วัดได้ยาก และควบคุมได้ยากอย่างยิ่ง แต่จะอำนวยความสะดวกได้มากขึ้นหากปฏิบัติอย่างถูกวิธีขึ้นอยู่กับความตั้งใจ ความมุ่งมั่น และความอดทนของพนักงาน

2.3.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

การศึกษาปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 นี้ ได้ศึกษาจากทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) พบว่ามี 3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง คือ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) ทฤษฎี ERG (Alderfer's ERG Theory) ของ เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) และ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ของ เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ซึ่งทฤษฎี ERG และ ทฤษฎีสองปัจจัยนี้ได้ถูกศึกษาพัฒนามาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ ของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.3.3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of Needs theory) กำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Abraham Maslow) มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับหนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นอีก โดยลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need -Hierarchy Conception of Human Motivation) สามารถเรียงไว้ได้อย่างเป็นลำดับ ได้ดังนี้

1. ทางร่างกาย (Physiological needs) ความต้องการด้านปัจจัยสี่เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อการดำรงชีพ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม เป็นต้น
2. ความปลอดภัยและมั่นคง (Security or safety needs) มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต ความก้าวหน้าในในงานที่ทำ เป็นต้น
3. ความผูกพันหรือการยอมรับทางสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการที่จะให้คนในสังคมยอมรับและชื่นชมตนเอง เช่น ความต้องการเป็นผู้นำ การได้รับการยอมรับจากสังคม เป็นต้น
4. การยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เช่น การได้รับความเคารพนับถือจากสังคม การมีความรู้ความสามารถที่โดดเด่น เป็นต้น
5. ความประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) การทำเป้าหมายที่วางไว้ได้ประสบผลสำเร็จ การที่ได้บรรลุตามจุดประสงค์ที่ตั้งใจไว้

2.3.3.2 ทฤษฎี ERG (ERG THEORY: Existence Relatedness Growth Theory)

ทฤษฎี ERG (Existence-Relatedness-Growth Theory) ของ Chung and Darke (2006) เน้นการทำให้เกิดตามความต้องการของมนุษย์ โดยไม่คำนึงถึงเหตุการณ์ใดจะเกิดขึ้นก่อนหลังหรือพร้อมกัน ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ของมนุษย์ เพื่อการมีชีวิตอยู่กล่าวคือ องค์กรควรกำหนดค่าตอบแทนต้องคำนึงถึงความมั่นคงในการดำรงชีวิต ซึ่งรวมถึงสุขภาพและความปลอดภัย หรือความเสี่ยงในการทำงานของพนักงานด้วย
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness Need) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี สร้างความยอมรับ ความสามัคคี ความร่วมมือกับบุคลากรในองค์กรเช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น องค์กรควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร
3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้าต้องการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม บุกเบิก และใช้ศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2.3.3.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) นักจิตวิทยาได้คิดค้นทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ข้อสมมติฐานตามทฤษฎีนี้เฮิร์ซเบิร์ก เชื่อว่า ผู้ปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพได้นั้น ย่อมขึ้นกับความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในงานและเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเกิดความไม่พอใจในงานแล้ว ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้คนไม่สนใจ ไม่กระตือรือร้น การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หน้าที่ของผู้บริหารก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้งานบรรลุเป้าหมายและผลผลิตของงานสูงขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก กล่าวว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่เป็นแรงจูงใจทำให้คนอยากทำงาน คือ ปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้น (Motivator factors) และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุข-อนามัย (Hygiene factors) (สัณหจุทา ชมภูษ, 2563)

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน (Motivation Factors or Motivators) เป็นปัจจัยภายในของพนักงานที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นกลุ่มปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ประกอบด้วยปัจจัย 6 ด้าน ได้แก่

1.1 ความสัมฤทธิ์ผล (Achievement) คือ การที่พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จทันตามกำหนด การมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมายความสามารถของพนักงานในการแก้ไขปัญหาต่างๆ การหาวิธีจัดการกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จก็เกิดความรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็งนั้น ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ทางวิชาการในการปฏิบัติตามเป้าหมายที่คาดหวังการเปิดโอกาสให้ตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การยอมรับ ความสนใจ มีชื่อเสียง และเป็นที่ยอมรับ มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่พนักงานได้กระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของตนเองได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) คือ งานที่ต้องมีความน่าสนใจอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความสำคัญ มีคุณค่าเป็นงานที่ใช้ความคิด มีความท้าทายความสามารถในการทำงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัดและตรงความรู้ที่ได้ศึกษามา เป็นต้น

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ การได้มีโอกาสได้รับมอบหมายงาน หรือ มีส่วนร่วมในงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงานการได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบและรับมอบหมายงานสำคัญ เป็นต้น

1.5 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) หรือโอกาสในการเจริญเติบโต (Possibility of Growth) คือ การมีโอกาสได้ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้นเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น ซึ่งจะเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากทำงาน

1.6 โอกาสก้าวหน้า (Possibility of growth) คือ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าจากตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อดูงาน หรือเข้ารับการอบรมต่างๆ เพื่อเพิ่มศักยภาพความรู้ความสามารถของตนเองในการประกอบทักษะอาชีพ

2. ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง แต่เป็นปัจจัยที่มีส่วนสร้างความพอใจแก่บุคคลที่ทำงานหรือการป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานมีส่วนทำให้การทำงานสุขสบายมากขึ้นแต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้จะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้าน ได้แก่

2.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) คือ การจัดการ และการบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ได้แก่ นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงาน ข้อบังคับวิธีการทำงาน การจัดการวิธีการบริหารงานขององค์กร มีการแบ่งงานไม่ซับซ้อน มีความเป็นธรรม มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจน และมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชา ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การส่งงานการมอบหมายงานมีความชัดเจน วิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงาน การรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การสอนงานและความยุติธรรมในการมอบหมายงาน เป็นต้น

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกัน

2.4 สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงาน เช่น เสียง แสงสว่าง อุณหภูมิการระบายอากาศ กลิ่นบรรยากาศในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงาน และเป็นสิ่งที่ไม่พึงพอใจต่อการทำงาน

2.5 เงินเดือน (Salary) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงาน สำหรับการทำงานให้องค์กร ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของเงินเดือน ค่าจ้างรวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงาน เหมาะสมกับงานที่ทำโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจ นอกจากนี้ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ขององค์กร หรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้าง ได้แก่ สวัสดิการด้านสุขภาพ การประกันชีวิต วันหยุดพักผ่อน บำเหน็จบำนาญ เป็นต้น

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) คือ การติดต่อสื่อสาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจกัน

2.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันความสะดวกใน การเดินทางมาทำงาน

2.8 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (relationship with subordinates) คือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้ใต้บังคับบัญชา ที่แสดงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันได้และเข้าใจกัน

2.9 ตำแหน่งหน้าที่ (Status) คือ อาชีพนั้นๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อบริษัท เป็นต้น

2.10 ความมั่นคง (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงใน การทำงาน ความยั่งยืนของหน้าที่การงาน ความมั่นคง ภาพพจน์ชื่อเสียง ขนาดของบริษัท หรือองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)

2.4.1 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

Scott and Bruce (1994) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเริ่มด้วยการนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และส่งเสริมความคิดของพนักงานที่มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในองค์กรแล้วนำความคิดที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นและประยุกต์ใช้ในการในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

De Jong (2007) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมทางตรงของบุคคลในการสร้างสรรค์ มุ่งมั่นที่จะริเริ่มทำในสิ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ด้านความคิด บริการ กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และรูปแบบธุรกิจใหม่ เริ่มตั้งแต่การสร้างจนถึงการพัฒนาวัตกรรมการไป

Bos-Nehles and Renkema (2017) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การพัฒนา การนำแนวคิดใหม่ๆ ไปใช้สำหรับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี วิธีการทำงานโดยพนักงานสามารถนำมาพัฒนาองค์กร นวัตกรรมถือเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์ความสามารถในการทำงานของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กร

Bani-Melhem (2018) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การแนะนำและการประยุกต์ใช้ความคิด ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและขั้นตอนใหม่ในการทำให้องค์กรหน่วยงาน ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมสามารถทำได้ทั้งโดยบุคลากรองค์กรแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภายในองค์กร เป็นแนวคิดที่กว้างกว่าความคิดสร้างสรรค์ และครอบคลุมพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การส่งเสริม และการนำแนวคิดใหม่ๆ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

Booher and Pries (2020) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการสร้างสรรค์ และนำแนวคิดที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในที่ทำงาน เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานด้วยความมุ่งมั่น และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

Jędrzejczak-Gas and Wyrwa (2020) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อองค์กรที่จะพัฒนาสร้างสรรคงานนวัตกรรม องค์กรต้องมีการสนับสนุนพฤติกรรมที่แสดงในการพัฒนากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับทั้งการสร้างสรรค การส่งเสริมความคิดใหม่ รวมทั้งการนำความคิดเหล่านั้นนำไปปฏิบัติ นวัตกรรมของพนักงานสะท้อนให้เห็นได้ดีที่สุดในองค์กรที่เป็นนวัตกรรม

Bhatti and Akram (2021) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การสร้างส่งเสริม และตระหนักถึงความคิดใหม่ภายในบทบาทงานกลุ่มหรือองค์กร และความสำคัญของพนักงานความคิดสร้างสรรค์เป็นสินทรัพย์ที่ให้แนวคิดที่ดีที่สุดเพื่อให้สามารถแข่งขันได้โดยไม่คำนึงถึงงานความรับผิดชอบหรือระดับในลำดับขั้นขององค์กร การเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และขั้นตอนการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ (2561) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง การสนับสนุน และหรือ การประยุกต์ใช้ความคิดใหม่ กระบวนการใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่หรือขั้นตอนการทำงานใหม่ในงานของตัวเองในกลุ่มงาน หรือองค์กร

โศภิต สัจปัญญาพิทักษ์ (2562) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการคิดค้นแนวคิดและวิธีการใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการทำงาน รวมไปถึงการสนับสนุนให้ผู้อื่นกระทำการเช่นเดียวกัน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการทำงานในองค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความแปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.4.2 การแบ่งชั้นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากการศึกษาของ Scott and Bruce (1994) ได้สรุปไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem Recognition) คือ การให้ความสำคัญกับสิ่งต่างๆ และมองว่าปัญหานั้นต้องได้รับความสนใจ
2. การสร้างแนวคิดหรือแนวทางใหม่ (New Idea/Solution Generation) คือ การยอมรับปัญหาและเข้าร่วมเพื่อหาแนวทางช่วยเหลือและวิธีการเพื่อแก้ปัญหา
3. การหาโอกาสในการนำเสนอแนวคิด (Seeks Ways to Idea/Solution Promotion) คือ การหาแนวทางเพื่อนำเสนอและวิธีแก้ปัญหาในการทำงาน
4. การนำแนวทางที่ได้พัฒนาไปใช้จริง (Idea/Solution Realization) คือ การทำให้แนวทางและวิธีการแก้ปัญหามาทดลองใช้งานจริง โดยการสร้างต้นแบบหรือแบบจำลอง

นอกจากนี้ Kleysen and Street (2001) ได้นำเสนอแนวคิดว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจัดเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของพนักงานในองค์กรยุคใหม่ องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์อยู่ในตนเองแล้ว แต่ระดับในการนำมาใช้นั้นจะมีความแตกต่างกัน ซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จะเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลในความคิด การแนะนำ และการนำสิ่งใหม่ๆ โดยมีพฤติกรรมทั้งหมด 5 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยพฤติกรรมย่อยๆรวมทั้งหมด 17 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) หมายถึง การพยายามหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อพัฒนาสิ่งเดิมให้เกิดการพัฒนาและมีคุณค่ามากขึ้น พฤติกรรมที่จัดอยู่ในด้านนี้ได้แก่ การให้ความสนใจที่จะแสวงหาโอกาส การมองหาโอกาสในการเปลี่ยนแปลง การเห็นคุณค่าของโอกาส และการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่โอกาส
2. พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Creativity or Generativity) หมายถึง พฤติกรรมความสนใจของพนักงานในการวางแผนและชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กรจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พิจารณาและอธิบายถึงโอกาส การจัดลำดับความคิดและความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดริเริ่มที่คิดขึ้นมาจากข้อมูลที่เกิดขึ้นจากการทำงานจนเป็นกระบวนการ พฤติกรรมที่จัดอยู่ในด้านนี้ได้แก่ การสร้างวิธีคิดหรือวิธีการที่จะนำไปสู่โอกาส การอธิบายและแบ่งประเภทของโอกาส และการเชื่อมโยงและผสมผสานความคิดและข้อมูลที่มีเข้าด้วยกัน

3. พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Formative Investigation) หมายถึง การคิด วิเคราะห์และไตร่ตรองความคิด ได้แก่ การบูรณาการความคิดต่างๆ การนำความคิดนั้นไปปฏิบัติในองค์กร รวมทั้งมีการวิเคราะห์ถึงข้อดี และข้อจำกัดของความคิดใหม่ๆ ด้วยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในด้านนี้ ได้แก่ การกำหนดวิถีคิดและแนวทางการดำเนินการ การทดสอบวิถีคิดและแนวทางการดำเนินการ และการประเมินวิธีการและแนวทางการดำเนินการ

4. พฤติกรรมการเป็นผู้นำทางความคิดของคนที่มีความคิดสร้างสรรค์และสามารถนำแนวคิดนั้นไปปฏิบัติได้จริง ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในศักยภาพของแนวคิดใหม่ โดยบุคคลจะต้องระดมกำลังเพื่อสนับสนุนและโน้มน้าวให้ผู้อื่นเห็นด้วยกับแนวคิดใหม่ของตน พฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การรวบรวมทรัพยากรที่มีอยู่ การโน้มน้าวใจ และแรงจูงใจ การผลักดันและต่อรองภาวะผู้นำ ความคิด ความท้าทายและความเสี่ยง

5. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ เป็นการนำความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลงานที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมถึงการพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำผลงานนั้นไปปฏิบัติใช้อย่างสม่ำเสมอ โดยพฤติกรรมที่จัดอยู่ในองค์ประกอบนี้ ได้แก่ การพัฒนา การปรับปรุง และการทำอย่างสม่ำเสมอ

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

1. พฤติกรรมการแสวงหาโอกาส เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการพัฒนานวัตกรรม ได้แก่ โอกาสที่ค้นหา โอกาสที่จะได้พบกับปัญหาหรือต้องปรับปรุง แก้ไข ซึ่งโอกาสอาจเกิดขึ้นได้หลากหลายทาง ไม่จำเป็นต้องเป็นการดำเนินธุรกิจเพียงอย่างเดียว ซึ่งโอกาสการค้นหา รวมถึงพฤติกรรมการมองหาแนวทางที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการในปัจจุบัน หรือความพยายามที่จะคิดเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ผลิตภัณฑ์ หรือบริการในปัจจุบันตามแนวทางที่แตกต่างกันออกไป

2. พฤติกรรมการสร้างความคิด เป็นพฤติกรรมทางตรงในการสร้างแนวทางสำหรับการนำไปสู่การปรับปรุง อาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ การเข้าสู่ตลาดใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน หรือเป็นการหาแนวทางเพื่อจัดการกับปัญหา

3. พฤติกรรมการเป็นผู้นำความคิด เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมองหาคณะสนับสนุนและการสร้างความร่วมมือ อาทิ การชักชวน และการสร้างอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงการผลักดันและการเจรจาต่อรอง เป็นต้น

4. พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ เป็นความพยายามของบุคคลในการกระทำสิ่งต่างๆ ที่จะเปลี่ยนจากความคิดไปสู่สิ่งที่เป็นรูปธรรมสามารถจับต้องได้จริง อาทิ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการใหม่ การทดสอบหรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการ เป็นต้น

2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

สำหรับการบริหารองค์กรในปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ โดยการพยายามสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อสร้างจุดยืนและความมั่นคง โดยจะต้องมุ่งแสวงหาพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานใหม่ๆ อยู่เสมอ ที่สามารถมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรนี้ (นัฐกานต์ จิตติจำเริญพร, 2561) จากการศึกษาที่ผ่านมา แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่ล้วนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างสิ้นเชิง ซึ่งผลการศึกษาของ Shaker Bani et al. (2018) พบว่า ผลกระทบของความสุขในที่ทำงาน การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน และความเครียดจากงาน ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อความสามารถในการสร้างสรรค์เกี่ยวกับพฤติกรรมการนวัตกรรมของพนักงาน อีกทั้งการสนับสนุนเพื่อนร่วมงานและความเครียดจากงานก็จัดเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับ แก้วตา ศรีดิศศักดิ์ (2560) ที่พบว่า ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน

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

1. ปัจจัยระดับบุคคล โดยบุคคลที่มีความสามารถในการพัฒนาและสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจ เพื่อนำไปสู่การค้นพบสิ่งที่มีคุณค่าและคุณประโยชน์ รวมทั้งการค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ด้านแรงจูงใจจัดเป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน โดยบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในสูงจะใช้เวลาพยายามในการแก้ปัญหอย่างต่อเนื่อง ซึ่งพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในสูง จึงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจภายในต่ำ

2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน จากการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า คุณลักษณะของงานที่มีความเป็นอิสระสูง จะมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการ

การสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งบุคคลสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองเกี่ยวกับงานของตนที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ เป้าหมายก็จัดเป็นคุณลักษณะของงานอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้อย่างสำเร็จ โดยจะช่วยให้พนักงานมีความพยายามและมีความใส่ใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งพนักงานที่มีเป้าหมายในการทำงานสูงจะเกิดการเรียนรู้ และมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานสูงด้วยเช่นกัน

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะทางสังคม ซึ่งลักษณะของการทำงานในปัจจุบันจะต้องอาศัยการทำงานร่วมกับผู้อื่นมากขึ้น หรือกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของการทำงานแบบเป็นกลุ่ม จึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้นำของกลุ่มจัดเป็นส่วนสำคัญที่จะนำไปสู่การส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งลักษณะของผู้นำที่ดีจะส่งเสริมให้พนักงานในกลุ่มของตนเกิดวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน รวมทั้งเป็นผู้สนับสนุนด้านทรัพยากรในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่เพิ่มสูงขึ้น

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร โดยองค์กรที่มีบรรยากาศการทำงานแบบสนับสนุนนวัตกรรม จะทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่สูงขึ้น เพราะทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ว่านวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นที่ยอมรับขององค์กร จึงพยายามที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมออกมาอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรได้อย่างสำเร็จ

นอกจากนี้ จากการศึกษาของภัทรชนัน สมสมาน (2558) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับบุคคล ดังต่อไปนี้

1. ด้านความเป็นเลิศ โดยบุคคลที่มีลักษณะชื่นชอบความท้าทายและมุ่งมั่นในความเป็นเลิศจะมีแรงผลักดันในตนเองให้เกิดการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการสร้างเชิงนวัตกรรมที่ดี รวมทั้งมีความสามารถในการชักจูงหรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ยอมรับและปฏิบัติตาม เพื่อให้งานสำเร็จลุ่วงไปด้วยดี ซึ่งจัดเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพของนวัตกรรมองค์กรที่ดีต่อไป

2. ด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมระดับบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบุคคลที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้ จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ รู้จักการปรับเปลี่ยนหรือประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมซึ่งบุคคลที่มีลักษณะดังกล่าว จะสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม และจัดเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมได้เป็นอย่างดี

3. ด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของนวัตกรรม โดยจัดเป็นความสามารถระดับบุคคลในการพัฒนาและสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เมื่อความคิดสร้างสรรค์นั้นถูกนำไปปฏิบัติก็จะกลายเป็นนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ
4. ด้านการแสวงหารูปแบบ เป็นปัจจัยที่กำหนดให้บุคคลเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรม โดยการทดลองความคิดใหม่ๆ และนำเสนอความคิด แนวทางการแก้ไขปัญหา ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาวัตกรรมการที่มีประสิทธิภาพต่อไป
5. ด้านการสนับสนุนทางทรัพยากร ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นในการสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ
6. ด้านการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก โดยผู้นำที่ดีจะต้องผลักดันและสนับสนุนให้สมาชิกเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมที่ดี คอยให้คำแนะนำหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในเชิงสร้างสรรค์ และสนับสนุนแนวคิดนวัตกรรมเหล่านั้นเพื่อพัฒนาวัตกรรมการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
7. ด้านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของสมาชิก โดยการระดมความคิดเห็นหรือการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน จะเป็นแนวทางที่นำไปสู่การสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้อย่างสำเร็จ
8. ด้านประสบการณ์ในการทำงาน โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำให้สามารถเห็นภาพรวมของการทำงานได้อย่างชัดเจน สามารถปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมส่งผลให้เกิดแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้น โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของตนเองเป็นส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4.4 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

เมื่อบุคคลเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมของตนเองได้ในระดับสูง ก็จะส่งผลให้มีความพยายามและมุ่งมั่นในการพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งสิ่งๆ ทำให้เกิดนวัตกรรม จะนำไปสู่ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังต่อไปนี้ (รัชชพงษ์ ชัชวาลย์, 2561)

1. สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ทำให้บุคลากรปรับตัว และสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ทิศทางแห่งความสำเร็จเกิดผลลัพธ์ที่ยั่งยืนจับต้องได้ โดยเฉพาะนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรในองค์กร ที่เข้าใจปัญหาของลูกค้า องค์กรผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจนสามารถพัฒนา

นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่ม และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน

2. การหลุดพ้นจากสภาวะความเลื่องทางจิตใจ เป็นสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากหรือไม่พึงพอใจ มีผลกระทบต่อจิตใจ อารมณ์และความรู้สึกรุนแรงในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพระหว่างตนเองกับผู้ร่วมงาน ภาวะความรับผิดชอบต่างๆ องค์กรควรให้การสนับสนุน ให้ความไว้วางใจ โดยพร้อมให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ (2561) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน แนวคิด ปัจจัยเชิงสาเหตุ และความท้าทายโดยใช้การจำแนกผลลัพธ์ของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การสร้างความคิด (Idea generation) หมายถึง ความคิดที่แปลกแตกต่าง เป็นสิ่งใหม่ และคำนึงถึงคุณภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้ เริ่มจากการที่บุคคลมีพฤติกรรม การเรียนรู้วิธีการทำงานในรูปแบบใหม่แล้วพยายามหาแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ซึ่งส่งผลให้บุคคล เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่

2. การสนับสนุนความคิด (Idea promotion) หมายถึง การสนับสนุนให้เกิดการทำงานร่วมกันคิด ประสานงาน และปรับปรุง ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุนทางความคิดจัดกิจกรรมเพิ่มประสิทธิภาพด้าน ทักษะ ความชำนาญในการทำงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในองค์กร ระหว่างองค์กร เพื่อให้ พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea realization and innovation) หมายถึง บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์มักจะมีจินตนาการสูงสามารถมองเห็นความเป็นจริงได้ในจินตนาการนั้น แต่บุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถหาวิธีที่จะทำให้จินตนาการนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้ในอนาคต ซึ่งจะก่อให้เกิดการสร้างสิ่งใหม่ในอนาคตขึ้นมาได้ก็จะต้องใช้เวลายาวนาน ความอดทนในการค้นคว้า ทดลอง และลงมือทำงานทำให้ ความคิดเกิดเป็นรูปธรรมขึ้นนำไปสู่ความคิดใหม่ที่จะทำให้เกิดสิ่งที่ดีขึ้นกว่าเดิมในองค์กร

พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมมีประโยชน์ทั้งต่อบุคคลและองค์กรทุกระดับ องค์กรใดมุ่งเน้นการสนับสนุนพนักงานให้มีความสามารถในการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมออกมาได้นั้น ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรตามมา ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็น ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตทางความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความแปลกใหม่ใน ผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ รวมทั้งการสร้างสรรค์กระบวนการในการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วย (มนัสนันท์ ไบคุณากร, 2563) ซึ่ง Lee et al. (2014) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานนั้นต้องคัดเลือกพนักงานที่มีความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้เกิด

กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร องค์กรจะมีผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่เหนือกว่าคู่แข่ง องค์กรจึงต้องอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Orfila-Sintes et al. (2009) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะเป็นตัวกำหนดการตัดสินใจด้านนวัตกรรมกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร ถ้าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นที่ต้องการและได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ก็จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของตนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

นอกจากนี้ (แก้วตา ศรีศักดิ์, 2560) หากพนักงานมีระดับการแสดงออกทางพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูง แสดงให้เห็นว่า บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความพยายามพฤติกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ บวกกับกับความคิดริเริ่มเชิงสร้างสรรค์การบูรณาการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเป็นการคิดค้นหาโอกาสใหม่มาปฏิบัติใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรสูงสุด จะช่วยใช้ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรการนำทรัพยากรต่างๆ มาประยุกต์ใช้กับแนวคิดใหม่ มีการจูงใจให้บุคคลอื่นเห็นความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์มาพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ได้อีกด้วย ดังนั้น ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการสนับสนุนให้พนักงานเกิดการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ เพราะพนักงานเหล่านี้ จัดเป็นทรัพยากรทางมนุษย์ที่สำคัญอันเป็นแหล่งที่มาของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีส่วนช่วยในการสร้างรากฐานที่ดีสำหรับนวัตกรรมองค์กรต่อไป (Shalley et al., 2004)

2.5 แนวคิดประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance)

2.5.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

Certo and C (2000) ได้ให้คำนิยามของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรที่ในการทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุตามเป้าหมายได้สำเร็จ โดยใช้ทรัพยากรในการทำงานให้น้อยที่สุด

Good and J (1973) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนา โดยใช้เวลาและความพยายามก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ได้

Lindsay and Miller (2018) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดำเนินงานตามกระบวนการหรือวิธีการทำงาน และสามารถสะท้อนให้เห็นในผลลัพธ์และผลงานที่เฉพาะเจาะจง ตลอดจนคุณภาพและปริมาณ

Van Zyl and Oort (2021) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลกับงานที่กำหนดพนักงานต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดของงานเพื่อให้งานสำเร็จ และเสร็จภายในระยะเวลางานและงบประมาณที่กำหนด

กนกอร โส๊ะหวัง และ เข้มนที ศรสุชล้อม (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้าไป และผลลัพธ์ที่ออกมา เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุด ซึ่งเป็นการกระทำอย่างหนึ่งที่ต้อง โดยคำนึงถึงวิธีการใช้ทรัพยากรให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

ปฎิมา ภูมิภาณูจน์ (2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในองค์กรที่ทุ่มเทในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา โดยใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

พิชชาภา เกาะเต็น (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร และทันต่อเวลาที่กำหนด โดยผลสำเร็จของงานมีคุณภาพตามที่กำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถสร้างความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

วีระเชษฐ์ มั่งแว่น (2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้วยความทุ่มเท เต็มใจ เพื่อให้เกิดความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเทคนิค วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม และก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ตรงตามวัตถุประสงค์

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีการตัดสินใจในงานได้ดี ผลงานมีคุณภาพ มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด เป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้และให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่าที่สุด

2.5.2 แนวคิดของประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1989) ได้กำหนดแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง คุณภาพของผลงานจะต้องได้มาตรฐานตามความต้องการ มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำมีคุณภาพสูง และเป็นไปตามความคาดหวังขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด

2. ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ผลงานที่ได้ปริมาณตามที่องค์กรคาดหวังไว้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการ และความพึงพอใจ ดังนั้น การที่องค์กรจะได้ผลการปฏิบัติงานที่มีปริมาณงานอย่างเหมาะสม และเป็นไปตามเป้าหมายหรือแผนงานที่กำหนดไว้ องค์กรจำเป็นต้องมีการวางแผนบริหารจัดการเวลาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้ปริมาณงานตรงตามจุดมุ่งหมายที่คาดหวังได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา

3. เวลา (Time) หมายถึง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานจะต้องอยู่ในขอบเขต หรือหลักการที่เหมาะสมกับงาน และมีความทันสมัย โดยองค์กรจำเป็นต้องมีการพัฒนาเทคนิคในกระบวนการทำงานด้านต่างๆ อาจเป็นการนำวิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อลดความผิดพลาดของงาน และเพื่อให้ได้ผลงานทันต่อเวลาที่กำหนด

4. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรจะต้องมีการใช้จ่ายที่เหมาะสม และสอดคล้องกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ โดยให้ความสำคัญกับการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด เพื่อช่วยลดต้นทุนหรือตัดทอนรายจ่ายที่ไม่จำเป็น รวมทั้งช่วยเพิ่มรายได้ และกำไรอย่างสูงสุดให้กับองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน องค์กรประกอบที่สามารถแสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณภาพของงาน งานที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด มีการบริหารทรัพยากรที่คำนึงถึงความคุ้มค่าหากเทียบกับผลตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายได้สูง มีความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ เนื่องจากบุคลากรที่มีคุณภาพ จะเป็นกำลังสำคัญขององค์กรในการสร้างภาพลักษณ์ สร้างความเชื่อมั่นให้กับองค์กร และขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดความก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืน

2.5.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการศึกษาของ จิตติมา อัครธิตินงค์ (2556) ได้อธิบายถึงประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กร เป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากร องค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม
2. สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร
3. ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์ประกอบด้านตัวบุคคลที่จำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญาและอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น
4. กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบ ด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรประกอบที่สามารถแสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วยคุณภาพของผลงานที่เป็นไปตามมาตรฐาน และมีความถูกต้อง รวดเร็ว งานสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งได้ปริมาณงานเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีการบริหารทรัพยากรที่คำนึงถึงความคุ้มค่าหากเทียบกับผลตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้องค์กรมีโอกาสประสบความสำเร็จ และบรรลุตามเป้าหมายได้สูง

2.5.4 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น ยิ่งขึ้น โดย Certo, Samuel C. (2000) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ

1. ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กร องค์กรจะมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะโครงสร้างที่เหมาะสม โดยจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยย่อยที่สำคัญ ได้แก่

1.1 ปัจจัยด้านนโยบายที่ครอบคลุมถึงการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดพันธกิจที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรทั้งระยะสั้นและระยะยาว การกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และการดำเนินงาน เป็นต้น

1.2 ปัจจัยด้านการบริหารและการจัดการที่ครอบคลุมถึงการจัดโครงสร้างเกี่ยวกับงานใหม่ ความซับซ้อน ความเป็นทางการ การรวมศูนย์หรือกระจายอำนาจ การจัดสายงาน การบังคับบัญชา การจัดกลุ่มงาน การจัดความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงาน การวางแผน การสั่งการ การควบคุมการทำงาน การจัดสรรทรัพยากร การติดตามกำกับดูแล และการประเมินผลการทำงาน

2. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเพราะบุคคล คือหมู่คณะที่รวมตัวกันเป็นองค์กร มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มีบทบาทในการทำงาน หรือดำเนินงานต่าง ๆ สัมพันธ์กัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นบุคคลที่มีตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ตามโครงสร้างงานในองค์กร ครอบคลุมบุคคลระดับสูง กลาง และล่าง รวมถึงบุคคลในระดับการทำงานทั้งหมด ซึ่งประสิทธิภาพขององค์กรจะขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและคุณสมบัติที่พึงปรารถนาในด้านต่าง ๆ

3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้านสินค้าและการให้บริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในกระบวนการผลิต การตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ การจัดทำระบบข้อมูลการเชื่อมโยงการตลาด การบริการ เพื่อการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สู่สังคม

นอกจากนี้ สมยศ นาวิกาน (2544) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร มี 7 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ (Strategy) เป็นการกำหนดภารกิจ การพัฒนาจุดอ่อน จุดแข็ง การวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรคภายใน และภายนอกองค์กร

2. ปัจจัยด้านโครงสร้าง (Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น

3. ปัจจัยด้านระบบ (System) เป็นระบบขององค์กรที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

4. ปัจจัยด้านรูปแบบ (Styles) เป็นรูปแบบเกี่ยวกับการบริหารการจัดการของผู้บริหาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. ปัจจัยด้านบุคลากร (Staff) เป็นผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

6. ปัจจัยด้านความสามารถ (Skill) คือความรู้ความสามารถ ทักษะของบุคลากรที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน

7. ปัจจัยด้านค่านิยม (Shared Value) เป็นค่านิยมร่วมเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กร

2.6 แนวคิดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

2.6.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Afshari and Young (2019) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของบุคลากรในองค์กรที่จะยอมสละแรงงาน มอบความจงรักภักดีให้กับองค์กร และยอมรับเป้าหมายขององค์กร มุ่งมั่นปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Allen and Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความตั้งใจทำงานให้องค์กรอย่างเต็มที่ การมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีความทุ่มเทร่างกายและแรงใจในการทำงาน และมีค่านิยมเป้าหมายเดียวกันกับองค์กร

Cohen and Aaron (2017) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การแสดงตนเป็นส่วนเดียวกันกับองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ปฏิบัติงานในบทบาทของตนเอง และทุ่มเทปฏิบัติงานให้กับองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Murphy and Lilienfeld (2019) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความผูกพันทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลกับองค์กร ความเต็มใจของพนักงานที่จะระบุเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรที่พนักงานทำงานอย่างมุ่งมั่นเพื่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสัมพันธ์และผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมของพนักงาน

Singh and Kumar (2019) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การเชื่อมโยงหรือความผูกพันที่พนักงานมีกับองค์กร ระดับของความมุ่งมั่น ผูกพันขององค์กรสามารถช่วยคาดการณ์การมีส่วนร่วมและความพึงพอใจของพนักงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และการกระจายความเป็นผู้นำ

คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติของพนักงาน ที่แสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ ตั้งใจ อุทิศตน และสติปัญญาในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตลอดจนงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบตนให้แก่องค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ความเข้มแข็งกระฉับกระเฉง (Vigor) การอุทิศตนให้กับงาน (Dedication) และการเป็นส่วนหนึ่งของงาน (Absorption)

ยศพร ปัญมะวัต (2561) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยยินดีปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่องค์กรที่ตั้งไว้

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความคิดความรู้สึกของพนักงาน ที่มีต่อองค์กรในทางบวก มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายเป้าหมายขององค์กร มีความต้องการที่จะคงอยู่เป็นบุคลากร มีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงาน และพยายามคิดค้นวิธีการที่จะสร้างประโยชน์ สร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรเพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2.6.2 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

Steer and Porter (1991) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กร โดยพนักงานจะร่วมแรงร่วมใจเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร และมีค่านิยมกลมกลืนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่น รวมถึงมีความทุ่มเทร่างกาย แรงใจเพื่อมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร และปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. การยอมรับเป้าหมายและนโยบายขององค์กร หมายถึง การที่บุคคลยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์กร และถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นของตน บุคคลจะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ มุ่งมั่น อุทิศตนที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายขององค์กรด้วยความเต็มใจ

2. ความทุ่มเทของพนักงานที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง การแสดงออกถึงความตั้งใจจะปฏิบัติงาน โดยทำงานอย่างสุดความสามารถให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด มีความก้าวหน้า และสร้างสรรค์องค์กรให้ประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการเป็นบุคลากรขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานต้องการเป็นบุคลากรขององค์กร มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร รู้สึกตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมให้ความร่วมมือกับองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น ความรัก ความผูกพันความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ทำให้พนักงานต้องการทำงานกับองค์กรทุ่มเทในการทำงาน และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมองถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้สำเร็จ

2.6.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้พนักงานขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย เนื่องจากเป็นสิ่งที่แสดงออกถึงความรัก ความภาคภูมิใจ และการยอมรับของพนักงานในค่านิยม วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรสร้างพนักงานให้เกิดความภักดี ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความเต็มใจและรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

Steers and Porter (1983) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ในการคาดเดาความตั้งใจอยู่และปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กรของพนักงาน เมื่อเทียบกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีประเด็นสำคัญดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์กร สามารถรับรู้ถึงสิ่งที่คุณค่าตอบสนองต่อองค์กรส่วนรวมได้ และสามารถเกิดขึ้นได้ต้องใช้เวลาในการสร้างความรู้สึกที่ดีกับองค์กร
2. ความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกที่ถูกพัฒนาขึ้นอย่างความมั่นคง และสะท้อนถึงความต้องการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรได้
3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่มีคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กร

คณากร สุขคันธรักษ์ (2560) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ขององค์กร เนื่องจาก พนักงานมีความเต็มใจ และอุทิศสละทำงานเพื่อองค์กรจนประสบความสำเร็จ ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับบุคลากร คุณภาพของผลงาน และการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กร นอกจากนี้ เมื่อพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์กร จะทำให้เกิดผลกระทบหลายประการ ได้แก่

1. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ไม่มีความสุขกับการทำงานและอยู่กับองค์กรไม่ได้นาน
2. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร มักหาช่องทางหลบหลีกและไม่ทุ่มเทให้กับการทำงาน
3. พนักงานที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร มีเจตคติต่อการปฏิบัติงานในทางลบ

จากแนวคิดข้างต้นของนักวิชาการหลายท่าน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนา และประสบความสำเร็จขององค์กร เป็นตัวแปรสำคัญในการรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้อยู่กับองค์กร เมื่อพนักงานมีความผูกพันกับองค์กรพนักงานจะมีความเต็มใจและอุทิศสละทำงานเพื่อองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายได้สำเร็จ

2.6.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

R. M. Steers (1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ลักษณะเฉพาะของบุคคล ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน
2. ลักษณะของการทำงาน หมายถึง การระบุถึงขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบงานตำแหน่งงานในองค์กร ได้แก่ กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ขอบเขตของตำแหน่งงาน คุณสมบัติที่จำเป็นในตำแหน่งงาน การบริหารงานบุคคลขององค์กร
3. ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในองค์กร หมายถึง การเรียนรู้จากการปฏิบัติงานและประสบการณ์จริงในการทำงาน ได้แก่ กระบวนการคิดหาวิธีในการแก้ปัญหา การพัฒนางาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น การเรียนรู้ระหว่างการปฏิบัติงาน

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (วนิดา เจริญจิโรจน์, 2553) ได้ศึกษาถึงปัจจัยของความผูกพัน (Engagement Factors) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านองค์กร (Company) คือ การที่องค์กรมีนโยบายในการบริหารงาน มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน สนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาทักษะการทำงาน และสร้างสรรค์นวัตกรรมให้องค์กร
2. ด้านงาน (Job) คือ การที่องค์กรเตรียมความพร้อมด้านเครื่องมือ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้แก่พนักงาน โดยมีการตรวจสอบเครื่องมือให้พร้อมต่อการใช้งาน และเพียงพอต่อความต้องการของพนักงาน
3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) คือ การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานคนเดียวและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม รวมถึงให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรม และเหมาะสม
4. ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) คือ การที่องค์กรมีผู้บังคับบัญชาที่ให้ความสำคัญกับพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พร้อมรับฟังความคิดเห็นของพนักงานให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือแนวทางในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน การสนับสนุนขององค์กร และผู้นำหรือผู้บริหาร เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานที่องค์กรเป็นระยะเวลาานาน จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร แสดงออกมาใน ลักษณะทางการพูด ทางความคิด ทางการแสดงออกทาง

พฤติกรรม ความจงรักภักดีที่จะคงอยู่ ความภาคภูมิใจ และเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท และมีค่านิยมในงานมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง และส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นแรงขับเคลื่อนให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

โดยสรุป พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น จัดเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนทิศทางแห่งความสำเร็จเกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้และยั่งยืน โดยเฉพาะนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของคนในองค์กร ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังไว้ว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจในการทำงานนี้จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานต่อไป

2.7 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจากการศึกษาที่ผ่านมาเพื่อแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)

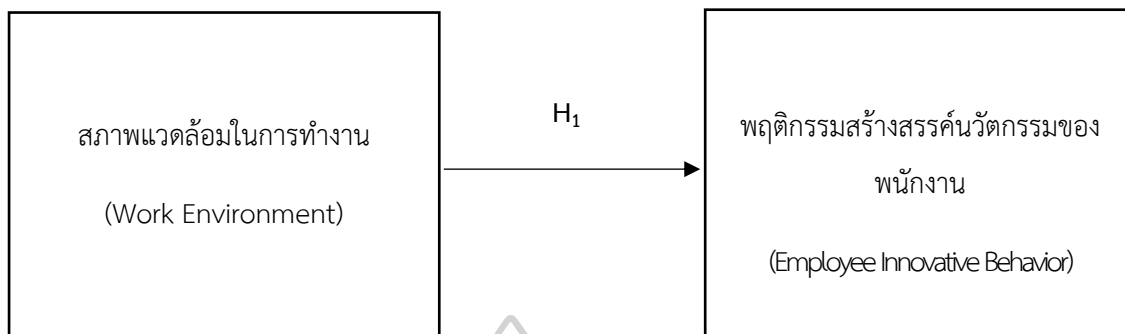
สำหรับปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงาน จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ เนื่องจากสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน พฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น จะเป็นการรับรู้ถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่จะสร้างผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์ จึงกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานอันเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้

ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Riaz et al., (2018) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งพบว่า ผลจากสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผลจาก

สภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ต้องมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ จากการศึกษาของสาธิต สุวรรณโสภณ (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานบริษัทลีสซิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและบริการทางการเงินเป็นงานที่เฉพาะด้าน ดังนั้นผู้ที่ทำงานในด้านนี้จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ฝึกฝนกับซอฟต์แวร์ที่จะนำไปให้บริการ จนสามารถนำไปปฏิบัติและประยุกต์ใช้ด้วยตนเองได้ รวมไปถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างสรรคแนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นัฐกานต์ ลูติจำเริญพร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์กรธุรกิจของบริษัทโตโยต้า ไทฮัทส เอ็นจิเนียริงแอนด์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรม แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กรผู้ให้บริการ โดยองค์กรควรสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

จากวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการศึกษาคำความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) และพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) พบว่า ผลของการศึกษาส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรคนวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทขององค์กรภาครัฐที่เกี่ยวข้องทางด้านการเงินในประเทศไทย อันได้แก่พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เพื่อที่จะสะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานกับพฤติกรรมสร้างสรรคนวัตกรรมของพนักงานในการทำงานของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานดังกล่าว ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน



ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

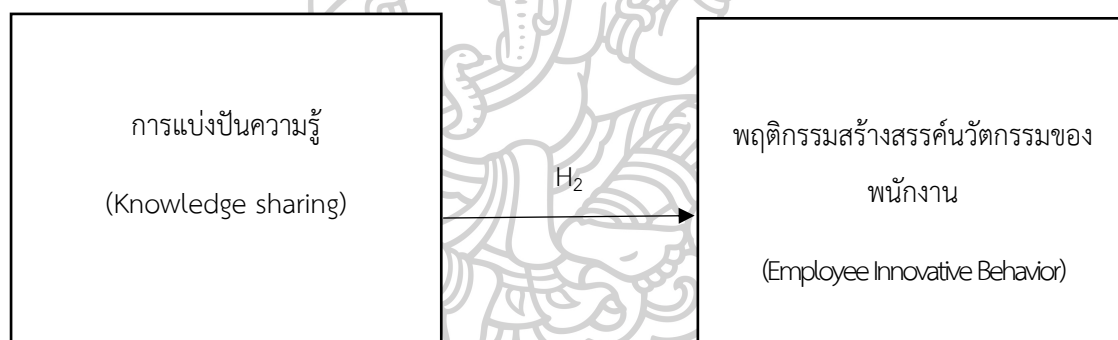
2.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)

สำหรับปัจจัยการแบ่งปันความรู้ จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างความสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้แบ่งปันความรู้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Scott & Bruce, 1994) โดยการแบ่งปันความรู้ นั้น เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกัน รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Andrew & Delahaye, 2000)

ความสัมพันธ์ระหว่างการแบ่งปันความรู้ และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Helmy et al., (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยชี้ให้เห็นว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Ngugi et al., (2018) แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการแบ่งปันความรู้ระหว่างกันจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับสูง โดยองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการสร้างวัฒนธรรมในองค์กรใหม่ ให้รู้จักการแบ่งปันความรู้กัน

ภายในองค์กร รวมทั้งในการศึกษาของ วัชรพงษ์ สุนต์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลอง พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคม อุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการแบ่งปันความรู้และพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างการแบ่งปันความรู้กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ในองค์กร และการนำศักยภาพของคน ในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม อย่างไรก็ตาม การแบ่งปันความรู้ จะต้องให้การสนับสนุนด้านความร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อที่จะ ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จ เชิงนวัตกรรมขององค์กรนั่นเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงาน



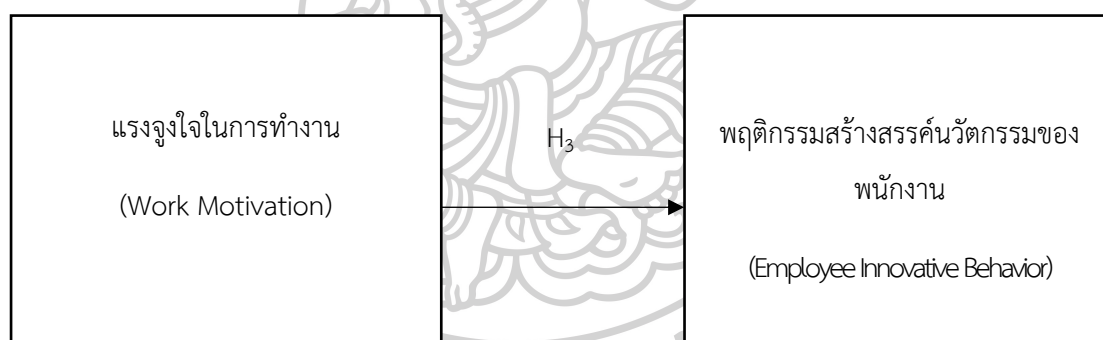
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงาน

2.7.3 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) และพฤติกรรมการ สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)

สำหรับปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน ซึ่งแรงจูงใจในการทำงาน จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น การได้รับแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะ ทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมการสร้างสรรค์ นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน (Domjan & P, 2014)

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Hadi et al., (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานพวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่ง การทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Nardo et al., (2019) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานที่ทำงานที่ต่าง ๆ สำเร็จตามเป้าหมายด้วยความทุ่มเท โดยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Kundu et al., (2020) พบว่า แรงจูงใจของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีการจูงใจ และการสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน



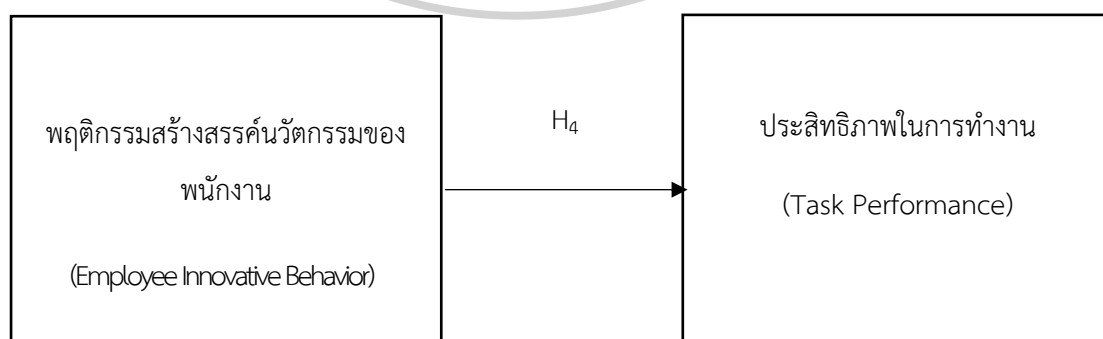
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

2.7.4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) และ ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance)

อย่างไรก็ตาม หากองค์กรใดสนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้นั้น ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามมา ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น (Certo & C, 2000)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Vihari et al., (2021) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กร จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทางกระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิดใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ตามมาด้วย นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Widodo et al., (2020) ที่แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กรที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการทางนวัตกรรมที่สร้างสรรค์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Llewellyn Ellardus van Zyl1 et al., (2021) ที่แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ชัดว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นแหล่งกำเนิดของความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ และการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งส่วนบุคคลและองค์กร เมื่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอยู่ในระดับสูง พนักงานมีแนวโน้มที่จะกระตือรือร้นมากขึ้นในการสร้างและนำแนวคิดที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น Bani-Melhem and Zeffane (2018) ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 4 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน



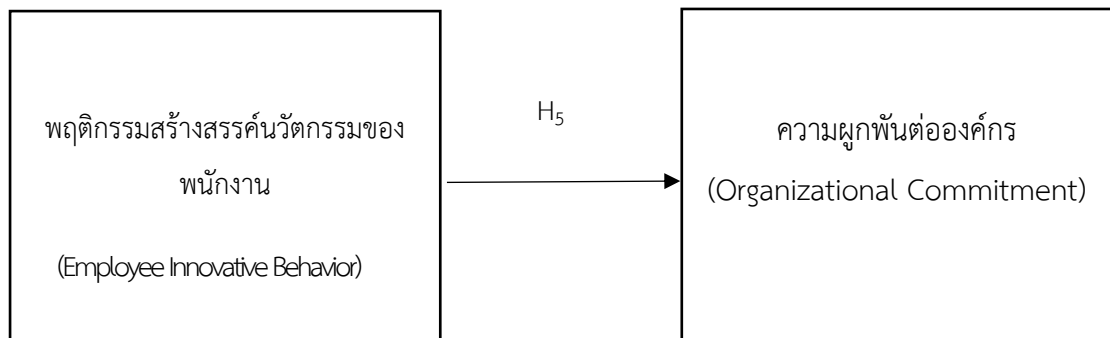
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2.7.5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) และ ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

องค์กรที่สนับสนุนให้พนักงานเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงในองค์กร นวัตกรรมขององค์กรเป็นพื้นฐานของการพัฒนาทางเศรษฐกิจ และเป็นแนวทางของการพัฒนาองค์กร ให้มีผลผลิตมากขึ้นและทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกัน บรรลุเป้าหมายขององค์กรไปด้วยกันก็มีความผูกพันต่อองค์กรมีความรัก รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเต็มใจ (อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร, 2562)

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Tang et al., (2019) ซึ่งพบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จพนักงานมีความรู้สึกรักการทำงานที่องค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดี เต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ จากการศึกษาของ Kwon et al., (2020) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับความผูกพันต่อองค์กร โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยให้เกิดความคิดในการสร้างสรรค์ในการทำงานองค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กร เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Battistelli et al., (2019) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินภารกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกันก็มีความผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

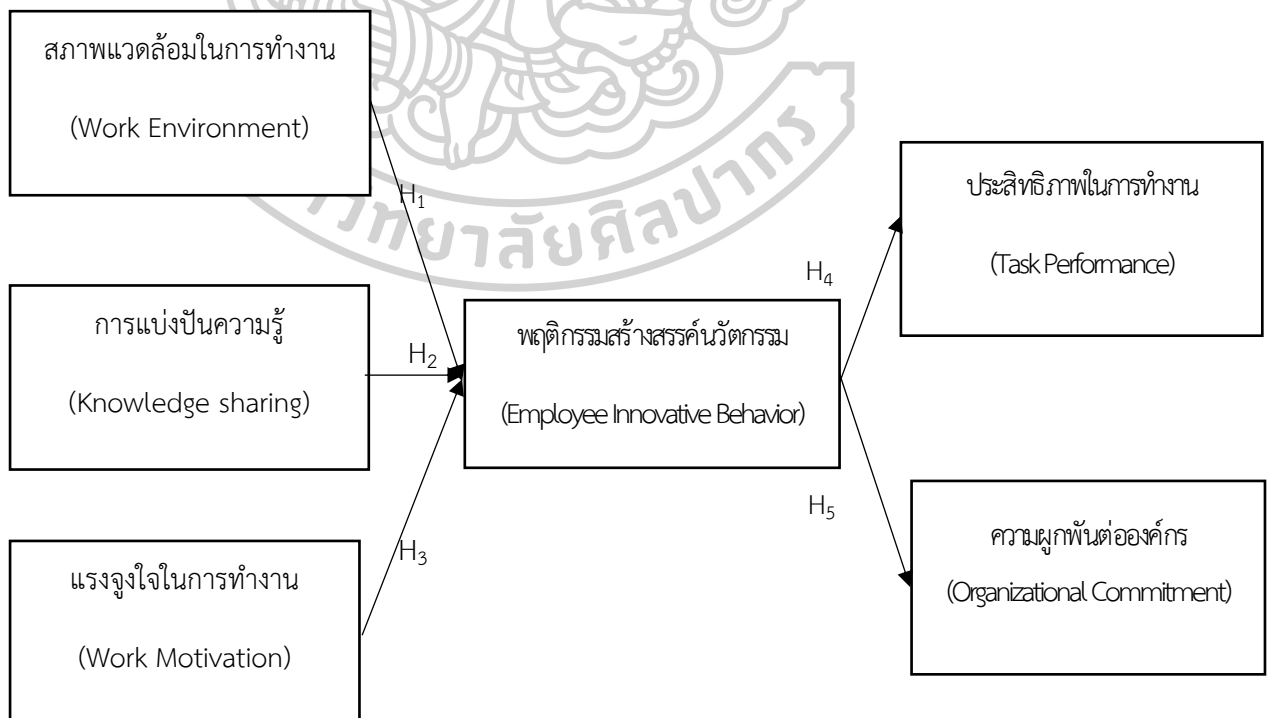
สมมติฐานที่ 5 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร



ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานทั้งหมดข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงานอันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่การประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรขององค์กรที่ดีต่อไปตามลำดับ ดังนี้



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5” โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้แก่ ธนาคารออมสินเขตนครปฐม ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี ธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ประชากรของการวิจัยนี้จึงเป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งธนาคารออมสินภาค 5 ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัด นครปฐม นนทบุรี สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี โดยจำนวนพนักงานในแต่ละพื้นที่ประกอบด้วย พนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม จำนวน 178 คน พนักงานธนาคารออมสินเขตนนทบุรี จำนวน 286 คน พนักงานธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี จำนวน 157 คน และพนักงานธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี จำนวน 148 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 769 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2565)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากร

เขต	จำนวนประชากร (คน)
นครปฐม	178
นนทบุรี	286
สุพรรณบุรี	157
กาญจนบุรี	148
รวม	769

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม พนักงานธนาคารออมสินเขตนนทบุรี พนักงานธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และพนักงานธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี รวมจำนวน 4 แห่ง ซึ่งเป็นจำนวนทั้งสิ้น 769 คน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดย Kline (2005) อธิบายว่า หลักการทั่วไปในการคำนวณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) คือ 10 เท่าของตัวชี้วัด (indicator) หรือตัวแปรสังเกต (Observed variable) ซึ่งในการศึกษานี้มีตัวแปรแฝงจำนวน 6 ตัว ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) การแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) และความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และมีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 40 ตัว ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมของการศึกษานี้จึงเท่ากับ $400 (40 \times 10)$ ตัวอย่าง เพื่อความสะดวกในการจัดเก็บและประมวลผล ทางผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้มีจำนวนเท่ากับ 400 คน

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในขั้นตอนแรกผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) โดยคำนวณตามจำนวนตัวอย่างที่เท่ากันของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ทั้ง 4 เขต โดยพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 แต่ละเขตจะถูกเก็บข้อมูลโดยอิงตามสัดส่วนความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนพนักงาน โดยแบ่งจำนวนเป็นดังนี้

$$\text{เขตนครปฐม} : \frac{178 * 400}{178 + 591} = 93$$

$$\text{เขตนนทบุรี} : \frac{286 * 400}{286 + 483} = 148$$

$$\text{เขตสุพรรณบุรี} : \frac{157 * 400}{157 + 612} = 82$$

$$\text{เขตกาญจนบุรี} : \frac{148 * 400}{148 + 621} = 77$$

ดังนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างในธนาคารออมสินภาค 5 แต่ละเขตตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามส่วนงาน

เขต	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
เขตนครปฐม	178	93
เขตนนทบุรี	286	148
เขตสุพรรณบุรี	157	82
เขตกาญจนบุรี	148	77
รวม	769	400

จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) เป็นขั้นตอน หลังจากทำการแบ่งอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาแล้ว

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิด

แบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อความจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ โดยส่วนใหญ่ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อความจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจาก ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560)

แบบวัดการแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับการแบ่งปันความรู้ มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำถาม ซึ่งโดยแปลมาจาก Mogotsi et al. (2011)

แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับแรงจูงใจในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจาก ศิริพร จันทร์ศร (2550)

แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจากณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์ (2562)

แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจาก นวพล ลีเจริญ (2561)

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) แบบสอบถามนี้ใช้วัดระดับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจาก วิวรรณณี วงศาโย (2558)

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าคะแนนในการตอบคำถามมีดังนี้

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

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.3.1 การสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงมาจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ นำมาเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหางานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด หลังจากนั้นจึงนำ

แบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องความครอบคลุมของคำถาม และ วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม เพื่อเป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity)

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาผลการตรวจสอบ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนนดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงไม่แน่ใจในความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

สำหรับการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

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

เมื่อ $\sum_i n = 1R_j$ และ N คือผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิตามลำดับ จากนั้นคัดเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงถึงข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในการวิจัยได้ ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องของค่าคำถามน้อยกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ (Hair, 2010)

3.3.3 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา

นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 30 ชุด หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ซึ่งกำหนดค่า α เท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 และกำหนดค่าความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% หากค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.7 นั้นคือแบบสอบถามสามารถนำไปใช้งานได้ (Hair, 2010) โดยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) จากสมการ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{S^2t} \right)$$

โดยที่ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n	=	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
$\sum Si^2$	=	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
S^{2t}	=	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม
N	=	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ตารางที่ 3 ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของเนื้อหา

รายการการตรวจสอบความเชื่อมั่นของเนื้อหา	ค่าความเชื่อมั่นของเนื้อหา (Cronbach's Alpha)
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.934
การการแบ่งปันความรู้	0.937
แรงจูงใจในการทำงาน	0.979
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	0.948
ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.962
ความผูกพันต่อองค์กร	0.969

จากตารางที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน การการแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.934 - 0.979 จึงสามารถสรุปได้ว่า แบบวัดของทุกตัวแปรที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีความเชื่อมั่นของเนื้อหาผ่านเกณฑ์การพิจารณา

3.3.4 การตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด

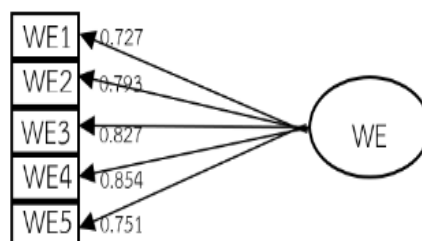
ก่อนการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Model) การศึกษานี้ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบวัดโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เนื่องจากผู้วิจัยได้นำแบบวัดของตัวแปรมาจากแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการต่างประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการถ่วงน้ำหนักแบบวัดและจับกลุ่มตัวแปรก่อนนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสู่โมเดลการวัด (Measurement Model) และการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Model) ต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยทำการทดสอบตัวแปรทุกตัวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบของแบบวัดที่เลือกมานั้นสอดคล้องกับโมเดลที่ใช้ในการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Byrne, 2016)

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและตัวแปรต่างๆ ดังนี้

WE หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment)

KS	หมายถึง	การแบ่งปันความรู้ (Knowledge sharing)
WM	หมายถึง	แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation)
EIB	หมายถึง	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior)
TP	หมายถึง	ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance)
OC	หมายถึง	ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)
R ²	หมายถึง	ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสองหรือสัมประสิทธิ์การ พยากรณ์
df	หมายถึง	องศาอิสระ
p-value	หมายถึง	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความ
NFI	หมายถึง	ค่าดัชนีสอดคล้องความสัมพันธ์
CFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ
RMSEA	หมายถึง	ดัชนีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน

ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัด ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผลแสดงตามภาพที่ 5



ภาพที่ 7 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบยืนยันของตัวแปรตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน (WE)

จากภาพที่ 7 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานพบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 4 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		22.101	2.776
DF		5	4
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	4.420	0.694
CFI	> 0.9	0.984	1.000
GFI	> 0.9	0.978	0.997
TLI	> 0.9	0.969	1.003
NFI	> 0.9	0.980	0.998
RMSEA	< 0.05	0.093	0.000
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.014	0.004

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 4 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 0.694, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.004, Good-ness of Fit Index (GFI)

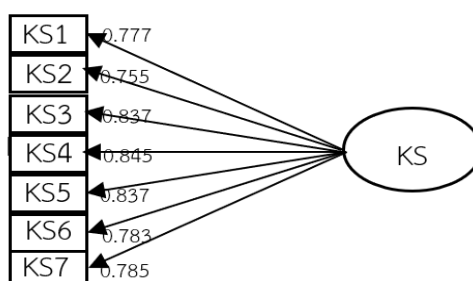
= 0.997, Normed Fit Index (NFI) = 0.998, Comparative Fit Index (CFI) = 1.000 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.000 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
สภาพแวดล้อมในการทำงาน		1
WE1 สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน เอื้ออำนวยต่อการทำงานของท่าน	0.727	
WE 2 สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	0.793	
WE 3 สถานที่ทำงานมีความสะอาด	0.827	
WE 4 สถานที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	0.854	
WE 5 วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้	0.751	

จากตารางที่ 5 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรสภาพแวดล้อมในการทำงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.727 – 0.854 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่า มีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์หองค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

สำหรับการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ แสดงผลดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบยืนยันของตัวแปรการแบ่งปันความรู้ (KS)

จากภาพที่ 8 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดการแบ่งปันความรู้ พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 6 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรการแบ่งปันความรู้

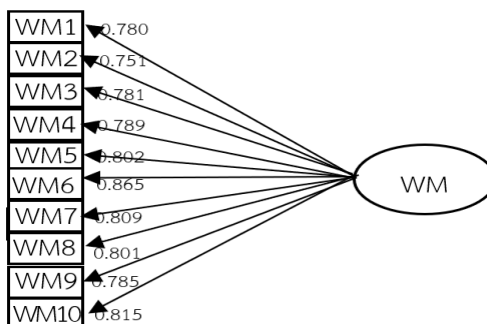
ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		107.956	38.049
DF	-	14	12
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	7.711	3.171
CFI	> 0.9	0.953	0.987
GFI	> 0.9	0.929	0.975
TLI	> 0.9	0.930	0.977
NFI	> 0.9	0.947	0.981
RMSEA	< 0.05	0.130	0.074
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.021	0.012

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 6 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 3.171, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.012, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.975, Normed Fit Index (NFI) = 0.981, Comparative Fit Index (CFI) = 0.987 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.074 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดการแบ่งปันความรู้สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรการแบ่งปันความรู้

Scale item	Standardized Loading	IOC
การแบ่งปันความรู้		1
KS 1 เมื่อฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ฉันจะบอกเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น	0.777	
KS 2 เมื่อเพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนร่วมงานจะบอกฉันเกี่ยวกับสิ่งนั้น	0.755	
KS 3 การแบ่งปันความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นเรื่องปกติในองค์กร	0.837	
KS 4 ฉันแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	0.845	
KS 5 ฉันแบ่งปันทักษะของฉันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	0.837	
KS 6 เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ	0.783	
KS 7 เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ	0.785	

จากตารางที่ 7 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันการแบ่งปันความรู้ พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรการแบ่งปันความรู้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.755 – 0.845 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010) สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน แสดงผลดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน (WM)

จากภาพที่ 9 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่ ตารางที่ 8 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		239.892	105.904
DF	-	35	30
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	6.854	3.530
CFI	> 0.9	0.935	0.976
GFI	> 0.9	0.900	0.951
TLI	> 0.9	0.917	0.964
NFI	> 0.9	0.925	0.967
RMSEA	< 0.05	0.121	0.080
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.019	0.013

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 8 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 3.530, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.013, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.951, Normed Fit Index (NFI) = 0.967, Comparative Fit Index (CFI) = 0.976 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.080 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับ

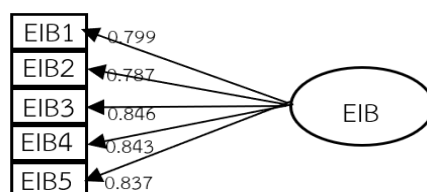
เกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดแรงจูงใจในการทำงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
แรงจูงใจในการทำงาน		1
WM 1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	0.780	
WM 2 ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการ ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	0.751	
WM 3 การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.781	
WM 4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจ ให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ	0.789	
WM 5 ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานอยู่เป็นงานที่ท้าทาย ความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน	0.802	
WM 6 งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์ การเรียนรู้และทักษะความชำนาญ	0.865	
WM 7 ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับ มอบหมาย	0.809	
WM 8 ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจาก ความสามารถของตนเอง	0.801	
WM 9 ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่ นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	0.785	
WM 10 ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	0.815	

จากตารางที่ 9 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.751 – 0.865 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

สำหรับการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน แสดงผลดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 แสดงการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (EIB)

จากภาพที่ 10 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 10 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		29.343	7.295
DF	-	5	4
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	5.869	1.824
CFI	> 0.9	0.982	0.998
GFI	> 0.9	0.970	0.992
TLI	> 0.9	0.964	0.994
NFI	> 0.9	0.978	0.995
RMSEA	< 0.05	0.110	0.045
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.012	0.005

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 10 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 1.824, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.005, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.992, Normed Fit Index (NFI) = 0.995, Comparative Fit Index (CFI) = 0.998 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.045 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับ

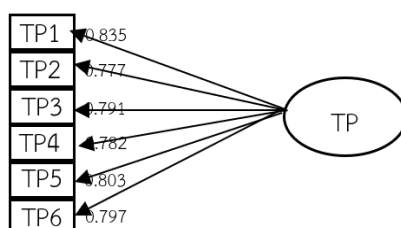
เกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน		1
EIB 1 ท่านมักจะหาหนทางใหม่ๆในการแก้ปัญหา	0.799	
EIB 2 ท่านมักจะมีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการแก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน	0.787	
EIB 3 ท่านมักจะค้นหาวิธีการทำงาน เทคนิค หรือเครื่องมือแบบใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน	0.846	
EIB 4 ท่านมักจะเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	0.843	
EIB 5 ท่านมักจะทบทวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆอยู่เสมอ	0.837	

จากตารางที่ 11 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.787 – 0.846 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัด ตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน แสดงตามภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน (TP)

จากภาพที่ 11 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 12 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน ประสิทธิภาพในการทำงาน

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		41.453	28.815
DF	-	9	8
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	4.606	3.602
CFI	> 0.9	0.978	0.986
GFI	> 0.9	0.968	0.977
TLI	> 0.9	0.964	0.974
NFI	> 0.9	0.973	0.981
RMSEA	< 0.05	0.095	0.081
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.013	0.010

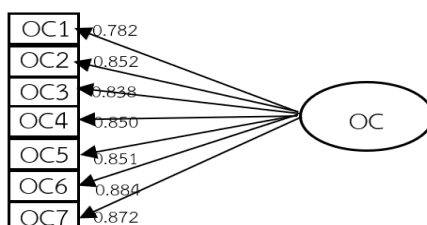
หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 12 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 3.602, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.010, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.977, Normed Fit Index (NFI) = 0.981, Comparative Fit Index (CFI) = 0.986 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.081 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงานสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปร
ประสิทธิภาพในการทำงาน

Scale item	Standardized Loading	IOC
ประสิทธิภาพในการทำงาน		1
TP 1 ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาที่กำหนด	0.835	
TP 2 ท่านมักทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน	0.777	
TP 3 ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และประหยัด	0.791	
TP 4 ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	0.782	
TP 5 ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีการตัดสินใจในงานได้ดี	0.803	
TP 6 การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้	0.797	

จากตารางที่ 13 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.777 – 0.835 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดตัวแปรสุดท้าย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร แสดงดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (OC)

จากภาพที่ 12 การวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง (Hair et al., 2010) แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 14 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยัน ความผูกพันต่อองค์กร

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		76.795	48.168
DF	-	14	13
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	5.485	3.705
CFI	> 0.9	0.975	0.986
GFI	> 0.9	0.947	0.967
TLI	> 0.9	0.962	0.977
NFI	> 0.9	0.969	0.981
RMSEA	< 0.05	0.106	0.082
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.014	0.011

หลังจากทำการวิเคราะห์ใหม่ ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 14 โดยสรุปได้ดังนี้ Chi-Square/df = 3.705, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.011, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.967, Normed Fit Index (NFI) = 0.981, Comparative Fit Index (CFI) = 0.986 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.082 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่า แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรสอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร

Scale item	Standardized Loading	IOC
ความผูกพันต่อองค์กร		1
OC 1 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร	0.782	
OC 2 ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	0.852	
OC 3 ท่านมีความสุข และพึงพอใจที่ได้ทำงานกับองค์กร โดยไม่คิดที่จะลาออก	0.838	
OC 4 ท่านต้องการทำงานกับองค์กร และมักพูดถึงองค์กรในทางที่ดีเสมอ	0.850	
OC 5 ท่านยอมรับ และยินดีปฏิบัติตามนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร	0.851	
OC 6 ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร	0.884	
OC 7 ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	0.872	

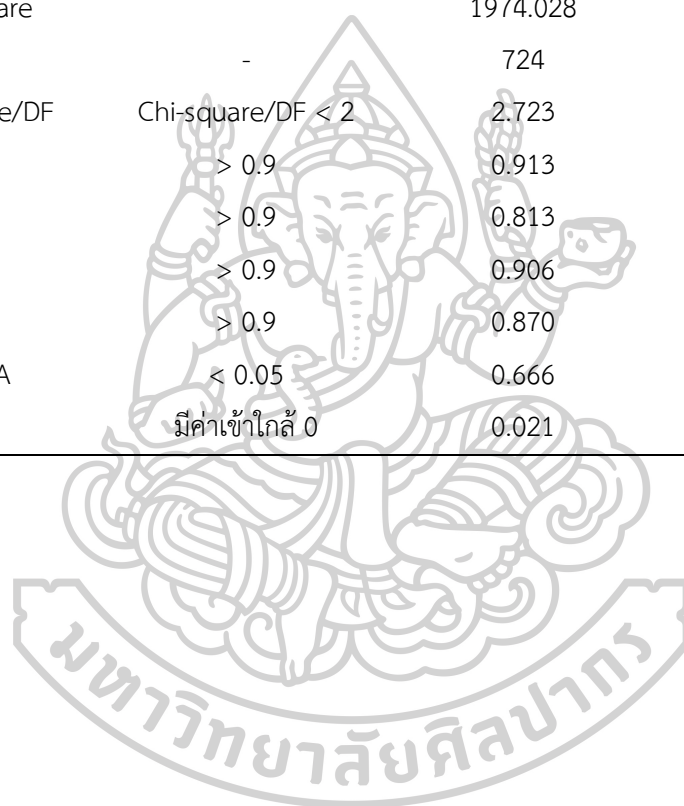
จากตารางที่ 15 ตารางแสดงค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร พบว่า องค์ประกอบของตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized loadings) อยู่ระหว่าง 0.782 – 0.884 จากการพิจารณาค่าที่ได้ทุกค่ามีค่ามากกว่า ± 0.5 จึงถือว่า องค์ประกอบมีนัยสำคัญเชิงปฏิบัติในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Hair et al., 2010)

จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis) พบว่า ตัวแปรสังเกตทุกตัวมีความสอดคล้องในตัวเอง ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน และค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสม เป็นไปตามข้อกำหนด สามารถนำมาใช้ในการสร้างโมเดลการวัดได้ จากนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการสร้างโมเดลการวัด (Measurement model) เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรแฝงสามารถวัดตัวแปรสังเกตได้ตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ นอกจากนั้นโมเดลการวัด (Measurement model) ยังแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรสังเกตได้อีกด้วย จากโมเดลการวัด พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้มีค่าที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดลในส่วนที่เป็นความ

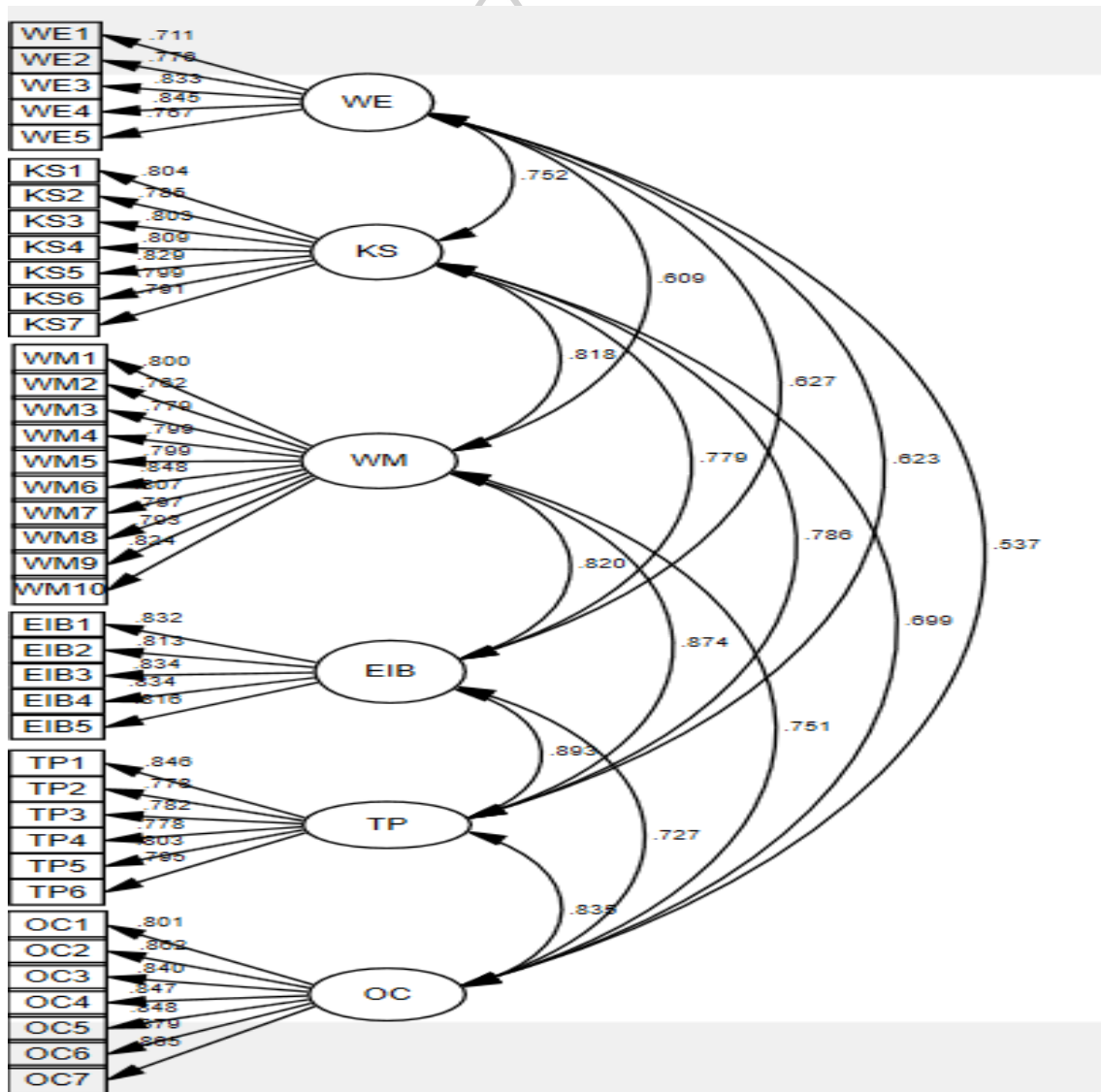
คลาดเคลื่อนในการประมาณค่าที่อาจเกิดจากเครื่องมือที่ใช้วัด โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) ในการปรับค่าตามที่โปรแกรมเสนอแนะ โดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝงที่มีค่าดัชนี MI ที่มากที่สุดก่อน จนกว่าค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้ จะผ่านเกณฑ์การพิจารณา (Hair et al., 2010) แล้วจึงทำการวิเคราะห์ใหม่

ตารางที่ 16 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบโมเดลการวัด (Measurement Model)

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		1974.028	1703.881
DF	-	724	714
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	2.723	2.434
CFI	> 0.9	0.913	0.929
GFI	> 0.9	0.813	0.829
TLI	> 0.9	0.906	0.922
NFI	> 0.9	0.870	0.900
RMSEA	< 0.05	0.666	0.060
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.021	0.022



เมื่อพิจารณาตารางที่ 16 สามารถสรุปค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ได้ดังนี้ ค่า ChiSquare/df = 2.434, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.022, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.829, Normed Fit Index (NFI) = 0.900, Comparative Fit Index (CFI) = 0.929 and Root Mean Square Error of approximation (RMSEA) = 0.060 จากค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้เมื่อเทียบกับเกณฑ์การพิจารณา (ตารางที่ 17) พบว่า โมเดลการวัดแสดงให้เห็นว่า แบบวัดของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับโมเดลและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย ดังภาพที่ 13 (Hair et al., 2010)



ภาพที่ 13 โมเดลการวัด (Measurement Model)

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

ผู้วิจัยทำการดำเนินงานวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2565 ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย

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

3.5 ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงประสิทธิผลขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช่แบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร จำนวน 4 หน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง โดยการใช่แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) เป็นการสร้างแบบสอบถามใน Google Form ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามออนไลน์ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเงื่อนไขในระบบให้พนักงานตอบได้เพียง 1 ครั้ง
3. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 เดือน ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาตามประเภทของตัวแปร

4. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป
5. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย ตารา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการตาม ขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง
2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
4. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ AMOS เพื่อวิเคราะห์ความหมายจาก การคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

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

โดยช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นสามารถนำมาแปลความหมายได้ ดังนี้

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

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

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

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

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

- 0.90 ถึง -1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.70 ถึง -0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.50 ถึง -0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.30 ถึง -0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.00 ถึง -0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
- 0.00 ถึง 0.30 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน
- 0.30 ถึง 0.50 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.50 ถึง 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.70 ถึง 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
- 0.90 ถึง 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์
ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปร
หนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัว
แปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

6. การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน Confirmatory Factor Analysis (CFA) เพื่อยืนยัน
องค์ประกอบของแบบวัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2016) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อให้แบบ
วัดของการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัดตามทฤษฎี ซึ่งดัชนีชี้วัดความเหมาะสมจากผล
การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน แสดงให้เห็นว่าแบบวัดของการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของ
การวัดตามทฤษฎี

7. การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation
Modeling : SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ซึ่ง
แบบจำลองสมการโครงสร้างจะใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปรในรูปแบบของการ
วิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสุ่มผลลัพธ์ (Hair et al., 2010)

7.1 ค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) คือ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานทางสถิติว่า ฟังก์ชัน
ความสอดคล้องมีค่าเป็นศูนย์ หรือเข้าใกล้ศูนย์ ค่า p จะต้องมากกว่า 0.05 จึงถือว่าตัวแบบมีความ
สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7.2 ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness-of-Fit Index : GFI) คือ อัตราส่วน
ของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบ กับฟังก์ชันความสอดคล้อง
ก่อนปรับตัวแบบ ค่าดัชนี GFI จะต้องมีความมากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่า
โมเดลมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างสูง

7.3 ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index : CFI) เป็นดัชนีที่พัฒนามา
จาก NFI ของ Bentler and Bonett (1980) โดยค่า CFI หากมีค่าระหว่าง 0-1 ซึ่งมีค่าใกล้ 1 (> 0.9) แสดง
ว่าตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

7.4 ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized
Root Mean Squared Residual: Standard RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ หากมีค่า
น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

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

ตารางที่ 18 ตารางสรุปเกณฑ์การพิจารณาค่าดัชนีชี้วัดความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้าง

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา
Chi-Square statistics	ค่า Chi-Square ต่ำ (ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ)
Chi-Square/DF	ค่า CMIN/DF น้อยกว่า 2
ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	$0.9 < GFI < 1$ แสดงว่าสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดัชนีความสอดคล้องสัมพัทธ์ (CFI)	$0.9 < GFI < 1$ แสดงว่า สมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์
ดัชนีรากมาตรฐานของค่าเฉลี่ยกำลังสอง (RMR)	$RMR \leq 0.05$ สมการโครงสร้างมีความเหมาะสม
ดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA)	$RMSEA \leq 0.05$ สมการโครงสร้างมีความเหมาะสม

ที่มา : Hair et al. (2010)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโครงสร้างตามสมมุติฐานการวิจัย เพื่อทดสอบโมเดลโครงสร้างที่ได้จากการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบทางทฤษฎี แสดงค่าสถิติความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights), ค่า p-value, ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.) และค่า t-Value หรือ Critical Ratio (C.R.) ซึ่งจะแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร เมื่อทำการตรวจสอบแล้ว พบว่าตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎี มีความสอดคล้องกันพอดี

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ได้แก่ ธนาคารออมสินเขตนครปฐม ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี ธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี จำนวน 400 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถจำแนกได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อย ละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่า ส่วน เบี่ยงเบน มา ต ร ร ฐ า น (SD.)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องของตัวแปรแฝงกับตัวแปรเชิงประจักษ์ และการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าและตัวแปรต่างๆ ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนตัวอย่าง
SD.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Beta (β)	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights)
S.E.	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
C.R.	หมายถึง	ค่าอัตราส่วนวิกฤติ (Critical Ratio)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้แก่ ธนาคารออมสิน เขตนครปฐม ธนาคารออมสินเขตนนทบุรี ธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี จำนวน 400 คน

จากตารางที่ 19 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10 ปีขึ้นไป จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	112	28.0
หญิง	288	72.0
2. อายุ		
21-30 ปี	129	32.3
31-40 ปี	113	28.3
41-50 ปี	50	12.5
50 ปีขึ้นไป	108	27.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	193	48.3
ปริญญาโท	207	51.8
ปริญญาเอก	0	0
4. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 15,000 บาท	13	3.3
15,001 – 20,000 บาท	124	31.0
20,001 – 25,000 บาท	55	13.8
25,001 – 30,000 บาท	53	13.3
30,001 – 35,000 บาท	64	16
มากกว่า 35,000 บาท	91	22.8

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
1-3 ปี	78	19.5
4-6 ปี	83	20.8
7-10 ปี	157	39.3
10 ปีขึ้นไป	82	20.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา

จากข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยใช้ศึกษาระดับความคิดเห็นในครั้งนี้นำประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแข่งขันความรู้ แรงจูงใจในการทำงานพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร แสดงดังตารางที่ 20 – 26 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงระดับความคิดเห็นของสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน เอื้ออำนวยต่อการทำงานของท่าน	3.948	0.736	มาก
2. สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	3.965	0.755	มาก
3. สถานที่ทำงานมีความสะอาด	3.837	0.784	มาก
4. สถานที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม	3.867	0.813	มาก
5. วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้	3.952	0.810	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.914	0.652	มาก

จากตารางที่ 20 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.736 – 0.814 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.965) รองลงมาคือ “วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.952)

ตารางที่ 21 แสดงระดับความคิดเห็นของการแบ่งปันความรู้

การแบ่งปันความรู้	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. เมื่อฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ฉันจะบอกเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น	3.925	0.749	มาก
2. เมื่อเพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนร่วมงานจะบอกฉันเกี่ยวกับสิ่งนั้น	3.920	0.778	มาก
3. การแบ่งปันความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นเรื่องปกติในองค์กร	3.898	0.793	มาก
4. ฉันแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	3.905	0.789	มาก
5. ฉันแบ่งปันทักษะของฉันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ	3.958	0.801	มาก
6. เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ	3.918	0.829	มาก
7. เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ	3.935	0.792	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.923	0.664	มาก

จากตารางที่ 21 ด้านการแบ่งปันความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.749 – 0.829 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ฉันแบ่งปันทักษะของฉันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.958) รองลงมาคือ “เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.935)

ตารางที่ 22 แสดงระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์	4.063	0.624	มาก
2. ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.043	0.705	มาก
3. การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.925	0.744	มาก
4. เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ	3.938	0.768	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน	4.003	0.754	มาก
6. งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูนประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะความชำนาญ	4.058	0.707	มาก
7. ท่านมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.053	0.752	มาก
8. ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง	4.065	0.740	มากที่สุด
9. ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็นอุปสรรค	4.053	0.732	มาก
10. ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และประสบการณ์	4.057	0.728	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.025	0.598	มาก

จากตารางที่ 22 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.025 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.624 – 0.768 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.065) รองลงมาคือ “ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.063)

ตารางที่ 23 แสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านมักจะหาหนทางใหม่ๆในการแก้ปัญหา	3.912	0.694	มาก
2. ท่านมักจะมีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน	3.942	0.744	มาก
3. ท่านมักจะค้นหาวิธีการทำงาน เทคนิค หรือเครื่องมือแบบใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน	3.880	0.722	มาก
4. ท่านมักจะเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน	3.918	0.746	มาก
5. ท่านมักจะทบทวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆอยู่เสมอ	3.943	0.769	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.919	0.636	มาก

จากตารางที่ 23 ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.919 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.694 – 0.769 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมักจะทบทวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.943) รองลงมาคือ “ท่านมักจะมีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการแก้ปัญหาที่ยุ่ยากซับซ้อน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.942)

ตารางที่ 24 แสดงระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด	3.993	0.677	มาก
2. ท่านมักทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน	4.013	0.703	มาก
3. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และประหยัด	3.970	0.738	มาก
4. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน	3.995	0.734	มาก
5. ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีการตัดสินใจในงานได้ดี	3.948	0.769	มาก
6. การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้	4.045	0.737	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.994	0.609	มาก

จากตารางที่ 24 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.994 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.677 – 0.769 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้ ” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.045) รองลงมาคือ “ท่านมักทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.013)

ตารางที่ 25 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
1. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กร	3.995	0.718	มาก
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	4.042	0.773	มาก
3. ท่านมีความสุข และพึงพอใจที่ได้ทำงานกับองค์กร โดยไม่คิดที่จะลาออก	4.013	0.767	มาก
4. ท่านต้องการทำงานกับองค์กร และมักพูดถึงองค์กรในทางที่ดีเสมอ	3.977	0.788	มาก
5. ท่านยอมรับ และยินดีปฏิบัติตามนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร	4.033	0.785	มาก
6. ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร	4.073	0.778	มาก
7. ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	4.060	0.750	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.026	0.668	มาก

จากตารางที่ 25 ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.026 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.717 – 0.788 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.073) รองลงมาคือ “ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.060)

ตารางที่ 26 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation)

ตัวแปร (Constructs)	1	2	3	4	5	6
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-					
2. การแบ่งปันความรู้	0.689**	-				
3. แรงจูงใจในการทำงาน	0.573**	0.761**	-			
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.576**	0.717**	0.767**	-		
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.565**	0.715**	0.810**	0.813**	-	
6. ความผูกพันต่อองค์กร	0.508**	0.656**	0.720**	0.679**	0.778**	-

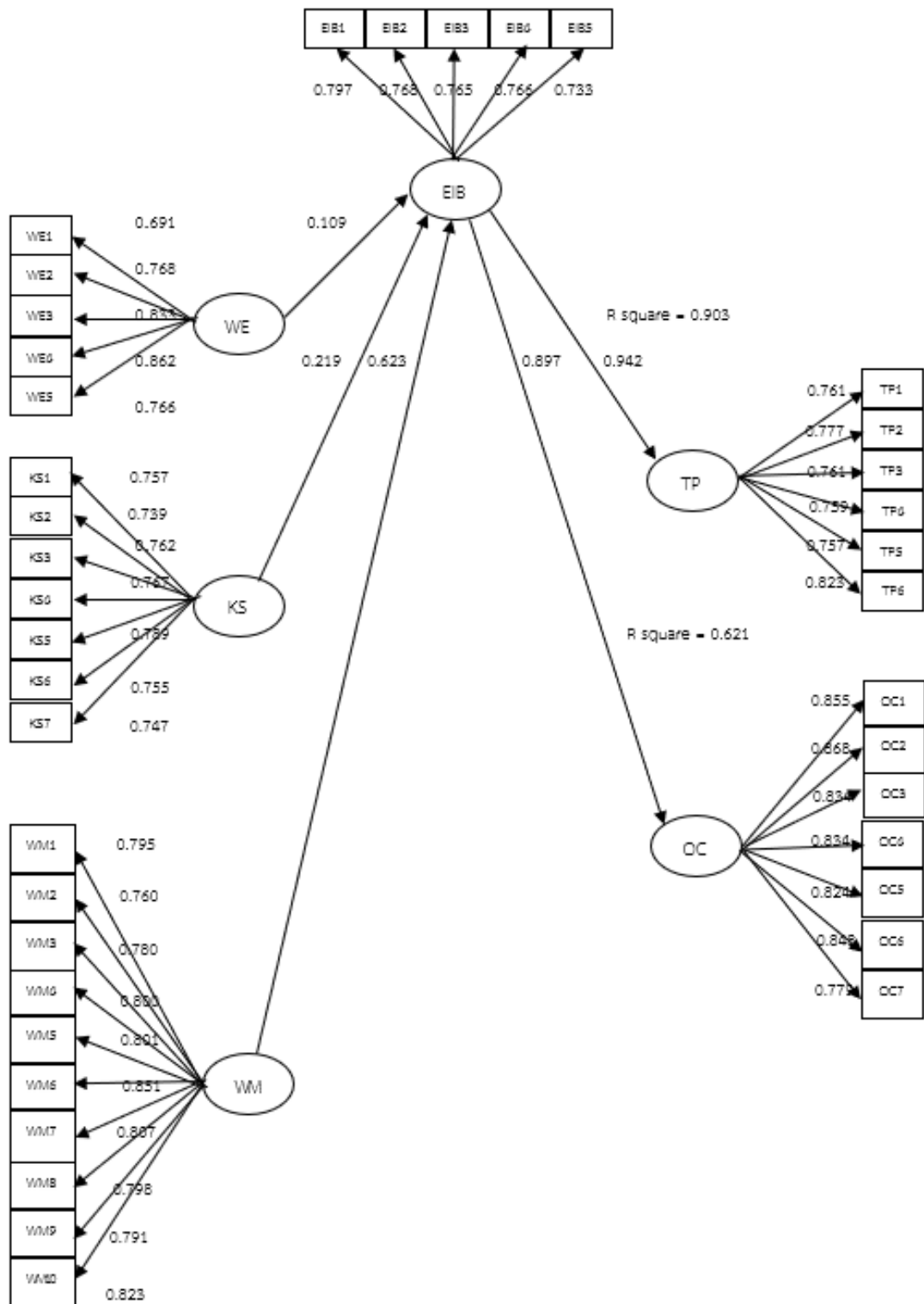
หมายเหตุ N = 400 และ ** p < 0.01

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์อยู่ระหว่าง 0.508 - 0.778 (ตามตารางที่ 26) ซึ่งถือว่ามี ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง (Hair et al., 2010)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model:SEM)

สำหรับการทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ช่วยในการสร้างโมเดลสมมติฐาน เพื่อพิสูจน์การยอมรับ หรือปฏิเสธโมเดลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

เมื่อผู้วิจัยทราบถึงโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรแล้ว จึงใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ว่าเป็นไปตามที่คาดไว้หรือไม่ เมื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์แล้ว ผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในเชิงเหตุและผล โดยในการวิเคราะห์อาศัยแผนภาพ และสมการโครงสร้างของแผนภาพเป็นหลักในการนำมาวิเคราะห์และอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรเหตุที่มีต่อตัวแปรผลทั้งในด้านขนาดและทิศทาง



ภาพที่ 14 ผลการวิเคราะห์กรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

4.3 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสอดคล้องของสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรซึ่งเป็นการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) พบว่า ค่าดัชนีชี้วัดความเหมาะสมที่ได้จากการวิเคราะห์ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงทำการปรับโมเดล โดยอาศัยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: MI) เป็นการปรับค่าตามทีโปรแกรมเสนอแนะ จะทำการปรับค่าดัชนีที่มากที่สุดก่อนโดยการเพิ่มเส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรแฝง แล้วทำการวิเคราะห์ใหม่ (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 27 ตารางแสดงค่าสถิติการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติ	เกณฑ์พิจารณา	ก่อนปรับค่า Modification Indices	หลังปรับค่า Modification Indices
Chi-square		1928.295	1883.304
DF	-	719	717
Chi-square/DF	Chi-square/DF < 2	2.682	2.627
CFI	> 0.9	0.916	0.919
GFI	> 0.9	0.816	0.820
TLI	> 0.9	0.909	0.912
NFI	> 0.9	0.873	0.912
RMSEA	< 0.05	0.065	0.064
RMR	มีค่าเข้าใกล้ 0	0.100	0.100

ค่าที่ได้หลังจากการปรับโมเดล ดังตารางที่ 27 มีดังนี้ ค่า Chi-square/df = 2.627, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.100, Good-ness of Fit Index (GFI) = 0.820, Normed Fit Index (NFI) = 0.912, Comparative Fit Index (CFI) = 0.919 และ Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.064

จากรูปภาพที่ 14 ค่าที่ได้สามารถสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างที่เลือกใช้มีความเหมาะสมในการใช้ และสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานได้ที่ร้อยละ 90% (R-Squared = 0.903) และความผูกพันต่อองค์กรได้ที่ร้อยละ 62% (R-Squared = 0.621) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และพิจารณาผลการจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานที่ได้ พบว่า ผ่านตามเกณฑ์การพิจารณาทั้งหมด (Hair et al., 2010)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการทดสอบสมมติฐานแบ่งออกเป็น 3 สมมติฐานหลักได้ผลลัพธ์ (ดังตารางที่ 19)

ตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	^a Beta (β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p-value	ผลการทดสอบ
1	WE----> EIB	0.109	0.040	2.748	0.006	ยอมรับสมมติฐาน
2	KS----> EIB	0.219	0.067	3.293	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
3	WM----> EIB	0.623	0.062	10.110	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
4	EIB ----> TP	0.942	0.064	14.647	0.000	ยอมรับสมมติฐาน
5	EIB ----> OC	0.897	0.064	14.040	0.000	ยอมรับสมมติฐาน

WE = สภาพแวดล้อมในการทำงาน, KS = การแบ่งปันความรู้, WM = แรงจูงใจในการทำงาน

EIB = พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, TP = ประสิทธิภาพในการทำงาน

OC = ความผูกพันต่อองค์กร

จากตารางที่ 28 สามารถวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานได้ ดังนี้

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.109 และค่า C.R. เท่ากับ 2.748 ยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย

ยอมรับสมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.219 และค่า C.R. เท่ากับ 3.293 ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้รับการแบ่งปันความรู้ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย

ยอมรับสมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.623 และค่า C.R. เท่ากับ 10.110 ยอมรับสมมติฐานที่ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย

ยอมรับสมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.924 และค่า C.R. เท่ากับ 14.647 ยอมรับสมมติฐานที่ 4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

ยอมรับสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

จากการทดสอบด้วยวิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.897 และค่า C.R. เท่ากับ 14.040 ยอมรับสมมติฐานที่ 5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย

ยอมรับสมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสิน ภาค 5 ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตามกรอบแนวคิดที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน โดยสามารถสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินเขตนครปฐม พนักงานธนาคารออมสินเขตนนทบุรี พนักงานธนาคารออมสินเขตสุพรรณบุรี และพนักงานธนาคารออมสินเขตกาญจนบุรี รวมจำนวน 400 ตัวอย่าง และเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling Design) โดยคำนวณตามจำนวนตัวอย่างที่เท่ากันของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ทั้ง 4 เขต โดยพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 แต่ละเขตจะถูกเก็บข้อมูลโดยอิงตามสัดส่วนความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่างกับจำนวนพนักงาน เป็นจำนวน 400 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) เป็นขั้นตอนหลังจากทำการแบ่งอัตราส่วนกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาแล้ว โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7- 10 ปี จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษา พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังข้อมูลที่ปรากฏตามตารางที่ 28

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	Mean	SD
1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.914	0.652
2. การแบ่งปันความรู้	3.923	0.664
3. แรงจูงใจในการทำงาน	4.025	0.598
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	3.919	0.636
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.994	0.609
6. ความผูกพันต่อองค์กร	4.026	0.668

1. ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.736 – 0.814 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.965) รองลงมาคือ “วัสดุอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.952)

2. ระดับการแบ่งปันความรู้

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.749 – 0.829 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ฉันแบ่งปันทักษะของฉันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.958) รองลงมาคือ “เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.935)

3. ระดับแรงจูงใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.025 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.624 – 0.768 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานจากความสามารถของตนเอง” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.065) รองลงมาคือ “ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.063)

4. ระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.919 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.694 – 0.769 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมักจะทบทวนความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.943) รองลงมาคือ “ท่านมักจะมีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการแก้ปัญหาที่ยุ้งยากซับซ้อน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.942)

5. ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.994 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.677 – 0.769 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.045) รองลงมาคือ “ท่านมักทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.013)

6. ระดับความผูกพันต่อองค์กร

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.026 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.717 – 0.788 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.073) รองลงมาคือ “ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.060)

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ $CMIN/df = 2.682$, $RMR = 0.100$, $GFI = 0.816$, $TLI = 0.909$, $NFI = 0.909$, $IFI = 0.909$, $CFI = 0.916$ และ $RMSEA = 0.100$

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 5 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เป็นการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของตัวแปร รวมถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 รวมทั้งอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาทำให้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000 – 20,000 บาท และระยะเวลาการปฏิบัติงาน 7 – 10 ปี ดังข้อมูลที่ปรากฏข้างต้นนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.914 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีความเชื่อว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น ต้องมี

ความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรู้สึกที่ดีต่องาน มีความมั่นคง ทำให้เกิดความสุข โดยจะส่งผลดีทั้งตัวบุคคลและองค์กร นอกจากนี้ จากการศึกษาของ สาธิต สุวรรณโสภาก (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทลิสซิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี จะแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน เนื่องจากงานที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาและบริการทางการเงินเป็นงานที่เฉพาะด้าน ดังนั้นผู้ที่ทำงานในด้านนี้ จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ ทำความเข้าใจ ฝึกฝนกับซอฟต์แวร์ที่จะนำไปให้บริการ จนสามารถนำไปปฏิบัติ และประยุกต์ใช้ด้วยตนเองได้ รวมไปถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์แนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

ด้านการแบ่งปันความรู้ทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.923 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียว รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ การศึกษาของ Helmy et al., (2019) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมแบ่งปันความรู้และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า การแบ่งปันความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยชี้ให้เห็นว่า การแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างพนักงานในองค์กรเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.025 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เชื่อว่าเป็นปัจจัยที่สร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kundu et al., (2020) พบว่า แรงจูงใจของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่มีการจูงใจ และการสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.919 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 แสวงหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน โดยผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้อง

กับผลการศึกษาของ Widodo et al., (2020) ที่แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กรที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนา เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการทางนวัตกรรมที่สร้างสรรค์

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.994 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เชื่อว่าหากองค์กรใดสนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้นั้น ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานตามมา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Llewellyn Ellardus van Zyl1 et al., (2021) ที่แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลประสิทธิภาพในการทำงาน โดยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ชัดว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น มีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบต่อผลประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.026 อยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เชื่อว่าพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินภารกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกันก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของการศึกษาของ Battistelli et al., (2019) พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินภารกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกันก็จะมีผลผูกพันต่อองค์กร โดยพนักงานไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนที่ทำงาน ซึ่งจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดี และเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 และข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรนั้น ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษารังนี้ พบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมี

อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.109 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน พฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนัฐกานต์ จิตติจำเริญพร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้า ไคฮัทสึ เอ็นจิเนียริงแอนด์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กรผู้ให้บริการ โดยองค์กรควรสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาค้างนี้ พบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.219 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้แบ่งปันความรู้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวัชรพงษ์ สุนต์ (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลองพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการแบ่งปันความรู้และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ในองค์กร และการนำศักยภาพของคนในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาค้างนี้ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.623 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อ

แก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น การได้รับแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงาน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรม การ สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hadi et al., (2019) ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยชี้ให้เห็น ว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานพวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่ง การทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วย ให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพใน การทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.942 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผลลัพธ์ของ นวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความ มุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Vihari et al., (2021) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้าง นวัตกรรมขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กร จะส่งผลให้เกิด นวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทาง กระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิด ใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ตามมาด้วย

สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อ องค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่า สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.897 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 แสดงให้เห็นพฤติกรรม สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ของ Tang et al., (2019) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการ พัฒนาในด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จ บรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จพนักงานมีความรู้สึกรักการทำให้ องค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบจะแสดงออกมาในรูปแบบของการจงรักภักดี เต็มใจที่จะอุทิศ ตนให้กับองค์กร และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและประโยชน์เชิงบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จะก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ได้แก่ 1) ประโยชน์เชิงวิชาการ โดยเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม 2) ประโยชน์ทางการบริหารจัดการที่สามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของการบริหารจัดการกระบวนการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยมุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งส่วนบุคคล องค์กร และนำแนวคิดที่แปลกใหม่และเป็นประโยชน์มาใช้ในการพัฒนากระบวนการทางธุรกิจช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

1. การศึกษาค้นคว้าวิจัยที่มุ่งทดสอบปัจจัยภายในองค์กร คือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจในการทำงานสามารถนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยผลการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมแนวคิดเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยดังกล่าวที่ผู้วิจัยทำการศึกษานั้น ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีของพนักงานอย่างสิ้นเชิง เนื่องจากเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับผลผลิตทางความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่สามารถสร้างความแปลกใหม่ในผลิตภัณฑ์หรือบริการได้ รวมทั้งการสร้างสรรค์กระบวนการในการทำงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

2. ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว และผลของการศึกษานี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ อีกทั้งช่วยขยายต่อแนวคิดของพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในบริบทขององค์กรภาครัฐวิสาหกิจในประเทศไทย

5.3.2 ประโยชน์เชิงบริหารจัดการ

1. องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารที่สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

2. องค์กรควรมุ่งเน้นให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินภารกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกันก็必将มีความผูกพันต่อองค์กร

3. จากผลการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กรควรส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถสนับสนุนการดำเนินการกิจขององค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 เท่านั้น ในอนาคตจึงควรศึกษาเพิ่มเติมจากพนักงานธนาคารออมสินในภาคอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมต่อการวิจัยมากขึ้น และสามารถนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารงานได้เพิ่มมากขึ้น

2. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ อาจทำให้ได้ข้อมูลที่จำกัดและไม่ครอบคลุม ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเชิงลึก หรือการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาในเชิงลึกว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่องานและองค์กรอย่างไร ทำให้ได้ข้อมูลที่มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น

3. การวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรอื่น ซึ่งได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรของธนาคารออมสินในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

- Afshari, & Young, L. (2019). Organizational commitment: exploring the role of identity. *Personnel Review*.
- Al-Kurdi, & El-Haddadeh, O. (2018). Knowledge sharing in higher education institutions: a systematic review. *Journal of Enterprise Information Management*.
- Allen, & Meyer, N. J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Andrew, K., & Delahaye, B. (2000). Influences on knowledge processes in organizational learning. *Journal of Management Studies*, 37, 797-810.
- Andriani. (2018). The influence of the transformational leadership and work motivation on teachers performance. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 7(7), 19-29.
- Aruldoss, & Kowalski, A. (2021). The relationship between work-life balance and job satisfaction: moderating role of training and development and work environment. *Journal of Advances in Management Research*.
- Bani-Melhem, & Zeffane, S. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Battistelli, A., Odoardi, C., Vandenberghe, C., Di Napoli, G., & Piccione, L. (2019). Information sharing and innovative work behavior: The role of work-based learning, challenging tasks, and organizational commitment. *Human Resource Development Quarterly*, 30(3), 361-381.
- Bhatti, & Akram, M. H. (2021). Knowledge has no value until it is shared: an empowering leadership perceptive. *International Journal of Quality and Service Sciences*.
- Blanc, L. E., Kundu, D., & Nazar, L. F. (2020). Scientific challenges for the implementation of Zn-ion batteries. *Joule*, 4(4), 771-799.
- Booher, & Pries, J. (2020). Realizing Artin-Schreier covers of curves with minimal Newton polygons in positive characteristic. *Journal of Number Theory*, 214, 240-250.
- Bos-Nehles, & Renkema, A. (2017). HRM and innovative work behaviour: A systematic literature review. *Personnel Review*.
- Byrne, B. M. (2016). *Structural Equation Modeling With AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*.

- Certo, & C, S. (2000). Modern management, Prentice Hall.
- Chan, & Hup, S. (2020). Antecedents of civic virtue and altruistic organizational citizenship behavior in Macau. *Society and Business Review*.
- Chung, & Darke, C. M. (2006). The consumer as advocate: Self-relevance, culture, and word-of-mouth. *Marketing Letters*, 17(4), 269-279.
- Cohen, & Aaron. (2017). Organizational Commitment and Turnover: A Meta-Analysis. *Academy of management journal*.
- De Jong. (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of innovation management*.
- Domjan, & P, M. (2014). *The principles of learning and behavior*. Cengage Learning.
- Farooq, & Tripathi, R. (2021). Moderating role of power distance in the relationship between leader-leader exchange (LLX) and knowledge sharing: is feedback-seeking behavior a missing link? *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*.
- Fasbender, & Gerpott, U. (2021). Give and take? Knowledge exchange between older and younger employees as a function of generativity and development striving. *Journal of Knowledge Management*.
- Good, & J, K. (1973). Social facilitation: Effects of performance anticipation, evaluation, and response competition on free associations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 28(2), 270.
- Hadi, T. P., & Tola, B. (2019). The effect of transformational leadership and work motivation on innovative behavior. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 3(2), 100-108.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., & Tatham, R. (2010). Multivariate data analysis upper saddle river: pearson prentice hall. *Links*.
- Hair, J. F. (2010). Black. WC,
Babin. BJ,
Anderson. RE (2010), Multivariate Data Analysis. In: Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Halisah, & Jayasingam, A. (2021). Social dilemmas in knowledge sharing: an examination of the interplay between knowledge sharing culture and performance climate. *Journal of Knowledge Management*.
- Helmy, & Adawiyah, I. (2019). Linking psychological empowerment, knowledge sharing, and employees' innovative behavior in SMEs. *The Journal of Behavioral Science*, 14(2), 66-

79.

- Jędrzejczak-Gas, & Wyrwa, J. (2020). Determinants of job satisfaction in a transport company: a Polish case study. *Equilibrium. Quarterly Journal of Economics and Economic Policy*, 15(3), 565-593.
- Jungert, & Broeck, T. V. d. (2018). How colleagues can support each other's needs and motivation: An intervention on employee work motivation. *Applied Psychology*, 67(1), 3-29.
- Kalra, & Agnihotri, A. (2020). Assessing the drivers and outcomes of behavioral self-leadership. *European Journal of Marketing*.
- Kanfer, & Frese, R. (2017). Motivation related to work: A century of progress. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 338.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*.
- Kline, R. B. (2005). Principles and practice of structural equation modeling 2nd ed. *New York: Guilford*, 3.
- Kwon, K., & Kim, T. (2020). An integrative literature review of employee engagement and innovative behavior: Revisiting the JD-R model. *Human Resource Management Review*, 30(2), 100704.
- Lee, H. S., & Hong, S. A. (2014). Factors affecting hospital employees' knowledge sharing intention and behavior, and innovation behavior. *Osong public health and research perspectives*, 5(3), 148-155.
- Li, M., & Hsu, C. H. (2016). Linking customer-employee exchange and employee innovative behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 56, 87-97.
- Lindsay, & Miller, G. W. (2018). How biological attention mechanisms improve task performance in a large-scale visual system model. *Elife*, 7, e38105.
- Mogotsi, I. C., Boon, J. A., & Fletcher, L. (2011). Knowledge sharing behaviour and demographic variables amongst secondary school teachers in and around Gaborone, Botswana. *South African Journal of Information Management*, 13(1), 1-6.
- Murphy, & Lilienfeld, B. A. (2019). Are self-report cognitive empathy ratings valid proxies for cognitive empathy ability? Negligible meta-analytic relations with behavioral task performance. *Psychological Assessment*, 31(8), 1062.
- Nag, & Devalina. (2021). Enhancing Work Engagement in Diverse Employees via Autonomy: Acknowledging Introversion and Extroversion Workspace Preferences. In *Work from*

Home: Multi-level Perspectives on the New Normal. Emerald Publishing Limited.

- Nardo, R., Evanita, S., & Syahrizal, S. (2019). The effect of transformational leadership and non physical work environment on innovative behavior with work motivation as a mediation for employees of tour and travel companies in West Sumatera. 2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018),
- Ngugi, J., & Goosen, L. (2018). Modelling course-design characteristics, self-regulated learning and the mediating effect of knowledge-sharing behavior as drivers of individual innovative behavior. *EURASIA Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(8), em1575.
- Nguyen, & Tuyet-Maisiri. (2021). Multilevel influences on individual knowledge sharing behaviours: the moderating effects of knowledge sharing opportunity and collectivism. *Journal of Knowledge Management*.
- Orfila-Sintes, F., & Mattsson, J. (2009). Innovation behavior in the hotel industry. *Omega*, 37(2), 380-394.
- Payne, & Beth, L. (2021). Pericyte migration and proliferation are tightly synchronized to endothelial cell sprouting dynamics. *Integrative Biology*, 13(2), 31-43.
- Pian, & Jin, Q. Y. (2019). Linking knowledge sharing to innovative behavior: the moderating role of collectivism. *Journal of Knowledge Management*.
- Pinder, & C, C. (2014). *Work motivation in organizational behavior*. psychology press.
- Plowman, E., & Peterson, C. (1989). Business organization and management. *Illinois: Irwin*.
- Porter, L. W., Bigley, G. A., & Steers, R. M. (1991). Motivation and work behavior.
- Riaz, & Xu, S. (2018). Understanding employee innovative behavior and thriving at work: A Chinese perspective. *Administrative Sciences*, 8(3), 46.
- Rizky. (2019). Enhance employee performance for increase work motivation on Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. *Journal Homepage: <http://ijmr.net>*. in, 7(08), 19-34.
- Scott, & Bruce, S. G. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of management journal*, 37(3), 580-607.
- Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: Where should we go from here? *Journal of management*, 30(6), 933-958.
- Singh, & Anupriya. (2022). Work engagement, affective commitment, and career satisfaction: the mediating role of knowledge sharing in context of SIEs. *Benchmarking: An*

International Journal.

- Singh, & Kumar, S. (2019). Territoriality, task performance, and workplace deviance: Empirical evidence on role of knowledge hiding. *Journal of Business Research*, 97, 10-19.
- Steers, & M, R. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative science quarterly*, 46-56.
- Steers, & Porter, R. M. (1983). Employee commitment to organizations. *Motivation and work behavior*, 99, 441-451.
- Tadić Vujčić. (2017). How challenging was your work today? The role of autonomous work motivation. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26(1), 81-93.
- Tang, Y., Shao, Y.-F., & Chen, Y.-J. (2019). Assessing the mediation mechanism of job satisfaction and organizational commitment on innovative behavior: the perspective of psychological capital. *Frontiers in psychology*, 2699.
- Van Zyl, & Oort, L. E. V. (2021). Work engagement and task performance within a global Dutch ICT-consulting firm: The mediating role of innovative work behaviors. *Current Psychology*, 40(8), 4012-4023.
- Van Zyl, L. E., Van Oort, A., Rispens, S., & Olckers, C. (2021). Work engagement and task performance within a global Dutch ICT-consulting firm: The mediating role of innovative work behaviors. *Current Psychology*, 40(8), 4012-4023.
- Vihari, N. S., Yadav, M., & Panda, T. K. (2021). Impact of soft TQM practices on employee work role performance: role of innovative work behaviour and initiative climate. *The TQM Journal*.
- Walton, & E, R. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Wang, & Ren, Z. (2021). Team reflexivity and employee innovative behavior: the mediating role of knowledge sharing and moderating role of leadership. *Journal of Knowledge Management*.
- Widodo, W., & Mawarto, M. (2020). Investigating the role of innovative behavior in mediating the effect of transformational leadership and talent management on performance. *Management Science Letters*, 10(10), 2175-2182.
- Wong, & Anthony, I. (2017). How to attract and retain Generation Y employees? An exploration of career choice and the meaning of work. *Tourism Management Perspectives*, 23, 140-150.
- กนกกร โส๊ะหวัง และ เข้มมนที ศรีสุขล้อม. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่สาย

สนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยวิทยาเขตนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

- กัลย์ ปิ่นเกษร. (2561). การแบ่งปันความรู้เชิงปรนัยและการแบ่งปันความรู้ที่ชัดแจ้ง : ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 12(29), 238-248.
- แก้วตา ศรีศักดิ์. (2560). ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คมาร สุขคันธรักษ์. (2560). อิทธิพลของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรที่มีความตั้งใจอยู่กับองค์กรผ่านความผูกพันของพนักงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตติมา อัครธิตพงษ์. (2556). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฉัตรทอง กาทองทุ่ง. (2560). สภาพแวดล้อมการทำงานและความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทก่อสร้าง (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชญาดา ดีมาลัย. (2559). การแบ่งปันความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรมหาชนในประเทศไทย(Knowledge Sharing: A Case Study of Public Organizations in Thailand). *Journal of Business, Economics and Communications*, 13(1), 86-100.
- ชิตชนก ไชยเสนา. (2560). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลหลักธรรมาภิบาลขององค์การและสิ่งแวดล้อมในองค์กรต่อความเชื่อมั่นผูกพันในงานของพนักงานบริษัทไมตรีการแพทย์จำกัด (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ฐานิตดา สิงห์ล่อ. (2564). ความสมดุลในชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธนากรอมสิน. (2559). รายงานประจำปี 2559.
- ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นवल ลีเจริญ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้าไดฮัทสึเอ็นจีเนียริงแอนด์แมนูแฟคเจอร์ จำกัด (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันท์ธนาดา สรวาสสุกิจ. (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงานที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการดำรงรักษาคณก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2561). พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน : แนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุความท้าทาย

- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปัทมาพร ท่อชู. (2559). การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.
- พัชรินทร์ กลายสุวรรณ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไฮเวย์จำกัด (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชชาภา เกาะเต็น. (2563). ผลกระทบของการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโตโยต้าธนบุรีจำกัด (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ภัทรชนัน สมสมาน. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทไทยแอนิเมชั่นจำกัด มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑล อยู่สุภาพ. (2561). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองบางกรวย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสนันท์ ใบคุณากร. (2563). อิทธิพลขององค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อผลการดำเนินงานขององค์กรผ่านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรฝ่ายกิจการสาขาภาคกลาง (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- มาลา คำจันทร์. (2563). สภาพแวดล้อมในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพที่ทีมงาน: ข้อมูลเชิงประจักษ์ จาก บริษัทผลิตอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่ง. *ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY*, 8(2), 219-230.
- เมฆินทร์ ลิขิตบุญฤทธิ์. (2557). การแบ่งปันความรู้ (*Knowledge Sharing*). วิทยาลัยเทคนิคพิบูลมังสาหาร.
- ยศพร ปัญจมะวัต. (2561). ความสุขในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรและปัจจัยที่เกี่ยวข้องของพนักงานประจำ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ระบิล พันภัย. (2560). รูปแบบการเรียนรู้และวิธีการแบ่งปันความรู้ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัชพงษ์ ชัชวาลย์. (2561). โมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์ของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคใต้ของประเทศไทย : ทดสอบความไม่แปรเปลี่ยนข้ามประเภทขององค์กร (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่งรัตน์ ทองน้อย. (2562). แรงจูงใจสภาพแวดล้อมและทักษะการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมกระบือไฮโดรลิกในจังหวัดปทุมธานี.
- วนิดา เจริญจิโรจน์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรของเจ้าหน้าที่สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรสาคร 1 (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วัชรพงษ์ สุนต์. (2562). แบบจำลองพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวรรธณี วงคโย. (2558). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วีระเชษฐ์ มิ่งแวน. (2563). ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการ

- อุดมศึกษาวิทยาศาสตร์วิจัยและนวัตกรรม (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริพร จันทร์ศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน มหาวิทยาลัยศรี
นครินทรวิโรฒ.
- ศุภลักษณ์ พรหมศร. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน
ความผูกพันกับความพึงพอใจในงาน (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสภิต สัจปัญญาพิทักษ์. (2562). บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อกลางของ"ความผูกพันต่องาน"ในความสัมพันธ์ระหว่าง"
ความมีอิสระในงาน"กับ"พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม"ของเจ้าหน้าที่การตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมยศ นาวิการ. (2544). การบริการเชิงกลยุทธ์. สำนักงานพิมพ์บรรณกิจ.
- สันหจจุทา ชมภูณูช. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารใน
สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สาธิต สุวรรณโสภา. (2564). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน บริษัทลิสซิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุดารัตน์ ทองดี. (2563). คุณภาพการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาบ้านโป่ง
จังหวัดราชบุรี (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏจอมบึง.
- อนุดิษฐ์ ฐานไชยกร. (2562). ความผูกพันในองค์กร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- อภิญา เจริญศรี. (2558). การศึกษาสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต
ของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.







แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5

คำชี้แจง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปร จำนวน 40 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 2.1 แบบประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.2 แบบประเมินการแบ่งปันความรู้ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2.3 แบบประเมินแรงจูงใจในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2.4 แบบประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2.5 แบบประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2.6 แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 21-30 ปี () 31-40 ปี () 41-50 ปี () 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ปริญญาเอก

4. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() น้อยกว่า 15,000 บาท () 25,001 – 30,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท () 30,001 – 35,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท () มากกว่า 35,000 บาท

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

() 1-3 ปี () 4-6 ปี () 7-10 ปี () 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2.1 แบบประเมินสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	สถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน เอื้ออำนวยต่อการทำงานของท่าน					
2	สถานที่ทำงาน มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
3	สถานที่ทำงานมีความสะอาด					
4	สถานที่ทำงานมีอุณหภูมิที่เหมาะสม					
5	วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน มีเพียงพอและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้					

ส่วนที่ 2.2 แบบประเมินการแบ่งปันความรู้

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	เมื่อฉันได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ฉันจะบอกเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับเรื่องนั้น					

2	เมื่อเพื่อนร่วมงานได้เรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนร่วมงานจะบอกฉันเกี่ยวกับสิ่งนั้น					
3	การแบ่งปันความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานถือเป็นเรื่องปกติในองค์กร					
4	ฉันแบ่งปันข้อมูลกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ					
5	ฉันแบ่งปันทักษะของฉันกับเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการ					
6	เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ					
7	เพื่อนร่วมงานในองค์กรแบ่งปันทักษะความรู้กับฉันเมื่อฉันต้องการ					

ส่วนที่ 2.3 แบบประเมินแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์					
2 ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่านมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
3 การปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
4 เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน ท่านได้รับความไว้วางใจให้การช่วยแก้ปัญหาต่างๆ					
5 ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่ท้าทายความสามารถและกระตุ้นให้ต้องปฏิบัติงาน					

6	งานที่ท่านได้รับมอบหมายช่วยเพิ่มพูน ประสบการณ์การเรียนรู้และทักษะ ความชำนาญ					
7	ท่านมีความกระตือรือร้นในการ ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
8	ท่านได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การ งานจากความสามารถของตนเอง					
9	ในการปฏิบัติงานท่านมุ่งมั่นที่ผลสำเร็จ ของงานโดยไม่นำเรื่องส่วนตัวมาเป็น อุปสรรค					
10	ท่านได้พัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และ ประสบการณ์					

ส่วนที่ 2.4 แบบประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่านมากที่สุด

	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1	ท่านมักจะหาหนทางใหม่ ๆ ในการ แก้ปัญหา					
2	ท่านมักจะมีแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับการ แก้ปัญหาที่ยุ่งยากซับซ้อน					
3	ท่านมักจะค้นหาวิธีการทำงาน เทคนิค หรือเครื่องมือแบบใหม่ ๆ มาใช้ในการ ทำงาน					
4	ท่านมักจะเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ให้ เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน					
5	ท่านมักจะทบทวนความคิดสร้างสรรค์ ใหม่ๆ อยู่เสมอ					

ส่วนที่ 2.5 แบบประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาที่กำหนด					
2	ท่านมักทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีข้อติดขัดหรือมีอุปสรรคในการทำงาน					
3	ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และประหยัด					
4	ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
5	ท่านมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีการตัดสินใจในงานได้ดี					
6	การปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้					

ส่วนที่ 2.6 แบบประเมินความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับผู้อื่นว่า					

	เป็นพนักงานขององค์กร					
2	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถเพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
3	ท่านมีความสุข และพึงพอใจที่ได้ทำงานกับองค์กร โดยไม่คิดที่จะลาออก					
4	ท่านต้องการทำงานกับองค์กร และมักพูดถึงองค์กรในทางที่ดีเสมอ					
5	ท่านยอมรับ และยินดีปฏิบัติตามนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กร					
6	ท่านเต็มใจปฏิบัติงานทุกอย่าง เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กร					
7	ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					







บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 197

วันที่ 19 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วย นางสาวชนาพร เลิกเปลี่ยน รหัสประจำตัว 631220053 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจู้ย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย
ที่ อว 8606 (พบ)/ 198

โทร.032 594 107
วันที่ 18 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล

ด้วย นางสาวชนาพร เลิกเปลี่ยน รหัสประจำตัว 631220053 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 199

วันที่ 18 มีนาคม 2565

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ดา วีระไพบุลย์

ด้วย นางสาวชนาพร เลิกเปลี่ยน รหัสประจำตัว 631220053 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 "

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อธิกมาส มากจួយ)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ชนาพร เลิกเปลี่ยน
วัน เดือน ปี เกิด	31 มีนาคม 2529
สถานที่เกิด	นครปฐม
วุฒิการศึกษา	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ที่อยู่ปัจจุบัน	115/1 หมู่ที่ 8 ตำบลบ่อพลับ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

