

# อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย

## The Influence of Perceived Organizational Support, Perceived Supervisor Support and Perceived Coworker Support on Innovative Work Behavior and Job Performance of Employees of a Company Group in Machinery and Parts Industry, Thailand

### Article History

Received: February 24, 2021

Revised: May 24, 2021

Accepted: May 24, 2021

เต็มสิริ ทองศิริพันธ์<sup>1</sup>

Temsiri Thongsiripan

จุฑามาศ ทวีบุญยวงษ์<sup>2</sup>

Jutamard Thaweepaiboonwong

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์ระดับของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงาน และ 2) วิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย จำนวนตัวอย่าง 198 คน จากจำนวนประชากร 646 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา  
MBA Student, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus  
E-mail: temsiri.tho@ku.th

<sup>2</sup> คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา  
Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus  
E-mail: jutamard.t@ku.th

ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการ  
โครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน  
การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง และ  
2) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ รวมไปถึงพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเองก็มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน  
ผลจากการศึกษาสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางให้กับผู้บริหารในการกำหนดนโยบายการจัดการที่เกี่ยวข้อง

**คำสำคัญ:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน  
พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ผลการปฏิบัติงาน

## Abstract

The purposes of the research were 1) to analyze the level of perceived organizational support, perceived supervisor support, perceived coworker support, innovative work behavior, and job performance, and 2) to analyze the influence of perceived organizational support, perceived supervisor support, and perceived coworker support on innovative work behavior and job performance. The sample of this research was 198 employees selected accidentally from a company group in the machinery and parts industry, from a total population of 646 people. The instrument of this research was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, and structural equation modeling analysis. The results were as follows: 1) the employees had a high level of perceived organizational support, perceived supervisor support, perceived coworker support, innovative work behavior, and job performance; and 2) perceived organizational support had a statistically significant influence on job performance and innovative work behavior of employee, and innovative work behavior had a statistically significant influence on job performance. The findings were useful in determining related management policies for executives.

**Keywords:** *Perceived Organizational Support, Perceived Supervisor Support, Perceived Coworker Support, Innovative Work Behavior, Job Performance*

## บทนำ

อุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วนเป็นอุตสาหกรรมสนับสนุนที่สำคัญสำหรับภาคการผลิตซึ่งมีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย การผลิตเครื่องจักรและชิ้นส่วนจึงมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของภาคการผลิตจากการผลิตของผู้ผลิตเครื่องจักรและชิ้นส่วนในประเทศไทย พร้อมๆ กับการพึ่งพาการนำเข้าจากต่างประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผลิตเครื่องจักรที่เป็นเทคโนโลยีระดับสูง จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงเห็นได้ถึงความสำคัญของการพัฒนาของอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วนซึ่งรวมถึงด้านเทคโนโลยีในการผลิต รวมทั้งการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี

ผลการปฏิบัติงานเกิดจากการที่บุคลากรได้ลงมือทำในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและความภูมิใจต่อตนเอง (Ketsa-ard, 2018) เป็นการกระทำหรือพฤติกรรมหนึ่งที่เกิดขึ้นจากบุคคลในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรไปเป็นสิ่งที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้ทางธุรกิจซึ่งสามารถวัดผลหรือประเมินได้อยู่ในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณหรือข้อมูลเชิงคุณภาพ และอยู่บนพื้นฐานของการสนับสนุนขององค์กรหรือพฤติกรรมนั้นเป็นไปเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Boonriw, 2020) อย่างไรก็ตามในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันนี้ องค์กรทุกแห่งต้องพยายามสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งการสร้างนวัตกรรมในองค์กรถือเป็นปัจจัยที่ถูกลำเอามาพิจารณา ทั้งนี้ การเป็น

นวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้นั้น อาจอยู่ในรูปนวัตกรรมทางเทคโนโลยี นวัตกรรมบริหาร หรือนวัตกรรมกระบวนการ

ดังนั้น นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นขององค์การทุกองค์การ (Trott, 2005) ซึ่งเป็นมากกว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิมให้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ องค์การใดต้องการที่จะอยู่รอดจำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม (Zhuang, Williamson, & Carter, 1999) รวมทั้งมีบุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์ที่มีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (innovative work behavior) ซึ่งหมายถึง พฤติกรรมที่จะนำไปสู่การเกิดนวัตกรรมได้ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา และมีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูง

บุคคลหรือทรัพยากรมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์การ เพราะการที่องค์การจะดำเนินงานหรือบรรลุความสำเร็จ ต้องอาศัยบุคคลที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานภายใต้สภาพแวดล้อมที่องค์การได้สร้างขึ้นเพื่อสนับสนุนการทำงาน ซึ่งการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การหรือการที่พนักงานรับรู้ถึงว่าองค์การได้ให้คุณค่าและความสำคัญต่อสิ่งที่พนักงานได้ทำให้กับองค์การนั้น รวมถึงการที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน ตลอดจนให้ความช่วยเหลือและการใส่ใจดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน (Eisenberger & Stinglhamber, 2011) จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ (Hassan & ul Hassan, 2015)

นอกจากสภาพแวดล้อมที่องค์การที่สนับสนุนการทำงานแล้ว หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้เช่นกัน ในกรณีนี้ การรับรู้อการสนับสนุนจากหัวหน้างานว่าหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ว่าคุณค่าของการทำงานทุ่มเททำงานและมีความห่วงใย รวมทั้งการรับรู้อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ว่าให้การช่วยเหลือและสนับสนุน ให้ความใส่ใจดูแล และคอยแนะนำสิ่งที่มีประโยชน์ต่องานในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานแบกรับภาระปัญหาในการทำงานน้อยลง และส่งผลต่อการสร้างสิ่งใหม่ๆ ซึ่งหมายถึงนวัตกรรมในด้านต่างๆ และมีผลการปฏิบัติงานที่ดีได้

การศึกษานี้จึงมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้อการสนับสนุนจาก

หัวหน้างาน และการรับรู้อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานประกอบการกลุ่มอุตสาหกรรมเครื่องจักรในประเทศไทย เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารและพัฒนาองค์การซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ทำงานอย่างเต็มศักยภาพ มีผลการปฏิบัติงานที่สูง และองค์การเกิดการพัฒนาลงส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวม

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้อการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้อการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้อการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย

## การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 1. ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP)

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ของงานที่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งในด้านของประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นสิ่งบ่งชี้ว่าพนักงานปฏิบัติงานได้ดีเพียงใด แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน และผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท (Borman & Motowidlo, 1993)

### 2. การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS)

การรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง ความเชื่อของพนักงานว่าองค์การได้ให้คุณค่าต่อการทุ่มเทของพนักงาน และห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน ความมีอิสระในการตัดสินใจ การลดความเครียดในบทบาทหน้าที่ และการฝึกอบรม (Rhoades & Eisenberger, 2002) งานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลของการรับรู้อการสนับสนุนจากองค์การมีต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ งานวิจัยของ Rhoades

and Eisenberger (2002) ซึ่งศึกษาอุตสาหกรรมการผลิต การศึกษา รัฐบาล สุขภาพ เกษตรกรรม และอีกหลากหลาย อุตสาหกรรม รวมทั้งงานวิจัยของ Hassan and ul Hassan (2015) และ Rutherford, Park, and Han (2011) นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางบวกของการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิง นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน ได้แก่ งานวิจัย ของ Gurbuz and Ataoglu (2018), Qureshi, Zaman, and Butt (2020), และ Siddiqi (2015) จึงนำไปสู่การตั้ง สมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 (H1) การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 2 (H2) การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิง นวัตกรรมของพนักงาน

### 3. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Perceived Supervisor Support: PSS)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน หมายถึง การที่ พนักงานรับรู้ถึงพฤติกรรมของหัวหน้างานที่ให้คำแนะนำ และ ช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาจากการทำงาน รวมทั้งเปิดโอกาสให้ พนักงานได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ตลอดจนดูแลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน แบ่งออก เป็น 3 ด้าน คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุน ด้านข้อมูล และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Miller, 2006) งานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การศึกษา ของ Gagnon and Michael (2004) ซึ่งศึกษากับพนักงาน ในสถานที่ผลิตผลิตภัณฑ์ไม้เพนซิลเวเนีย รวมทั้งงานวิจัย ของ Kim, Hur, Moon, and Jun (2017) และ Shanock and Eisenberger (2006) ในขณะเดียวกันก็มีงานวิจัย ที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลทางบวกของการรับรู้การสนับสนุน จากหัวหน้างานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ งานวิจัยของ Chen, Li, and Leung (2016), Dogru (2018), และ Matookchund and Steyn (2019) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3 (H3) การรับรู้การสนับสนุนจาก หัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 (H4) การรับรู้การสนับสนุนจาก หัวหน้างานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิง นวัตกรรมของพนักงาน

### 4. การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Perceived Coworker Support: PCS)

การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงพฤติกรรมช่วยเหลือและสนับสนุน จากบุคคลในองค์การที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกัน ที่แสดงออกถึงการใส่ใจดูแลและคอยแนะนำสิ่งที่มีประโยชน์ ต่องาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การสนับสนุนด้านอารมณ์ การสนับสนุนด้านข้อมูล และการสนับสนุนด้านเครื่องมือ (Miller, 2006) งานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการรับรู้ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การศึกษาของ Nagami, Tsutsumi, Tsuchiya, and Moromoto (2010) ซึ่งศึกษากับพนักงานที่บริษัทผลิตใน ญี่ปุ่น และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานมี อิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งงานวิจัยของ Kim et al. (2017) และ Nasurdin, Ling, and Khan (2018) นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยที่ผ่านมาซึ่งพบว่าอิทธิพลทางบวก ของการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรม การทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ งานวิจัยของ Binnewies and Gromer (2012), Ur Rehman and Ahmad (2015), และ van Acker, Wynen, and Op de Beeck (2018) จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 5 (H5) การรับรู้การสนับสนุนจาก เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน

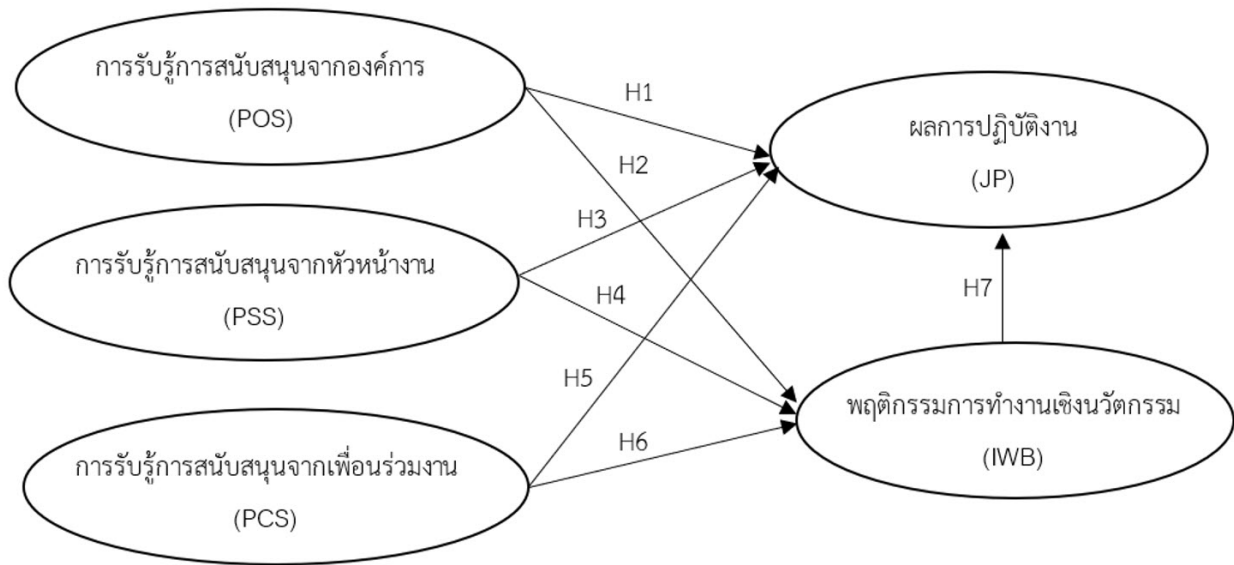
สมมติฐานข้อที่ 6 (H6) การรับรู้การสนับสนุนจาก เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิง นวัตกรรมของพนักงาน

### 5. พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior: IWB)

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม หมายถึง พฤติกรรม ของพนักงานในการนำแนวคิดใหม่ๆ มาใช้กับผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี และวิธีการทำงานเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติ หน้าที่ของกลุ่มหรือองค์กร แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ การมองเห็น

โอกาสในการสร้างนวัตกรรม การผลิตความคิด การส่งเสริมสนับสนุนความคิด และการทำความเข้าใจเป็นจริง (De Jong & Den Hartog, 2010) งานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ได้แก่ การศึกษาของ Leong and Rasli (2014) ซึ่งศึกษากับพนักงานในองค์กรยานยนต์ครบวงจรซึ่งตั้งอยู่ในประเทศ

มาเลเซียที่มีส่วนร่วมในการออกแบบเพื่อการผลิตเพื่อจำหน่ายรถยนต์ นอกจากนั้น งานวิจัยของ Froehlich, Hoegl, and Weiss (2015) และ Middelkoop (2016) ให้ผลในทางเดียวกัน จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้  
สมมติฐานข้อที่ 7 (H7) พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัยอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วนประเทศไทย

**ระเบียบวิธีวิจัย**

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานประจำในกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ซึ่งไม่รวมถึงพนักงานประจำที่เป็นแรงงานในสายการผลิต มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 646 คน ใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ของ Hair, Black, Babin, and Anderson (2010) ซึ่งกำหนดเป็น 10-20 เท่าของตัวแปรสังเกต ซึ่งการศึกษานี้มีตัวแปรสังเกตได้ 17 ตัวแปร ผู้วิจัยกำหนดจำนวนตัวอย่างเป็น 15 เท่าของตัวแปรสังเกตเท่ากับ 255 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในช่วงวันที่ 13 ตุลาคม-5 พฤศจิกายน ปี พ.ศ. 2563 ได้รับแบบสอบถามกลับมาจำนวน 248 ชุด คิดเป็นร้อยละ 97.25 ของจำนวนตัวอย่างที่กำหนด ทั้งนี้ จากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 198 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.35 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม จำนวนตัวอย่างดังกล่าวเกินกว่าขนาดตัวอย่างขั้นต่ำซึ่งเป็น 10 เท่าของตัวแปรสังเกต ตามเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างของ Hair et al. (2010)

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งงาน และสายงานที่รับผิดชอบ เป็นแบบสอบถามปลายปิด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนข้อคำถาม 23 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Miller (2006) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนข้อคำถาม 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Miller (2006) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่พัฒนามาจากแนวคิดของ De Jong and Den Hartog (2010) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนข้อคำถาม 20 ข้อ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่พัฒนามาจากแนวคิดของ Borman and Motowidlo (1993) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนข้อคำถาม 10 ข้อ

ทั้งนี้ ข้อคำถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 6 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert 5 ระดับ (likert scale) โดยระดับการให้คะแนน คือ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

### การทดสอบเครื่องมือ

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เกินกว่า 0.50 ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องในเกณฑ์ (Phusee-orn, 2008) และผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาไปทดลองใช้ (tryout) กับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) อยู่ในช่วง 0.671-0.925 ซึ่งมีความมากกว่า 0.60 หมายถึง ชุดคำถามที่อยู่ในแบบสอบถามนี้มีความน่าเชื่อถือค่อนข้างดี (Bakhta, Verma, Hembram, Praharaj, & Sinha, 2013)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาระดับความคิดเห็น ดังนี้ ต่ำมาก มีคะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 ต่ำ มีคะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 ปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 สูง มีคะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 และสูงมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00

2. สถิติเชิงอนุมาน ใช้การวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทหนึ่ง ในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย

### ผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.52 มีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.29 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.17 มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.30 มีเงินเดือนมากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.24 มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 74.24

**ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ (ตารางที่ 1)**

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านความมั่นคงในงาน (3.86) ด้านความมีอิสระในการตัดสินใจ (3.85) ด้านการยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และ

การเลื่อนตำแหน่ง (3.79) ด้านการลดความเครียดในบทบาทหน้าที่ (3.78) และด้านการฝึกอบรม (3.71)

การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านอารมณ์ (3.90) ด้านข้อมูล (3.82) และด้านเครื่องมือ (3.81)

การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อพิจารณาการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านข้อมูล (3.92) ด้านอารมณ์ (3.90) และด้านเครื่องมือ (3.85)

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านการมองเห็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (3.92) ด้านการผลิตความคิด (3.86) ด้านการทำความคิดเป็นจริง (3.77) และด้านการส่งเสริมสนับสนุนความคิด (3.63)

ผลการปฏิบัติงานในภาพรวมและรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงานในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาต่ำดังนี้ คือ ด้านผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท (4.15) และด้านผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน (3.90)

**ตารางที่ 1** ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตัวแปร	Mean	S.D.	ระดับ
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)</b>			
ความมั่นคงในงาน (JS)	3.86	0.743	สูง
ความมีอิสระในการตัดสินใจ (AT)	3.85	0.660	สูง
การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง (RP)	3.79	0.647	สูง
การลดความเครียดในบทบาทหน้าที่ (RS)	3.78	0.761	สูง
การฝึกอบรม (TN)	3.71	0.880	สูง
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (PSS)</b>			
ด้านอารมณ์ (SES)	3.90	0.676	สูง
ด้านข้อมูล (SIF)	3.82	0.701	สูง
ด้านเครื่องมือ (SIS)	3.81	0.805	สูง
<b>การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (PCS)</b>			
ด้านข้อมูล (CIF)	3.92	0.706	สูง
ด้านอารมณ์ (CES)	3.90	0.736	สูง
ด้านเครื่องมือ (CIS)	3.85	0.760	สูง
<b>พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (IWB)</b>			
การมองเห็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (IE)	3.92	0.616	สูง
การผลิตความคิด (IG)	3.86	0.639	สูง
การทำความคิดเป็นจริง (IR)	3.77	0.679	สูง
การส่งเสริมสนับสนุนความคิด (IP)	3.63	0.706	สูง
<b>ผลการปฏิบัติงาน (JP)</b>			
ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริบท (CP)	4.15	0.600	สูง
ผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน (TP)	3.90	0.647	สูง

**อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงาน**

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงทุกตัว ภายหลังการปรับโมเดล โมเดลมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (Relative Chi-Square: CMIN/CF) = 1.139 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) = 0.939 และค่าดัชนีจากการเปรียบเทียบความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (Normed Fit Index: NFI) = 0.961 ซึ่งทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้

จากตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized regression weight) ของตัวแปรสังเกตได้

พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบอยู่ในช่วง 0.669-0.936 ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (composite reliability) ของตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.874 0.896 0.928 0.897 และ 0.801 เรียงตามลำดับ และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ของตัวแปรแฝงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.583 0.741 0.812 0.686 และ 0.668 เรียงตามลำดับ

**ตารางที่ 2** ผลค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณยกกำลังสอง ค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ และค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ของตัวแปรแฝง

ตัวแปรแฝง	ตัวแปรสังเกตได้	Standardized regression weight	R-square	Composite reliability	AVE
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ	ความมั่นคงในงาน	0.780	0.608	0.874	0.583
	ความมีอิสระในการตัดสินใจ	0.669	0.447		
	การยอมรับและเห็นความสำคัญ	0.812	0.660		
	ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง	0.848	0.719		
	การลดความเครียดในบทบาทหน้าที่	0.695	0.483		
การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	ด้านอารมณ์	0.873	0.762	0.896	0.741
	ด้านข้อมูล	0.911	0.830		
	ด้านเครื่องมือ	0.795	0.632		
การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน	ด้านข้อมูล	0.936	0.876	0.928	0.812
	ด้านอารมณ์	0.881	0.777		
	ด้านเครื่องมือ	0.886	0.784		
พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	การเห็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม	0.757	0.573	0.897	0.686
	การผลิตความคิด	0.832	0.692		
	การทำความเข้าใจเป็นจริง	0.914	0.835		
	การส่งเสริมสนับสนุนความคิด	0.803	0.645		
ผลการปฏิบัติงาน	ผลการปฏิบัติงานในเชิงบริษัท	0.785	0.616	0.801	0.668
	ผลการปฏิบัติงานในเนื้องาน	0.849	0.720		



ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมและผลการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ภายหลังจากปรับโมเดลพบว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (CMIN/df) = 1.466

ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) = 0.921 และค่าดัชนีจากการเปรียบเทียบความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (NFI) = 0.949 ค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูล (CFI) = 0.983 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR) = 0.017 ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) = 0.049 ซึ่งทุกค่าอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ค่าสถิติและเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดความกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติ	เกณฑ์*	ค่าที่ได้	สรุป
ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (CMIN/df)	≤ 3.000	1.466	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI)	> 0.900	0.921	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีจากการเปรียบเทียบความสอดคล้องเชิงเปรียบเทียบ (NFI)	> 0.900	0.949	ผ่านเกณฑ์
ค่าดัชนีเปรียบเทียบความสอดคล้องของข้อมูล (CFI)	> 0.900	0.983	ผ่านเกณฑ์
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (RMR)	≤ 0.080	0.017	ผ่านเกณฑ์
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA)	≤ 0.080	0.049	ผ่านเกณฑ์

ที่มา: Kaiwan (2013)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.633 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.253 และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีสัมประสิทธิ์ค่าถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.726

ในขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.141 การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.003 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ -0.026 และการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.039

**ตารางที่ 4** ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

	Estimate	Standardized regression weight	S.E.	C.R.	p-value
IWB <--- POS	0.489	0.633	0.099	4.956	***
JP <--- POS	0.221	0.253	0.110	2.017	0.044*
JP <--- IWB	0.821	0.726	0.125	6.561	***
IWB <--- PSS	0.141	0.190	0.094	1.506	0.132
IWB <--- PCS	0.003	0.004	0.062	0.045	0.964
JP <--- PSS	-0.026	-0.031	0.094	-0.278	0.781
JP <--- PCS	0.039	0.051	0.062	0.631	0.528

หมายเหตุ \* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, \*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

### อภิปรายผลการวิจัย

จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาซึ่งได้แก่พนักงานในกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วนประเทศไทย พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Thiposot (2013) ซึ่งพบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและที่มีต่างชาติถือหุ้น อยู่ในระดับสูง เนื่องจากทั้งสององค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคงสูง ได้รับการยอมรับจากสังคม มีการจัดสภาพในการทำงาน ประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี จึงทำให้พนักงานมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมในระดับสูง

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พบว่าพนักงานประเมินทุกด้านในระดับสูง เนื่องจากลักษณะการทำงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาขององค์กรแห่งนี้ เป็นการทำงานในเชิงสนับสนุนการทำงานแบบครอบครัวพี่น้อง ไม่มีการแบ่งระดับสายงานระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในลักษณะของการสั่งการอย่างชัดเจน ส่วนระดับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานทุกด้านอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rattanamanee (2018) ที่พบว่า มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ รอบตัว เมื่อมนุษย์เรียนรู้การอยู่ร่วมกับสังคมแล้ว ย่อมรู้สึกได้ถึง การแสดงออกและการส่งเสริมสนับสนุนของสังคมและ

คนรอบตัว เช่นเดียวกับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ที่คอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาข้อมูล และสร้างปฏิสัมพันธ์ในการทำงาน

จากผลการศึกษาซึ่งพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน เนื่องจากพนักงานจะมีแรงจูงใจเมื่อรู้สึกว่าการให้การสนับสนุน ทำให้พนักงานแสดงศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่ได้ศึกษาอุตสาหกรรมการผลิต การศึกษา รัฐบาล สุขภาพ เกษตรกรรม และอีกหลากหลายอุตสาหกรรม และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของ Hassan and ul Hassan (2015) ซึ่งศึกษากับพนักงานของภาคการผลิตของปากีสถาน และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำ ความยุติธรรมขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยองค์กรสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพได้โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งเมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้มีการสนับสนุนจากองค์กร พนักงานจะใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

ผลการศึกษายังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานในกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและ

ขึ้นส่วน เมื่อองค์การให้การสนับสนุนแก่พนักงานอย่างเพียงพอ เช่น การฝึกอบรม จะทำให้พนักงานมีทักษะและองค์ความรู้ที่จะมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Siddiqi (2015) ซึ่งศึกษากับพนักงานที่ทำงานในแผนก R&D และทีมการตลาดของผู้ผลิตรถจักรยานยนต์ในอินเดีย และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และผลการวิจัยของ Qureshi, Zaman, and Butt (2020) ซึ่งศึกษากับภาคการพยาบาลของปากีสถาน และพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม โดยบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกและผู้นำ และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

สำหรับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมซึ่งการศึกษานี้พบว่า มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากอุตสาหกรรมที่ทำการศึกษามีนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของค่านิยมหลัก (core value) เพราะฉะนั้น พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจึงนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Leong and Rasli (2014) ซึ่งศึกษากับพนักงานในบริษัทผู้ผลิตรถยนต์ซึ่งตั้งอยู่ในประเทศมาเลเซีย และพบว่า พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของ Nguyen, Le, Trinh, and Do (2019) ซึ่งศึกษากับพนักงานบริษัทออกแบบและก่อสร้างในโฮจิมินห์ซิตีประเทศเวียดนาม และพบว่า พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานเช่นกัน

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการศึกษานี้พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อาจเนื่องจากหัวหน้างานมีหน้าที่ในการกำกับและดูแลความเรียบร้อยของงานในแผนก โดยภาพรวมเท่านั้น โดยระดับผลการปฏิบัติงานของพนักงานจะเกิดจากทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความรับผิดชอบ และพฤติกรรมของตัวพนักงานเอง อีกทั้งหัวหน้างานเองมีอำนาจในการตัดสินใจที่จำกัดเกินกว่าที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Nagami et al. (2010) ซึ่งศึกษากับพนักงานบริษัทด้านการผลิตในญี่ปุ่น โดยพบว่า การสนับสนุนของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิภาพการทำงานของผู้ชาย นอกจากนี้ การสนับสนุนจากหัวหน้างานยังไม่มี

ผลกระทบมากนักต่อผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความสามารถสูง และการสนับสนุนจากหัวหน้างานที่มากเกินไปอาจทำลายความเป็นอิสระของผู้ได้บังคับบัญชาและส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานลดลง นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Nasurdin, Ling, and Khan (2018) ซึ่งศึกษากับเจ้าหน้าที่พยาบาลจากโรงพยาบาลเอกชนในมาเลเซีย ยังพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่พยาบาลมีอายุงานเฉลี่ยประมาณ 5 ปี จึงเข้าใจในงานและสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานและวัฒนธรรมของโรงพยาบาลได้ ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ซึ่งการศึกษานี้พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยใดๆ ที่ผ่านมา เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานอาจจะอยู่เหนืออำนาจในการตัดสินใจของหัวหน้างานเพียงคนเดียว เนื่องจากต้องได้รับความความเห็นชอบจากแผนกอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกันด้วย

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการศึกษานี้พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากเป้าหมายในการทำงานของเพื่อนร่วมงานที่อยู่ต่างแผนกกันอาจมีความขัดแย้งกับเป้าหมายในการทำงานของตัวพนักงาน ทำให้การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานจึงเป็นไปในทิศทางเพื่อการส่งเสริมเป้าหมายการทำงานของตนเองมากกว่าพนักงานอื่น ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Sritangratanakul (2013) ซึ่งศึกษากับพนักงานชาวไทยจากบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพฯ และพบว่า การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่มีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากพนักงานไม่ได้ถูกประเมินผลการปฏิบัติงานจากเฉพาะคุณภาพและปริมาณที่ทำได้เท่านั้น แต่การประเมินมักรวมไปถึงความทุ่มเท ความรับผิดชอบ ความสามารถ วินัย หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น ที่การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานไม่อาจส่งเสริมให้ดีขึ้นได้

สำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งการศึกษานี้พบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากกลุ่มบริษัทที่ทำการศึกษาเป็นองค์กรที่มีขนาดเล็ก จึงอาจทำให้เพื่อนร่วมงานมีความหมายถึงผู้ร่วมงานในองค์การที่ทำงานคนละแผนกกับตัวพนักงานและมีงานที่ได้รับ

มอบหมายแตกต่างกัน ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือด้านการทำงานให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมซึ่งประกอบด้วย การผลิตความคิด รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนความคิดและการทำความเข้าใจได้

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เพราะฉะนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมใดๆ ที่จะส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของตัวพนักงาน โดยใช้การจัดประชุมระหว่างตัวแทนองค์การกับพนักงานรายบุคคลอย่างสม่ำเสมอเพื่อรับฟังปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น ซึ่งพนักงานอาจไม่สามารถจัดการกับสภาพปัญหานั้นได้เอง เพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

2. เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานเช่นกัน องค์การจึงไม่ควรละเลยต่อการส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ด้วยการที่องค์การช่วยผลักดันความคิดเห็นที่พนักงานเป็นผู้นำเสนอเข้าสู่การพิจารณาของผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง และหากประเมินแล้วเล็งเห็นถึงคุณประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับธุรกิจโดยภาพรวม ควรมีการนำไปนำไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานกลุ่มบริษัทหนึ่งในอุตสาหกรรมเครื่องจักรและชิ้นส่วน ประเทศไทย ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตจำกัด งานวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีความหลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น เช่น พนักงานในสายการผลิต รวมถึงการศึกษาวิจัยกับอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ที่แตกต่างออกไป เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในองค์การต่างๆ ได้อย่างหลากหลายมากขึ้น

2. ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นเดียวกัน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นการยืนยันผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

## References

- Bakhla, A. K., Verma, V., Hembram, M., Praharaj, S. K., & Sinha, V. K. (2013). Internal consistency and factor structure of 12-item general health questionnaire in visually impaired students. *Industrial Psychiatry Journal*, 22(2), 109-113.
- Binnewies, C., & Gromer, M. (2012). Creativity and innovation at work: The role of work characteristics and personal initiative. *Psicothema*, 24(1), 100-105.
- Boonriw, P. (2020). *Itthiphon khōng watthanatham 'ongkān læ kānchatkān khwāmru thi song phon to phonkān patibat ngān khōng phanakngān radap patibatkān 'utsāhakam 'āhān prærūp nai nikhom 'utsāhakam læm chabang chāngwat Chon Buri* [Influences of organizational culture and knowledge management on job performance of operational employees in the processing food industry in Laem Chabang industrial estate, Chon Buri province] (Master's thesis, Kasetsart University).
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. M. (1993). Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71–98). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- Chen, T., Li, F., & Leung, K. (2016). When does supervisor support encourage innovative behavior? Opposite moderating effects of general self-efficacy and internal locus of control. *Personnel Psychology*, 69(1), 123-158.
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behavior. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- Dogru, C. (2018). The relationship between perceived support and innovative behavior: Analyzing the mediating role of work engagement. *Journal of Business Research Turk*, 10(2), 384-402.
- Eisenberger, R., & Stinglhamber, F. (2011). *Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees*. Washington, DC: APA Books.
- Froehlich, J. K., Hoegl, M., & Weiss, M. (2015). Thematic thinking and individual performance in research and development. *Journal of Product Innovation Management*, 32(6), 939-953.
- Gagnon, M. A., & Michael, J. H. (2004). Outcomes of perceived supervisor support for wood production employees. *Forest Products Journal*, 54(12), 172-177.
- Gurbuz, F. G., & Ataoglu, B. T. (2018). Understanding the relationship between human resource practices and innovative work behavior: Role of perceived organizational support. *International Journal of Science and Research*, 7(11), 1821-1829.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ; Prentice Hall.
- Hassan, S., & ul Hassan, M. (2015). Testing the mediating role of perceived organizational support between leadership styles, organizational justice and employees' behavioral outcomes. *Pakistan Journal of Commerce & Social Sciences*, 9(1), 131-158.
- Kaiwan, Y. (2013). *Kān wikhrō sathiti laī tuāprāē samrap ngānwīchāi* [Multivariate statistical analysis for research]. Bangkok: | Chulalongkorn University Press.
- Ketsa-ard, M. (2018). *Bukkhalikkaphāp hā 'ongprakōp lāe 'itthiphon rawāng kan khōng kh wāmphungphōchāi nai ngān lāe phonkān patibat ngān khōng phū prakōp wichāchīp kānphayābān nai 'amphāē sī rāchā chāngwat Chon Buri* [Relationship between big five personal traits and simultaneous reciprocal influences between job satisfaction and job performance of Nursing professionals in Si Racha Chon Buri] (Master's thesis, Kasetsart University).
- Kim, H. J., Hur, W.-M., Moon, T.-W., & Jun, J.-K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 20(2), 124-136.
- Leong, C. T., & Rasli, A. (2014). The relationship between innovative work behavior on work role performance: An empirical study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129, 592-600.

- Matookchund, N. G., & Steyn, R. (2019). Performance appraisal as an antecedent to innovation: An analysis of its importance relative to other human resource practices. *South African Journal of Human Resource Management, 17*(1), 1-11.
- Middelkoop, C. (2016). *How does innovative work behavior of employees affect their individual job performance?* (Master's thesis, University of Twente).
- Miller, K. (2006). *Organizational communication: Approaches and processes* (4th ed.). Belmont, CA: Thomson Wadsworth.
- Nagami, M., Tsutsumi, A., Tsuchiya, M., & Morimoto, K. (2010). Job control and coworker support improve employee job performance. *Industrial Health, 48*(6), 845-851.
- Nasurdin, A. M., Ling, T. C., & Khan, S. N. (2018). Linking social support, work engagement and job performance in Nursing. *International Journal of Business & Society, 19*(2), 363-386.
- Nguyen, P. V., Le, H. T. N., Trinh, T. V. A., & Do, H. T. S. (2019). The effects of inclusive leadership on job performance through mediators. *Asian Academy of Management Journal, 24*(2), 63-94.
- Phusee-orn, S. (2008). *Kaṅprayukchai SPSS wikhrō khōṁmūn ngānwīchāi* [Applied SPSS for research data analysis]. Kalasin: Prasan Printing.
- Rattanamanee, N. (2018). *Itthiphon khōṅg kārprū kār sanapsanun chāk 'ongkār huānā ngān læ phū'an ruām ngān thī mī phon tō kārnmī phruttkam kār pen samāchik thī dī khōṅg 'ongkār: Kōrānī suksā bōrisat chō thawī čhamkat (Mahāchon)* [The influence of perceived organizational support, supervisor support and colleagues support on the organization citizenship behavior: A case study of Cho Thavee Public Company Limited] (Master's thesis, Sillapakorn University).
- Qureshi, F., Zaman, Q., & Butt, M. (2020). Mediating effect of perceived organizational support on the relationship between leader-member exchange and the innovation work behavior of nursing employees: A social exchange perspective. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal, 2*(1), 68-77.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology, 87*(4), 698-714.
- Rutherford, B., Park, J., & Han, S.-L. (2011). Increasing job performance and decreasing salesperson propensity to leave: An examination of an Asian sales force. *Journal of Personal Selling & Sales Management, 31*(2), 171-184.



- Shanock, L. R., & Eisenberger, R. (2006). When supervisors feel supported: Relationships with subordinates' perceived supervisor support, perceived organizational support, and performance. *Journal of Applied Psychology, 91*(3), 689-695.
- Siddiqi, M. A. (2015). Employee innovative work behavior and its roots in their work engagement: An Indian experience. *Pranjana: The Journal of Management Awareness, 18*(2), 1-18.
- Sritangratanakul, K. (2013). *Khwāmsamphan rawāng khwām kraprikraprao nai ngān kap phonkān patibat ngān doī mī khwām yū tyun thāngkān rukhit kān sanapsanun čhāk phū an ruām ngān khwām yū nyat nai ngān læ kānkamnot paomāi thī thāthāi pentūa præ song phān* [Relationship between vigor and job performance: The mediating effects of cognitive flexibility, coworker support, task persistence, and difficulty of self-set goals] (Master's thesis, Chulalongkorn University).
- Thiposot, S. (2013). *Kānraprū kān sanapsanun čhāk 'ongkān khoṅ phanakngān thī mī tō phonkān patibat ngān nai phāk thurakit thanākhan* [Perceived organizational support affecting job performance of employees in Banking business] (Master's thesis, Rajamangala University of Technology Thanyaburi).
- Trott, P. (2005). *Innovation management and new product development* (3rd ed.). Harlow, England: FT Prentice-Hall.
- Ur Rehman, W., & Ahmad, M. (2015). AMO framework and psychological empowerment: Conceptual model decoding the black box between HRM and innovative work behavior. *Business Review, 10*(1), 86-101.
- van Acker, W., Wynen, J., & Op de Beeck, S. (2018). Illuminating the gender divide in public sector innovation: Evidence from the Australian public service. *Public Personnel Management, 47*(2), 175-194.
- Zhuang, L., Williamson, D., & Carter, M. (1999). Innovate or liquidate-are all organizations convinced? A two-phased study into the innovation process. *Management Decision, 37*(1), 57-71.