

# ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

## ธนาคารออมสินภาค 5

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

ชนาพร เลิกเปลี่ยน<sup>1</sup> ชวนชื่น อัศวณิชชา<sup>2</sup>

Chanaporn Lerkplean<sup>1</sup> Chuanchuen Akkawanitcha<sup>2</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร <sup>2</sup>คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

<sup>1</sup>Master of Business Administration Program, Faculty of Management Sciences, Silpakorn University

<sup>2</sup> Faculty of Management Sciences, Silpakorn University

E-mail: Chanapornlerk@gmail.com

#### บทคัดย่อ

Received: May 17, 2022

Revised: June 16, 2022

Accepted: June 28, 2022

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (2) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำการศึกษากับพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจาก 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี และจังหวัดกาญจนบุรีของธนาคารภาค 5 ตามด้วยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ :** สภาพแวดล้อมในการทำงาน, การแบ่งปันความรู้, แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

### Abstract

This study aims to study (1) the influence of work environment, knowledge sharing and work motivation on the employee innovative behavior (2) the influence of employee innovative behavior on 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 government savings bank. By using method of quota sampling design from employees in 4 provinces : Nakhon Pathom Province Nonthaburi Province Suphanburi Province and Kanchanaburi Province of Region 5 Bank, then using convenience sampling design. Data is analyzed by using the structural equation modeling (SEM)

The results showed that the level of of work environment, knowledge sharing, work motivation, employee innovative behavior, task performance and organizational commitment are high level. The results of hypotheses testing have found that work environment, knowledge sharing, work motivation have a positive influence on employee innovative behavior. Furthermore, Employee innovative behavior have a positive influence on task performance and organizational commitment statistically significant.

**Keywords :** Work environment, Knowledge sharing, work motivation, Employee innovative behavior, Task performance, Organizational commitment

## ความสำคัญและปัญหา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นสิ่งสำคัญสำหรับองค์กร เนื่องจากหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐ รัฐบาล หรือเอกชน ต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการทำงานอย่างไรให้มีความสุข นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งหลายต่างก็มีความเห็นตรงกันว่าองค์กรจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพ และสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกัน บรรลุเป้าหมายขององค์กรไปด้วยกันก็จะมีคุณภาพผูกพันต่อองค์กรมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเต็มใจและต้องการที่จะดำรงไว้ซึ่งการเป็นบุคลากรขององค์กรนั้นตลอดไป (วัชรพงษ์ สุนต์, 2562)

การรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสถาบันการเงินต่างปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดแต่สิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงคือ การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธนาคารไปสู่ทิศทางแห่งความสำเร็จและเกิดผลลัพธ์ที่จับต้องได้และยั่งยืน โดยเฉพาะนวัตกรรมที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของคนในองค์กร ที่เข้าใจปัญหาของลูกค้าและธนาคารผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจนสามารถพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ บริการ กระบวนการ และรูปแบบธุรกิจใหม่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันที่นำไปสู่การสร้างประโยชน์ให้องค์กร ทั้งนี้การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน สิ่งต่างๆ ที่อยู่ภายในองค์กรหรือรอบๆ ตัวสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานที่องค์กรควรให้ความสำคัญ (ฐานิตตา สิงห์ลอ, 2563)

นอกจากนี้ การแบ่งปันความรู้ และแรงจูงใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และนำไปสู่การสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมพนักงานได้ เนื่องจาก การแบ่งปันความรู้เป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่มีความสนใจในเรื่องเดียวกันเพื่อดึงศักยภาพของพนักงานในองค์กรออกมาใช้เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และทิศทางที่ต้องการ พร้อมสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่นำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เนื่องจากพนักงานที่มีความต้องการที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรมีความต้องการความรู้และประสบการณ์ในการทำงานใหม่ๆ บางคนมีความเพียรพยายามที่จะทำพฤติกรรมหรือกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย ในขณะที่บางคนไม่มีความเพียรพยายามที่จะฝ่าฟันอุปสรรคให้บรรลุเป้าหมายและเป็นพลังผลักดันให้ตนมีพฤติกรรมและยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย

จากปัญหาที่พบในปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้ และเมื่อพนักงานเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อองค์กรของพนักงานได้ จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพตระหนักถึงความสำเร็จขององค์กรเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองที่จะต้องตอบแทนให้กับองค์กรซึ่งธนาคารออมสินมีแนวทางในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการยอมรับนับถือซึ่งกันและกันเชื่อว่าความสำเร็จทางธุรกิจย่อมมาจากทั้งความอดสาหะของพนักงานแต่ละคน มีนโยบายให้ผู้นำพัฒนาความสามารถของพนักงานในระยะยาว โดยสร้างผู้ตามให้ปฏิบัติงานแทนตนเองได้ พร้อมส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ และใส่ใจการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน ด้วยการให้ผลตอบแทน สวัสดิการต่างๆ อย่างยุติธรรม

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงระดับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของ

พนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 รวมถึงอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 และอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารออมสินภาค 5 โดยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทำให้ทราบถึงวิธีการรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับองค์กร สร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเห็นประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีความตั้งใจปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุดและมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

### สมมติฐานการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
2. สมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
3. สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
4. สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
5. สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

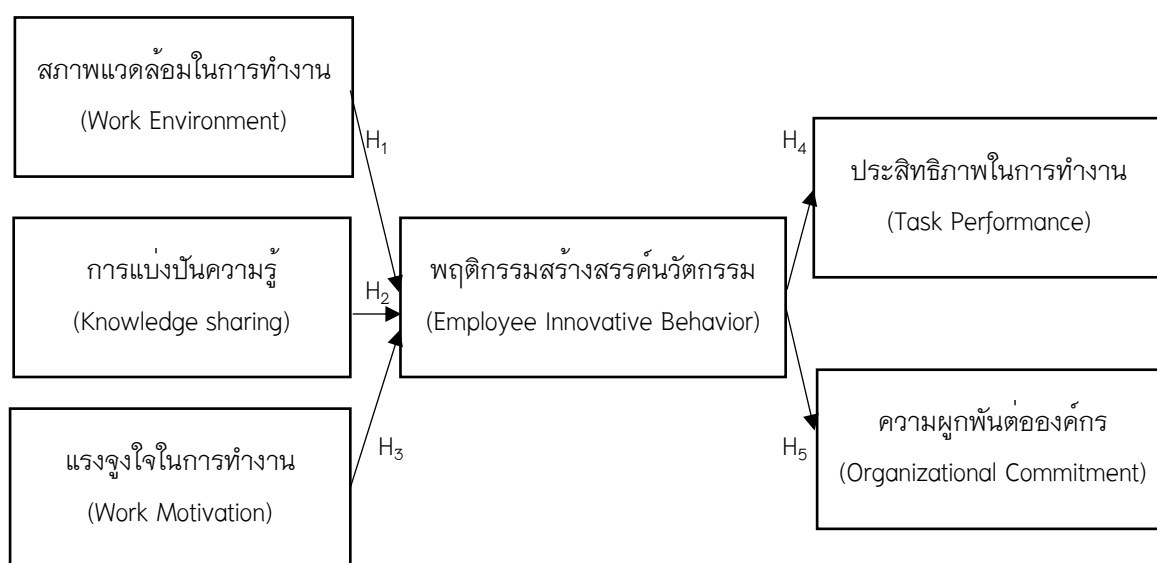
### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovative Behavior) เป็นพฤติกรรม การแสดงออกทางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ในเรื่องของการนำเสนอความคิด กระบวนการทำงานใน องค์กร หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ในเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีประโยชน์และมีความแปลกใหม่เกี่ยวข้องกับงานที่ ตนเองได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะสามารถนำไปใช้ปฏิบัติในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่ง สอดคล้องกับผลการศึกษาของสาธิต สุวรรณโสภณ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทสีซึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการกระตุ้นภูมิปัญญา ด้านการ คำนึงถึงความเป็นปัจเจกชน และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานบริษัทสีซึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ พบว่า สภาพแวดล้อมใน การทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุนจากทีมงาน ด้านการมีทรัพยากรที่เพียงพอ และด้านงานที่สร้างสรรค์และ ทำทาย ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทสีซึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้ผลการศึกษาของแก้วตา ศรอดิศักดิ์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัย เหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษพบว่า

การมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องผ่านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเป็นแนวคิดที่จะช่วยกระตุ้นให้เกิดกระบวนการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีแนวโน้มต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะทรัพยากรมนุษย์จัดเป็นแหล่งกำเนิดของความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ และการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งส่วนบุคคลและองค์กร

จากการศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ขอบเขตการวิจัย

### ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ซึ่งธนาคารออมสินภาค 5 ครอบคลุมพื้นที่ในจังหวัด นครปฐม นนทบุรี สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาจาก 4 จังหวัดตามด้วยการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวน 400 คนจากทั้งหมด 769 คน (ที่มา:ข้อมูลฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ณ มกราคม 2565)

## วิธีดำเนินการวิจัย

### เครื่องมือที่ใช้วิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่คัดเลือกมาจากแบบวัดที่ผ่านการทดสอบจากนักวิชาการและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลายประกอบด้วย 7 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจากธัญพร สิ้นพัฒน์พงศ์ (2560) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการแบ่งปันความรู้ มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำถาม โดยแปลมาจาก

Mogotsi, Boon & Fletcher (2011) ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ คำถาม ซึ่งพัฒนามาจากศิริพร จันทรศรี (2550) ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจากณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์ (2562) ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 6 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจากนพพล ลีเจริญ (2561) ส่วนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 7 ข้อคำถาม ซึ่งพัฒนามาจากวิวรรธณี วงศาโย (2558) ในส่วนที่ 2 – 7 ผู้วิจัยใช้คำถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วย ปานกลาง 2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว สำหรับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

|                              |             |                 |
|------------------------------|-------------|-----------------|
| 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  |

#### วิธีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยมีการให้คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ สำหรับเกณฑ์การพิจารณาว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงหรือไม่ ให้พิจารณาจากค่าดัชนีความเที่ยงตรงของแบบสอบถามต้องมีค่ามากกว่า 0.5 ขึ้นไป (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) โดยผลการคำนวณค่าดัชนีของแบบสอบถามมีค่า 0.9 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงโดยทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยจำนวน 30 คน จากนั้นนำมาตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) ผลของการหาความเชื่อมั่นพบว่า แบบวัดสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934 แบบวัดการแบ่งปันความรู้ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.937 แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.979 แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.948 แบบวัดประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.962 และแบบวัดความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.969

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) โดยผู้วิจัยจะทำการทดสอบตัวแปรทุกตัวด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน เพื่อยืนยันว่าองค์ประกอบของตัวแปรที่เลือกมานั้นสอดคล้องกับโมเดลที่ใช้ในการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (Byrne, 2010) ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบมีดังนี้ CMIN/df = 2.434, RMR = 0.022, GFI = 0.829, TLI = 0.922, NFI = 0.900, CFI = 0.929 และ RMSEA = 0.060 ค่าดัชนีชี้วัดมีความเหมาะสม พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันแสดงให้เห็นว่าตัวแบบวัดของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์ตามทฤษฎี และมีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) ของตัวแปรจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การแบ่งปันความรู้ แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.508 – 0.778 (ดังตารางที่ 1) นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทดสอบ (Variance Inflation Factor : VIF) พบว่าค่า VIF มีค่าอยู่ระหว่าง 1.000–3.070 ซึ่งน้อยกว่า 10 ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกันดังที่กล่าวไว้ใน Hair (2010)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlations) ที่ศึกษา

| 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

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรจำนวน 4 หน่วยงาน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) เป็นการสร้างแบบสอบถามใน Google Form ควบคุมไปกับการแจกแบบสอบถาม สำหรับแบบสอบถามออนไลน์ผู้วิจัยได้มีการกำหนดเงื่อนไขในระบบให้พนักงานตอบได้เพียง 1 ครั้ง โดยผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 28 มีนาคม – 10 เมษายน พ.ศ. 2565

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงเป็นค่าสถิติร้อยละ (Percentage) 2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 3.การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

### สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาลำดับที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 จำนวน 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 มีระดับ

การศึกษาปริญญาโท 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

## 2. ผลการศึกษาส่วนที่ 2 : ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า

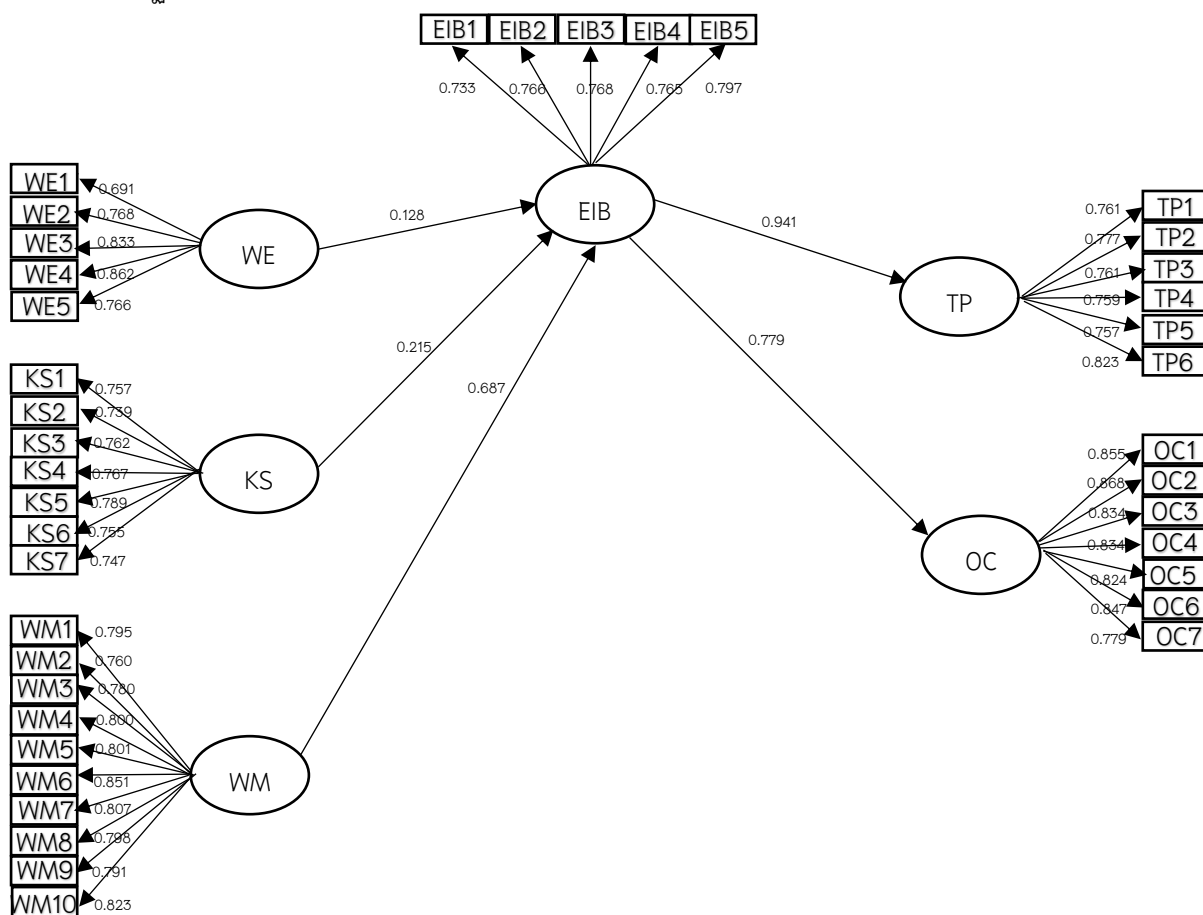
| ตัวแปร                                  | ค่าเฉลี่ยรวม | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------|--------------|------------------|
| 1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน                | 3.914        | เห็นด้วยมาก      |
| 2. การแบ่งปันความรู้                    | 3.923        | เห็นด้วยมาก      |
| 3. แรงจูงใจในการทำงาน                   | 4.025        | เห็นด้วยมาก      |
| 4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน | 3.919        | เห็นด้วยมาก      |
| 5. ประสิทธิภาพในการทำงาน                | 3.994        | เห็นด้วยมาก      |
| 6. ความผูกพันต่อองค์กร                  | 4.026        | เห็นด้วยมาก      |

## 3. ผลการศึกษาส่วนที่ 3 : การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling : SEM) เป็นการอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า  $\chi^2/df = 2.720$ , CFI = 0.914, GFI = 0.813, TLI = 0.907, NFI = 0.900, RMSEA = 0.066 และ RMR = 0.100 เมื่อพิจารณาค่าที่ได้ พบว่า ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด Hair et al., (2010) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าโมเดลสมการโครงสร้างมีความเหมาะสม และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (ดังภาพที่ 2)

จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยวิธีการประมาณค่าภาวะน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum likelihood estimation) ผลการทดสอบสมมติฐานแบ่งออกเป็น 5 สมมติฐานหลักได้ผลลัพธ์ดังนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.128 และค่า C.R. เท่ากับ 2.746 เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้อยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สำหรับสมมติฐานที่ 2 พบว่าการแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.215 และค่า C.R. เท่ากับ 3.125 เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้รับการแบ่งปันความรู้ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สำหรับสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.687 และค่า C.R. เท่ากับ 10.064 เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 ได้รับแรงจูงใจในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สำหรับสมมติฐานที่ 4 พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) =

0.941 และค่า C.R. เท่ากับ 14.956 เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 สำหรับสมมติฐานที่ 5 พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ( $\beta$ ) = 0.779 และค่า C.R. เท่ากับ 14.253 เมื่อพนักงานธนาคารออมสินภาค 5 มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจะส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นด้วย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5



Note: WE = สภาพแวดล้อมในการทำงาน, KS = การแบ่งปันความรู้, WM = แรงจูงใจในการทำงาน

EIB = พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, TP = ประสิทธิภาพในการทำงาน

OC = ความผูกพันต่อองค์กร

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน      | ตัวแปร       | <sup>a</sup> Beta<br>(β) | <sup>b</sup> S.E. | <sup>c</sup> C.R. | <sup>d</sup> p-value |
|---------------|--------------|--------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|
| สมมติฐานที่ 1 | WE----> EIB  | 0.128                    | 0.042             | 2.746             | 0.006                |
| สมมติฐานที่ 2 | KS----> EIB  | 0.215                    | 0.070             | 3.125             | 0.000                |
| สมมติฐานที่ 3 | WM----> EIB  | 0.687                    | 0.063             | 10.064            | 0.000                |
| สมมติฐานที่ 4 | EIB ----> TP | 0.941                    | 0.061             | 14.956            | 0.000                |
| สมมติฐานที่ 5 | EIB ----> OC | 0.779                    | 0.061             | 14.253            | 0.000                |

Notes: WE = สภาพแวดล้อมในการทำงาน, KS = การแบ่งปันความรู้, WM = แรงจูงใจในการทำงาน

EIB = พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, TP = ประสิทธิภาพในการทำงาน OC = ความผูกพันต่อองค์กร

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้แบ่งการอภิปรายออกเป็น 5 หัวข้อหลัก ตามข้อสมมติฐานที่กำหนดไว้ในตอนแรกของการวิจัย โดยจะอภิปรายถึงสาเหตุของการเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลที่ได้จากการที่ตัวแปรมีความสัมพันธ์กัน เป็นต้น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สมมติฐานที่ 1 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยสิ่งที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน ผู้ร่วมงาน พฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงานที่จะช่วยให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์ผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นัฐกานต์ ลูติจำเริญพร (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน องค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้า โคฮัทสึ เอ็นจิเนียริงแอนด์ แมนูแฟคเจอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กรผู้ให้บริการ โดยองค์กรควรสนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

2. สมมติฐานที่ 2 การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การแบ่งปันความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน การแบ่งปันความรู้ จัดเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้แบ่งปันความรู้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วัชรพงษ์ สุนัต (2562) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แบบจำลองพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการแบ่งปันความรู้และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง แสดงให้เห็นว่า การแบ่งปันความรู้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อ

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการจัดการความรู้ในองค์กร และการนำศักยภาพของคนในองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

3. สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยแรงจูงใจในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจของพนักงานที่จะปฏิบัติงานและริเริ่มในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อแก้ปัญหา ปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพของงานให้ดีขึ้น การได้รับแรงกระตุ้นที่จะจูงใจให้พนักงานมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hadi et al., (2019) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานพวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมให้บุคคลปฏิบัติหรือแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยความเต็มใจ เพื่อที่จะนำมาซึ่ง การทำงานที่มีประสิทธิภาพสามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งมั่นหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด อันนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Vihari et al., (2021) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในองค์กร จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทางกระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิดใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ตามมาด้วย

5. สมมติฐานที่ 5 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tang et al., (2019) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์กรเกิดการพัฒนาด้านต่างๆ ทั้งกระบวนการภายในและภายนอกองค์กร สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จพนักงานมีความรู้สึกรู้ว่าการทำประโยชน์เพื่อองค์กรเป็นสิ่งที่ตนเองต้องรับผิดชอบจะแสดงออกมาในรูปของการจงรักภักดี เต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร และเกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นการสนับสนุนของผู้บริหารเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

2. องค์การควรมุ่งเน้นให้พัฒนานวัตกรรมที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สร้างมูลค่าทางธุรกิจเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถสนับสนุนการดำเนินการกิจขององค์กร ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรและพนักงานประสบความสำเร็จร่วมกันก็จะมีคุณภาพขึ้นต่อองค์กร

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนที่มีความต้องการ ผู้ร่วมงาน พฤติกรรมและความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงานมากยิ่งขึ้นว่าสามารถปรับตัวเข้าสู่ขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารอ้างอิง

- แก้วตา ศรดิศักดิ์. (2560). *ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐานิตดา สิงห์ลอ. (2563). *ความสมดุลในชีวิตการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร. (2562). *ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ธัญพร ลินพัฒน์พงศ์. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงจังหวัดกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัฐกานต์ ฐิติจำเริญพร. (2561). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานองค์การธุรกิจของบริษัทโตโยต้าไดเอทสุเอ็นจีเนียร์แอนด์แมนูแฟคเจอร์ จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). *สถิติธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- พิชชาภา เกาะเต็น. (2563). *ผลกระทบของการทำงานเป็นทีมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโตโยต้านครพนม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัชรพงษ์ สุนต์. (2562). *แบบจำลองพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในเขตนิคมอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิวรรธณี วงศาโย. (2558). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานจ้างเทศบาลนครนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สาธิต สุวรรณโสภณ. (2564). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริษัทลิซซิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- 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. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Mogotsi, I. C., Boon, J. A., and Fletcher, L. (2011). Knowledge sharing behavior and demographic variables amongst secondary school teachers in and Around Gaborone, Botswana. *South African Journal of Information Management*, 13, 1–6.
- 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.
- Vihari, N. S., Yadav, M., & Panda, T. K. (2021). Impact of soft TQM practices on employee work role performance: role of innovative work behavior and initiative climate. *The TQM Journal*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-03-2021-0092/full/html>.