

หน้าแรก เกี่ยวกับ TCI » ฐานข้อมูล TCI » คำ TJIF การประชุม/อบรม » งานวิจัยของ TCI » เกณฑ์คุณภาพวารสาร » กระดานสนทนา FAQ

ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน :

ค้นหา :

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสาร กลุ่มที่	สาขา
1	Veridian E-Journal, Silpakorn University	1906-3431	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร	1	มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์

[Back to Top](#)

Copyright © 2009, Thai-Journal Citation Index (TCI) Centre. All rights reserved.

Contact: toi.thai@gmail.com

ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

Antecedents and Consequence of Bangkok Employee Innovative Behavior In Nakorn Pathom

แก้วตา ศรอดิศักดิ์ (Kaewta Sornadisak)*

ชวนชื่น อัครกะวณิชชา (Chuanchuen Akkawanitcha)**

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ซึ่งต้องเป็นพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และได้ผ่านการทดลองการปฏิบัติงานจากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุน้อยกว่า 31 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ รวมไปถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วมในงาน, การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร, แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม, ประสิทธิภาพในการทำงาน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University.

Abstract

The purpose of this study was to investigate the causes and effects of the innovative behaviors of Bangkok Bank's employees in Nakhon Pathom province. The sample is Bangkok Bank's employees in Nakhon Pathom province by choosing employee who has been working for at least 1 year and already passed probation from the bank. By using purposive sampling method, a total of 400 samples were used. The questionnaire method was used to collect data. The results showed that the majority of respondents were female, Single and graduate with a bachelor's degree, the level of employment was 8, have working experience at the same organization 2-10 years, Mostly of them have an income between 20,001 - 30,000 baht per month and by analyzing the data on each dimensions the study was found that participation in work positively influenced the behavior of Bangkok Bank's employees. Also The Organizational perception of support and the motivation to work had a positive influence on innovation behavior of Bangkok Bank's employees. Furthermore, the employees' innovation behavior had a positive influence on the performance of Bangkok Bank's employees.

Keywords: Participation, Perceived Organization Support, Work Motivation, Employee Innovative Behavior and Task Performance

บทนำ

ปัจจุบันธนาคารกรุงเทพเป็นหนึ่งในธนาคารชั้นนำในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นผู้นำตลาดด้านสินเชื่อธุรกิจ รวมทั้งมีลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ให้บริการทางการเงินหลากหลายรูปแบบอย่างครบวงจร นอกจากนี้ธนาคารกรุงเทพยังเน้นการนำนวัตกรรมทางการเงินมาพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองการดำเนินชีวิตและความต้องการของลูกค้า ขณะเดียวกันยังเพิ่มความสามารถของระบบเทคโนโลยีเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าในอนาคตด้วย จากความมุ่งมั่นในการเป็นเพื่อนคู่คิดมิตรคู่บ้าน ธนาคารยังพร้อมสนับสนุนให้ลูกค้าเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ และพนักงานก้าวไปสู่เป้าหมายและความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว เพื่อให้ลูกค้าสามารถพัฒนาธุรกิจของตนให้เข้มแข็งและเติบโตอย่างยั่งยืน การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี หรือการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ที่ทวีความรุนแรง และนโยบายของรัฐบาลที่ปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ธนาคารต้องทำงานร่วมกับลูกค้าอย่างใกล้ชิด ผู้ประกอบการรายเล็กในประเทศไทยได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจที่ยังไม่มีความแน่นอน รวมถึงปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ต่อการแข่งขันที่สูงขึ้นในทุกวัน ทำให้จำเป็นต้องปรับรูปแบบของธุรกิจ และนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจบริการ (ชาตรี โสภณพนิช, 2559) การบริหารจัดการภายในองค์กรจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และต้องเห็นถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงาน (Work Participation) การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organization Support) แรงจูงใจในการทำงาน (Work Motivation) พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Employee Innovative

Behavior) ประสิทธิภาพในการทำงาน (Task Performance) ยังคงเป็นปัจจัยที่สามารถนำมาใช้เป็นแผนการปฏิบัติงานของธนาคารได้ต่อไป

จากผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และแรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องผ่านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอีกด้วย ทั้งนี้ Cohen and Uphoff (1986) ได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ในขณะที่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมถึง Eisenberger, Huntington, Hutchison, and Sowa (1986) ได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม นิมนวล โยคิน (2555) ได้ทำการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานเป็นพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและยังกำหนดทิศทางเป้าหมายของพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นด้วย

เนื่องจากสถานการณ์การแข่งขันของสถาบันการเงินในปัจจุบัน ทำให้ทุกธนาคารต้องให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อสนองตอบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งหมายถึงพนักงานของธนาคารต้องมีความสามารถในการให้บริการที่รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อประสิทธิผลในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการศึกษาด้านผลกระทบของการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพได้ตระหนักถึงการพัฒนากลยุทธ์ต่างๆหรือข้อเสนอแนะในการปรับเปลี่ยนทิศทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กรมากยิ่งขึ้น ช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามจุดประสงค์ที่ลูกค้าต้องการ เตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆได้ในอนาคต ยึดมั่นและยอมรับในคุณค่าตลอดจนปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการเป็นปกติวิสัยจนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดของธนาคารและดำรงรักษาบุคลากรขององค์กรให้อยู่คู่กับธนาคารได้อย่างมั่นคงและตลอดไป

การศึกษานี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน และศึกษาอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อีกทั้งเพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

ทบทวนวรรณกรรม

การมีส่วนร่วมในงาน

Cotton (1997) การมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นกระบวนการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และควบคุมการปฏิบัติในแต่ละส่วนอย่างเต็มความสามารถ ทั้งในทิศทางเพื่อการปฏิบัติด้านเดียวกัน การมีส่วนร่วมจึงเป็นพื้นฐานของกิจกรรมทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร เกิดจากกระบวนการคิดและกระบวนการตัดสินใจของกลุ่มหรือบุคคล เพื่อนำไปพัฒนาตนเองและองค์กรอย่างสม่ำเสมอ

Likert (1967) ประเภทหรือขั้นตอนของการมีส่วนร่วมนั้นจะขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานนั้นที่เราได้รับมอบหมาย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเลือกปฏิบัติ การมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์ต่างจากการดำเนินงานทั้งในทางบวกและทางลบ อาจมาจากปัจจัยแวดล้อมต่างๆที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และปัจจัยส่วนบุคคลที่จะทำเข้ามามีส่วนร่วม รวมทั้งการได้โอกาสที่ได้รับจากองค์กร

การมีส่วนร่วมในการทำงานได้ว่า คือหลักการของการจัดการ ที่เป็นผลต่อการดำเนินการเชิงวิเคราะห์ ด้วยเหตุผล วิวัฒนาการเพื่อความคิด การระดมความคิดซึ่งนำไปสู่การตัดสินใจได้ เพื่อให้องค์กรพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และลดช่องว่างของระบบการสื่อสารในองค์กรและขจัดปัญหาความขัดแย้งได้

การมีส่วนร่วมในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

De Jong and Hartog (2003) ได้กล่าวไว้ว่าพฤติกรรมความตั้งใจในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆเป็นพฤติกรรมทางตรงของบุคคลที่มีต่อการริเริ่ม กระบวนการ ความคิด ผลิตภัณฑ์หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ๆ ซึ่งจะครอบคลุมไปถึงการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Kleysen and Street (2001) ได้กล่าวไว้ว่าองค์กรประกอบของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ การเป็นผู้นำทางด้านความคิด การแสวงหาโอกาส ความคิดริเริ่ม และการประยุกต์ใช้

การแสดงออกของบุคคล ในการที่มีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์และประยุกต์สิ่งใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการให้ความสนใจนอกเหนือจากงานประจำ เป็นการขึ้นนำสิ่งใหม่เพื่อให้เป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น เพื่อไว้แก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน เป็นการนำทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาประยุกต์ใช้กับแนวคิดใหม่ได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาของ Slatten and Mehmetoglu (2011) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากรต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในอุตสาหกรรมบริการ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยของการมีส่วนร่วมในองค์กรของบุคลากรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ของบุคลากรได้มีการเชื่อมโยงกันอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนของพนักงานต้อนรับจำนวน 279 ตัวอย่าง การศึกษาแสดงให้เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของการมีส่วนร่วมในงานและการให้อิสระในการทำงาน รวมถึงการให้ความสนใจเชิงกลยุทธ์ทำให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

LaMastro (2002) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกันระหว่างองค์กรและบุคลากรเอง เนื่องจากบุคลากรมีความประสงค์ที่จะให้งานออกมาตามเป้าหมายที่ตั้งไว้บวกกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของบุคลากร

Rhoades, Eisenberger, and Armeli (2001) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยด้านองค์กร อาจเกิดจากการสนับสนุนจากหัวหน้างาน ความยุติธรรม การที่องค์กรได้แสดงถึงความยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รางวัลจากองค์กรและสภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความเครียด การยอมรับและเห็นความสำคัญ อิสระในการตัดสินใจ การฝึกอบรม ขนาดขององค์กร

จากการศึกษาของ Riquelme (2000) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการเปิดกว้างทางความคิดสามารถรับรู้การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้กับระดับของจินตนาการและพฤติกรรมสร้างสรรค์ผลงานในกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ทางการเปิดกว้างทางความคิด โดยการทดลองกับกลุ่มนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ จำนวน 60 คน งานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่า การสร้างสรรค์สามารถสนับสนุนให้เกิดเพิ่มขึ้นได้ แม้แต่ในกลุ่มของผู้ที่มีคุณลักษณะปิดทางความคิด จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

Walton (1973) ได้กล่าวไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า คุณภาพและระดับความคิด แรงจูงใจในการทำงานมีผลมาจากความสนใจการกระตือรือร้นการมีทัศนคติที่ดีและคิดเชิงบวกในการทำงาน

Vroom and Deci (1989) แรงจูงใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคล เพื่อโน้มน้าวบุคคลให้ใช้ความสามารถหรือทักษะในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หรือเป็นความเต็มใจที่จะใช้พลังความสามารถเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

แรงจูงใจคือความต้องการเพิ่มพูนหรือส่งเสริมประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ก็คือการจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีความกระตือรือร้นอดทนต่อสิ่งเร้าและมุ่งปฏิบัติงานของตนอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานได้ประสบความสำเร็จอย่างที่ตั้งเป้าหมายต่างๆไว้

จากการศึกษาของ Lee and Kulviwat (2008) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเกาหลีที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเกาหลีมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ที่มีต่อการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 110 ตัวอย่าง แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์มากที่สุด ความ

พยายามและความชอบที่จะออกนำเสนอการสนับสนุนเชิงประจักษ์ ของความจงรักภักดีเป็นเครื่องมือในการสร้างแรงบันดาลใจในวัฒนธรรมการทำงาน แบบรวมผลการบริหารจัดการและการวิจัยที่จะกล่าวถึงในอนาคต จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น จึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Certo and Certo (2006) ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพของการทำงานคือ การใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมต่อความต้องการของงานโดยใช้ทรัพยากรให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

สมพิศ สุขแสน (2556) ได้กล่าวไว้ว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้นสามารถแบ่งเป็น 2 ส่วนหลักคือ ผู้ที่ทำงานกับโครงสร้างการทำงานสำหรับในเรื่องของคนทำงานจะต้องมีแนวทางการปฏิบัติตัวในการทำงานและการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

Petersen and Plowman (1989) ได้ในแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 4 ประการดังนี้ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) ดังนั้นการใช้ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้เหมาะสมตามภาวะหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

จากการศึกษาของ Steers (1977) ได้กล่าวไว้ว่าปัจจัยที่สำคัญของประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลไว้ว่าขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะตัว ความสนใจของบุคคล การประเมินสภาพการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน ออกแบบวิธีการทำงาน จัดสรรทรัพยากร ประสานงาน

จากการศึกษาของ De Beer, Pienaar, and Rothmann Jr (2013) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาพบว่า การแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของพนักงานของบริษัทประกันภัยของสวิสเซอร์แลนด์ว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานบริษัทประกัน ของสวิสเซอร์แลนด์ จำนวน 422 คน รูปแบบการวิจัยจะตรวจสอบลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและบริบทของตัวพนักงานเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสามารถในตัวพนักงานได้อย่างชัดเจน เป็นตัวกำหนดผลกระทบของการประเมินตนเอง จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น งานวิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูลและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในงานวิจัยนี้คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงคือพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป เนื่องจากการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ดังนั้นจำนวนตัวอย่างจึงคำนวณจาก 10 - 20 เท่าของตัวแปรสังเกต หรืออย่างน้อย 200 ตัวอย่าง (Hair et al., 2010) ซึ่งจำนวนตัวแปรสังเกตในงานวิจัยนี้มี 42 ตัวแปรคิดเป็น 10 เท่า จึงเท่ากับ 420 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป 430 ชุดและได้กลับคืนมา 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93 อย่างไรก็ตาม Yuan, Wu, and Bentler (2011) กล่าวว่าจำนวนตัวอย่างที่มีความเหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM) ควรอยู่ระหว่าง 300 - 400 กลุ่มตัวอย่าง จึงถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามจากแบบวัดที่ได้รับการทดสอบจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย สามารถแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถาม แบบวัดการมีส่วนร่วมในการทำงานถูกพัฒนาขึ้นโดย เปลวเทียน เสือเหลือง (2557) ประกอบไปด้วยคำถาม 8 ข้อ แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ถูกพัฒนาขึ้นโดย เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ประกอบไปด้วยคำถาม 8 ข้อ แบบวัดแรงจูงใจในการทำงาน แบบวัดถูกพัฒนาขึ้นโดย ศิริพร จันทร์ศรี (2550) ประกอบไปด้วยคำถาม 10 ข้อ แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แบบวัดถูกพัฒนาขึ้นโดย พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ประกอบไปด้วยคำถาม 8 ข้อ และแบบวัดประสิทธิภาพของการทำงาน แบบวัดถูกพัฒนาขึ้นโดย Dörner (2012) ประกอบไปด้วยคำถาม 8 ข้อ โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่ง 1 หมายถึง น้อยที่สุด และ 5 หมายถึง มากที่สุด

การประเมินความเที่ยงตรงและการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

จากการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อ ข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ พบว่ามีค่า IOC เท่ากับ 0.96 แสดงถึงข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย จึงสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้ในงานวิจัยได้ สำหรับการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) พบว่าทุกข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ในงานวิจัยได้ บุญชม ศรีสะอาด (2545)

การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน Confirmatory Factor Analysis (CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของแบบวัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2016) ด้วยโปรแกรม AMOS โดยผลของการวิเคราะห์ห้มีดังนี้ $\chi^2 / df = 1.528$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.065, Goodness of Fit Index: GFI = 0.875, Normal Fit Index (NFI) = 0.915, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.966, Comparative Fit Index (CFI) = 0.969 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036 จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยันแสดงให้เห็นว่าแบบวัดของการศึกษาในครั้งนี้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวัดตามทฤษฎี อีกทั้งการทดสอบความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร (Multicollinearity) 3 ตัวแปร คือ การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ถูกนำมาทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) โดยมีค่าอยู่ระหว่าง 0.48–0.62 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่น้อย และเมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวไปทดสอบหาค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 1.57–1.99 ซึ่งน้อยกว่า 10 จึงสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรการรับทั้ง 3 ตัว ไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างนำหน้าขององค์ประกอบ จึงได้นำไปคำนวณหาค่าเฉลี่ยความแปรปรวน จึงยอมรับได้ว่าตัวแปรทั้ง 3 ไม่มีความสัมพันธ์กันตามแนวคิดของ Hair (2010)

ตารางที่ 1 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ตัวแปร (Constructs)	1.การมีส่วนร่วม ร่วมในการ ทำงาน	2.การรับรู้กา สนับสนุนของ องค์กร	3.แรงจูงใจ ในกาทำงาน	4.พฤติกรรม สร้างสรรค์ นวัตกรรม	5.ประสิทธิ ภาพในการ ทำงาน
1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน					
2. การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	.573**				
3. แรงจูงใจในการทำงาน	.508**	.644**			
4. พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	.492**	.594**	.580**		
5. ประสิทธิภาพในการทำงาน	.483**	.618**	.522**	.500**	

** $p < 0.01$

วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1.) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) 2.) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และ 3.) การวิเคราะห์ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.5 มีอายุน้อยกว่า 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31 -40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.30 รองลงมา สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 45.80 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.50 รองลงมา ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 31.80 ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ 8 คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา เจ้าหน้าที่บริการ 10 คิดเป็นร้อยละ 18.30 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 2 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.80 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 44.80 รองลงมา ระหว่าง 30,001 – 40,001 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 19.80

ผลการศึกษาค้นคว้าส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม

1. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน

การมีส่วนร่วมในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ท่านมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม หาแนวทางในการ ปฏิบัติงานและแนวทางการแก้ไขปัญหา อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

2. ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้การสนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

3. ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ท่านได้นำความรู้ความสามารถของท่าน มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

4. ด้านค่าเฉลี่ยของข้อมูลด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือ ท่านให้ความสนใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

5. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านทุ่มเทและเอาใจใส่ต่อหน้าที่การงานที่ท่านรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ท่านปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ทันเวลาตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานสมการโครงสร้าง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรเชิงเส้นตรงของงานวิจัยนี้ ใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) เพื่ออธิบายถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ (Hair, 2010) ผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับทฤษฎี โดยมีผลดัชนีชี้วัดดังนี้ $\chi^2/df = 1.528$, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.065, Goodness of Fit Index: GFI = 0.875, Normal Fit Index (NFI) = 0.915, Tucker-Lewis Index (TLI) = 0.966, Comparative Fit Index (CFI) = 0.969 and Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.036

การทดสอบสมมติฐานของการศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ผลของการทดสอบได้แสดงในตารางที่ 2 ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบไปด้วย 4 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่าการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.003) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.168 จึงยอมรับสมมติฐาน ที่ 1 สำหรับสมมติฐานที่ 2 พบว่าการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.362 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ในส่วนของสมมติฐานที่ 3 พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.303 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 4 พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p เท่ากับ 0.000) และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.569 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

Path		^a Beta (β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p	
แรงจูงใจในการทำงาน	→	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.168	.057	2.965	.003
การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร	→	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.362	.068	5.249	.000
แรงจูงใจในการทำงาน	→	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.303	.063	4.803	.000
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	→	ประสิทธิภาพในการทำงาน	0.569	.053	10.68	.000

^a Standardized Parameter,^b Stanadardized Error^c Critical Ratio,^d Significant Level = $p < 0.05$

อภิปรายผลและสรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.168$, $p = 0.003$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับงานวิจัยของ เปลาวเทียน เสือเหลือง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เพื่อศึกษาเป็นพนักงานประจำที่ทำงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานกับการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ดังนั้นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานที่ทำงานในบริษัทกลุ่มอุตสาหกรรมยางรถยนต์

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.362$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการแสวงหาโอกาสด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ($\beta = 0.303$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนกฤต แซ่ไคว (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหาร แรงจูงใจในการทำงานและบรรยากาศมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงานของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ($\beta = 0.569$, $p = 0.000$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 สอดคล้องกับวิจัยของ อรุณ อิศรวชิตชัยกุล (2546) ได้การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยองอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าองค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพราะปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่พนักงานแสดงออกมา ได้แก่ ปัจจัยที่มีความสำคัญระดับต้นๆ ที่สามารถเห็นเป็นรูปธรรม คือปัจจัยทางด้านผลตอบแทนก็เพราะเป็นสิ่งที่ถือว่าสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับการที่จะให้พนักงานดำรงชีวิต เพราะสิ่งนี้สามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อการมีส่วนร่วม ดังนั้นผู้บริหาร หรือนักวางกลยุทธ์ในองค์กร ควรจะนำปัจจัยทางด้านนี้ไปคำนึงถึงในการวางแผน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ได้แก่การให้โอกาสในการก้าวหน้า ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์อยู่มาก ดังนั้น หากองค์กรมีความต้องการเพิ่มการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรให้แก่พนักงานมากขึ้น องค์กรควรมีการให้โอกาสในการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ มอบหมายงานที่ตรงกับความถนัดและความสนใจ จัดหากิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐมผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นในตัวของ บุคลากรโดยจะต้องศึกษาและพิจารณาถึงความ ต้องการแรงจูงใจ และความคาดหวังของบุคลากรอย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อจะได้สร้างแรงจูงใจด้วยการสร้าง สิ่งจูงใจให้สอดคล้องและเหมาะสมกับบุคลากรขององค์กร เพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจที่มีศักยภาพ ซึ่งจะ ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- ธนภุต แซ่ไคว้. (2557). ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิมนวล โยคิน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น ((7 ed.) ed.). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก. (ปริญญามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เปลวเทียน เสือเหลือง. (2557). การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมอันพึงประสงค์ของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมยางยนต์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์กรมหาชน). (มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศิริพร จันทร์ศรี. (2550). การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชน สังกัดสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ที่มีระดับการรับรู้ความสามารถของตนแตกต่างกัน. (การศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมพิศ สุขแสน. (2556). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. Retrieved from <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/>
- อรุณ อิศรวิชิตชัยกุล. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัดระยอง. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา.

ภาษาต่างประเทศ

- Byrne, B. M. (2016). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming*: Routledge.
- Certo, S. C., & Certo, S. T. (2006). *Modern management*: Pearson/Prentice Hall.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. (1986). *World Development*. New York: McGraw'Hill.
- Cotton, J. L. (1997). Does employee involvement work? Yes, sometimes. *Journal of nursing care quality*, 12(2), 33-45.
- De Beer, L. T., Pienaar, J., & Rothmann Jr, S. (2013). Investigating the reversed causality of engagement and burnout in job demands-resources theory. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39(1), 01-09.

- De Jong, J., & Hartog, D. (2003). Leadership as a determinant of innovative behaviour. A *Conceptual framework*, 23, 24-44.
- Dörner, N. (2012). *Innovative work behavior: The roles of employee expectations and effects on job performance*: na.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 71(3), 500.
- Hair, J. F. (2010). Black, WC, Babin, BJ, & Anderson, RE (2010). *Multivariate data analysis*, 7.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of intellectual Capital*, 2(3), 284-296.
- LaMastro, V. (2002). *Commitment and perceived organizational support*. Paper presented at the National Forum of applied educational research journal.
- Lee, K. S., & Kulviwat, S. (2008). Korean workers' motivation tools: Commitment and incentive-based motivation and their relative impact on behavioral work outcome. *Multinational Business Review*, 16(4), 87-110.
- Likert, R. (1967). The human organization: Its management and values.
- Petersen, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*: RD Irwin.
- Rhoades, L., Eisenberger, R., & Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of applied psychology*, 86(5), 825.
- Riquelme. (2000). Selective incorporation of bacteria by *Argopecten purpuratus* larvae: implications for the use of probiotics in culturing systems of the Chilean scallop. *Aquaculture*, 181(1-2), 25-36.
- Slatten, T., & Mehmetoglu, M. (2011). Antecedents and effects of engaged frontline employees: A study from the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(1), 88-107.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*: Goodyear Pub. Co.
- Vroom, V. H., & Deci, E. L. (1989). *Management and motivation*: Penguin.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Yuan, K. H., Wu, R., & Bentler, P. M. (2011). Ridge structural equation modelling with correlation matrices for ordinal and continuous data. *British Journal of Mathematical and Statistical Psychology*, 64(1), 107-133.