



ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
เขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย

โดย

นางสาวชญ์ชญ์ธนภัทร์ วรเวชวิทยา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

FACTORS AFFECTING INNOVATIVE BEHAVIOR IN WORK OF
A COMMERCIAL BANK IN THE CENTER REGION OF THAILAND



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM

Silpakorn University

Academic Year 2023

Copyright of Silpakorn University

631220016 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

นางสาว ธัญญ์ชนภัทร์ วรเวชวิทยา: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะฉนชชา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับของความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน 2) อิทธิพลของความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) อิทธิพลของความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 15 จังหวัด ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้พบว่าความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นธนาคารควรให้ความสำคัญกับพนักงานภายในองค์กร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม การทำงานเป็นทีม และสภาพแวดล้อมที่ดีภายในธนาคาร เพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับธนาคาร

631220016 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : Work Engagement, Transformational Leadership, Organization Citizenship Behavior, Innovation Work Behavior

MISS Thanthanaphat WORRAWECHWITTHAYA : FACTORS AFFECTING INNOVATIVE BEHAVIOR IN WORK OF A COMMERCIAL BANK IN THE CENTER REGION OF THAILAND Thesis advisor : Assistant Professor Chuanchuen Akkawanitcha, Ph.D.

The purposes of this research were to study 1) the level work engagement, transformational leadership, organization citizenship behavior and innovation work behavior, 2) the Influence of work engagement and transformational leadership on organization citizenship behavior 3) the Influence of work engagement transformational leadership and organization citizenship behavior on innovation work behavior. Data were collected from a commercial 400 bank's employees in central region of Thailand, totaling 15 provinces. Sampling method was stratified random sampling. The research tool was a questionnaire. Data was analyzed by structural equation model.

The results of the study found that the majority of the respondent were male with age between 31-40 years old, single status and the education was bachelor degree. The level of work engagement, transformational leadership, organization citizenship behavior and innovation work behavior was at the high level. In addition, work engagement and transformational leadership had a positive influence on the organization citizenship behavior. Similarly, work engagement, transformational leadership, and the organization citizenship behavior had a positive impact on innovative work behavior with statistically significant. In conclusion, bank should focus on employees in organization by building relationship between leaders and employees, building the teamwork, and provide a good environment to encourage employee innovation behavior for the bank competitive advantage.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์ชชา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแนวทางแก้ไขปรับปรุง วิทยานิพนธ์ให้มีความถูกต้องและสำเร็จไปด้วยดี รวมถึง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัมรินทร์ เทวตา, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ,อาจารย์ ดร.วงศ์ลัดดา วีระไพบุลย์ และ อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล ที่กรุณาให้คำแนะนำและแนวทางอันเป็นประโยชน์เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 400 ท่าน ที่ให้ความกรุณาในการกรอกแบบสอบถามให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนคุณบิดา มารดา คนสำคัญในชีวิตที่อยู่เคียงข้างเป็นกำลังและให้การสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ไม่อาจสำเร็จได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ได้เลย หากไม่ได้รับแรงผลักดันจากทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ธัญญ์ธนภัสร์ วรเวชวิทยา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
1.3. ขอบเขตงานวิจัย.....	4
1.4. ประโยชน์ที่รับจากการศึกษา.....	4
1.4.1. ประโยชน์เชิงวิชาการ.....	5
1.4.2. ประโยชน์เชิงการบริหารจัดการ.....	5
1.5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement).....	7
2.1.1. ความหมายของความผูกพันในงาน.....	7
2.1.2. องค์ประกอบของความผูกพัน.....	9
2.1.3. การประเมินความผูกพันในงาน.....	9
2.2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership).....	11
2.2.1. ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	11

2.2.2. หลักการแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	14
2.2.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	15
2.2.4 ผลลัพธ์และความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	17
2.3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB).....	19
2.3.1. ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	19
2.3.2. แนวคิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	21
2.4. แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)	24
2.4.1 ความหมายของความพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	24
2.4.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน.....	25
2.5. การพัฒนาสมมติฐาน.....	27
2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันในงาน (Work Engagement) และ พฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB)	27
2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB).....	28
2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB) และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB).....	29
2.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)..	30
2.5.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันในงาน(Work Engagement)และ พฤติกรรมสร้าง นวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB).....	31
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	33

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	33
3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	33
3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	33
3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง	34
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ	36
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	38
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	46
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร.....	48
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของความผูกพันในงาน (Work Engagement): WE	48
4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership): TL	49
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB)	51
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior): IWB	52
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน	53
4.5.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด.....	54
4.5.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง.....	61
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย.....	64
5.1. สรุปผลการวิจัย	64

5.1.1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	64
5.1.2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	65
5.2 อภิปรายผล	67
ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	67
ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา.....	67
ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง	68
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ	72
5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ.....	72
5.3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ.....	72
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	73
รายการอ้างอิง.....	74
ภาคผนวก	84
ภาคผนวก ก รายนามและหนังสือเชิญ	85
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม	89
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม	94
ประวัติผู้เขียน	102

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานกสิกรไทยในเขตภาคกลาง.....	34
ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย.....	38
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	46
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความผูกพันในงาน.....	48
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง....	49
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	51
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน.....	52
ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้.....	53
ตารางที่ 9 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน.....	54
ตารางที่ 10 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	55
ตารางที่ 11 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี.....	56
ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน.....	58
ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม.....	59
ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างของโมเดลรวม.....	61
ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน.....	62
ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	66

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	28
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	29
ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน.....	30
ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)	31
ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ความผูกพันในงาน(Work Engagement) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior).....	32
ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย.....	32
ภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความผูกพันในงาน.....	55
ภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง.....	56
ภาพที่ 9 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	57
ภาพที่ 10 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)	58
ภาพที่ 11 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของโมเดลรวม.....	60
ภาพที่ 12 ผลการวิเคราะห์โครงสร้าง.....	63

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้สังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงไปสู่สังคมที่มีระบบเศรษฐกิจตั้งอยู่บนฐานความรู้ ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่ส่งผลต่อความได้เปรียบในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจในยุคปัจจุบัน ในยุคที่การแข่งขันทางธุรกิจมุ่งเน้นที่ความอยู่รอด ความเจริญเติบโตและความมั่นคงขององค์กร ในภาวะการณ์ปัจจุบันมีงานวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าระบบเศรษฐกิจ มิได้ถูกขับเคลื่อนด้วยที่ดิน แรงงาน และทุน อีกต่อไป แต่ระบบเศรษฐกิจจะถูกขับเคลื่อนด้วยความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ (Dima, Begu, Vasilescu & Maassen, 2018; Chompukum, 2008; Gerasymchuk, & Sakalosh, 2007) ทั้งนี้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้โลกของธุรกิจในปัจจุบันเข้าสู่ยุคดิจิทัล นำไปสู่การแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้นเพิ่มตามไปด้วย โดยมีนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความก้าวหน้าทางนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์การกลายเป็นตัววัดความได้เปรียบและโอกาสของธุรกิจที่จะอยู่รอดต่อไปโดยมีมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการคิดค้นและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างแท้จริงจากทักษะของตัวมนุษย์ (Chumkesornkulkit, 2018)

ในอดีตที่ผ่านมาความอยู่รอดขององค์กร เกิดขึ้นจากการจัดการด้านต้นทุนแต่ปัจจุบันหนทางหลักที่องค์กรจะทำได้เพื่อความอยู่รอดและเติบโต นั่นก็คือ การสร้างนวัตกรรมในองค์กร แนวคิดดังกล่าวสามารถนำไปใช้ได้กับทั้งองค์การภาครัฐและวิสาหกิจโดยเน้นนวัตกรรมเป็นฐานสามารถสร้างความแตกต่างที่สร้างความได้เปรียบ อีกทั้งสามารถก่อให้เกิดความเติบโตอยู่บนพื้นฐานการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรจึงต้องพึ่งพานวัตกรรมที่ในองค์กร เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้น แต่ไม่ว่านวัตกรรมจะเป็นรูปแบบใดก็ตามสิ่งสำคัญมากกว่าความสำคัญของนวัตกรรม คือ พฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของคนในองค์กร (Chompukum, 2008)

หากพิจารณาไปยังธุรกิจทางการเงินคือธนาคารพาณิชย์(Commercial bank) ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ จะพบว่าต่างก็เริ่มประสบกับปัญหาการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี เนื่องจาก การตอบสนองนโยบายก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบเป็นสังคมไร้เงินสด ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในเรื่องของแอปพลิเคชันในการให้บริการแทนพนักงาน พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในสาขาธนาคารจึงถูกแทนที่ด้วยเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จนบางส่วนถูกกดดันให้ต้องแนะนำและขายผลิตภัณฑ์การเงินแทน รวมถึงเกิดการแข่งขันของโลกธุรกิจที่อยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรมมากกว่าสินค้าและบริการ โดยการแข่งขัน

ในยุคดิจิทัลนี้ไม่ใช่การแข่งขันในเชิงราคาเหมือนกับในอดีต แต่เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับองค์กร สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการเดิมหรือสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในตลาดได้รับประสบการณ์ที่ดีเมื่อใช้สินค้าและบริการ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารพาณิชย์อย่างมาก ในแง่ของการที่ธนาคารต้องการปรับโครงสร้างธุรกิจรับยุคดิจิทัล ด้วยการพยายามลดจำนวนของพนักงานและลดจำนวนสาขาของธนาคารลง ทั้งเพื่อเป็นการลดในส่วนของต้นทุนและยังเป็นการโยกย้ายต้นทุนส่วนนี้ไปพัฒนาในส่วนและเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้แทนที่ทรัพยากรมนุษย์ (Ponchaitiwat & Silamom, 2021.; Thongsri & Chang, 2019) ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ดำเนินธุรกรรมทางการเงิน จวบจนปัจจุบันธนาคารยังสามารถยืดหยัดความสำเร็จ ด้วยความเติบโตและก้าวหน้าในด้านสินทรัพย์ เงินฝาก และการขยายเครือข่ายสาขา เป็นปัจจัยที่ยืนยันถึงความสำเร็จในการประกอบกิจการธุรกรรมทางการเงิน ได้ให้ความสำคัญและตอบสนองนโยบายการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว (Digital Disruption) องค์กรได้มีการผลิตเครื่องมือเพื่อนำมาเป็นตัวช่วยในการทำงาน อุปกรณ์ที่ทันสมัยง่ายต่อการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า รวมไปถึงให้ความสนใจไปยังทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้มีบทบาทอย่างมากในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดแก่องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพแท้จริงและมีความยั่งยืนจากพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นแนวคิดที่ตีความแปลกใหม่ โดยมีสมาชิกหรือพนักงานภายในองค์กรเป็นผู้ช่วยในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่สร้างประโยชน์กับองค์กร นำไปสู่การมีนวัตกรรมและเกิดเป็นข้อได้เปรียบในทางการแข่งขันทางธุรกิจขององค์กร

พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเฉพาะตัวบุคคลที่มีความแตกต่างกัน พนักงานในสายงานธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นที่ต้องการของธนาคารอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในองค์กรต่อไปได้ไม่ว่าจะเป็นด้านการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กรเพื่อให้เกิดจุดแข็งและมีความสามารถแข่งขันในกลุ่มธุรกิจเดียวกันและเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่องค์กรต้องประสบอยู่จากผลกระทบและสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ทำให้เกิดความสนใจที่จะพยายามศึกษาและสร้างแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม ให้เป็นแนวคิดที่จะช่วยพัฒนาองค์ความรู้รวมถึงแนวทางเพื่อนำไปสู่การมีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมขึ้นด้วย เช่น การคิดอย่างสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในการทำงาน การมีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยี โดยรวมถึงพฤติกรรมอื่นๆ ที่เป็นการแสดงถึงการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม (Nasifoglu Elidemir, Ozturen, & Bayighomog, 2020) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ทุกองค์กรต้องมุ่งมั่น สรรหา พัฒนาให้พนักงานมีทักษะความรู้ที่พัฒนาให้สูงขึ้น เพื่อสอดคล้องกับโครงสร้างธุรกิจในยุคดิจิทัล การศึกษาถึงพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่จะสามารถ

ส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้นไม่ว่าจะเป็นความผูกพันในงาน การมีภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จึงสำคัญและเป็นประโยชน์กับพนักงานธนาคารในยุคปัจจุบัน ในส่วนของพนักงานสาขาเน้นการให้บริการลูกค้าเป็นหลัก โดยนวัตกรรมอาจจะเกิดขึ้นในรูปแบบของหลักการ รูปแบบวิธีการใหม่ๆ เพื่อสนองสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะให้บริการลูกค้าช่วยสร้างความประทับใจ ทำให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีเมื่อมาใช้บริการ พนักงานธนาคารเองต่างก็ต้องปรับตัวเพื่อ สอดรับนโยบายและผลักดันตนเองให้เกิดพฤติกรรมในการสร้างนวัตกรรมเพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับองค์กร นำไปสู่การเพิ่มผลกำไรดำเนินงานเชิงนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย โดยผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้ โดยมุ่งหวังถึงประโยชน์ในเชิงวิชาการในการสร้างกรณีศึกษา และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการคำนึงถึงความสำคัญของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ที่หากสร้างและควบคุมได้ก็จะนำไปสู่การมีความรู้ไปต่อยอดแนวทางส่งเสริมบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานและเกิดการปรับตัวในการทำงานเมื่อสถานการณ์อาจเปลี่ยนแปลงอีกในอนาคตข้างหน้าให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นในองค์กรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ตลอดจนนำไปใช้ประกอบในการสรรหาบุคลากรเพื่อเข้างาน โดยคาดว่าจะจะเป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม อันจะนำไปสู่การมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กรในอนาคต และสามารถนำไปเป็นแนวทางใช้เพื่อนำไปพัฒนาพนักงานธนาคารพาณิชย์ในเขตพื้นที่ภาคกลางเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อันจะนำไปสู่ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กรในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในงาน ที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง จะดำเนินการศึกษา ในปี พ.ศ.2565 - พ.ศ. 2566 ช่วงระยะเวลาของการศึกษาคือ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง เดือนกันยายน พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลาคั่นคว่ำทั้งสิ้น 11 เดือน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ความผูกพันในงาน (Work Engagement) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB) และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

4. ขอบเขตด้านพื้นที่ เป็นการสำรวจปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

5. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โดยจะทำการศึกษาจากพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 15 จังหวัด ประกอบไปด้วยจังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย สามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ ประโยชน์เชิงวิชาการ โดยเป็นประโยชน์ต่อองค์ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้วิจัยที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน รวมถึงการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เป็นเหตุปัจจัย โดยมุ่งหวังให้องค์การที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ได้ และประโยชน์ในการบริหารจัดการที่องค์กรสามารถนำไปปรับใช้เพื่อเป็นประโยชน์ได้ ดังต่อไปนี้

1.4.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

การศึกษาในครั้งนี้เกิดประโยชน์ทางวิชาการ 3 ประการคือ

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบระดับความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถนำไปสู่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผลของการศึกษาจะช่วยขยายและเพิ่มเติมในแนวคิดพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ต่อไป
2. ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่ส่งผลโดยตรงไปยังพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในระยะยาว
3. ผลของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอิทธิพลระดับความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ซึ่งสามารถนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของผลการดำเนินงานของธนาคารพาณิชย์ในระยะยาว

1.4.2 ประโยชน์เชิงการบริหารจัดการ

จากการศึกษาในครั้งนี้ เป็นการพิสูจน์ถึงพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยทดสอบถึงอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมจาก ระดับความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถนำไปสู่การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันเป็นเหตุทำให้เกิดประโยชน์เชิงการบริหารจัดการ หลายประการดังนี้

1. องค์การสามารถนำข้อมูลที่สำคัญจากผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อันจะนำไปสู่แนวคิดสร้างสรรค์เป็นประโยชน์ให้แก่องค์กรและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต
2. องค์การสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เพื่อให้พนักงานในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรธุรกิจทางการเงินต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความผูกพันในงาน (Work Engagement) หมายถึง สภาวะจิตใจทางบวกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีต่องานของตนเอง โดยรู้สึกว่างานที่ตนเองทำมีความหมาย รวมถึงการแสดงออกถึงพลังอุทิศตนในการงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความมีพลัง ทั้งทางกาย และมีจิตใจที่ยึดหยุ่นพร้อมรับผิดชอบต่อการทำงาน (2) ความทุ่มเท การทำงานอย่างกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดแรงบันดาลใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและรับรู้

เป็นหนึ่งในเดียวกับงาน และ (3) ความหลงใหล โดยมีความสุขจากการทำงานแม้ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการทำงาน

2. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ตาม สามารถสร้างแรงบันดาลใจ สร้างแรงกระตุ้นให้ผู้ตามสามารถคิดและตัดสินใจให้กระทำได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ สร้างความผูกพันต่อองค์การ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หาวิธีการใหม่ๆ สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานและมีคุณลักษณะที่เป็นแบบอย่างให้กับผู้ตาม โดยมีตัวบ่งชี้ 4 ประการ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ 3) การกระตุ้นทางปัญญา และ 4) การคำนึงถึงการเป็นปัจเจกบุคคล

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB) หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ของพนักงานมิใช่แค่องค์การที่นอกจากบทบาทที่องค์การคาดหวังและกำหนดไว้เป็นกิจกรรมทางสังคมที่สามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกและองค์การเข้าด้วยกัน โดยพฤติกรรมดังกล่าวช่วยสนับสนุนองค์การ สภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน และสังคมในที่ทำงานสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การประกอบไปด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

4. พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB) หมายถึง พฤติกรรมในการริเริ่มสร้างแนวคิดใหม่ที่มีประโยชน์และการปฏิบัติงานรูปแบบใหม่ๆ กับงานที่ตนได้รับผิดชอบทำเพื่อที่ให้องค์การสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบไปด้วย (1) การสำรวจโอกาส (2) การสร้างความคิด (3) การทำให้ความคิดถูกยอมรับ และ 4) การนำไปประยุกต์ใช้

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยฉบับนี้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

2.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

2.3 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)

2.4 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

2.5 การพัฒนาสมมติฐาน

2.6 กรอบแนวคิด

2.1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ความผูกพันในงานเป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจ และได้รับการศึกษาเป็นอย่างมากทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งในแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยได้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ดังนี้

2.1.1 ความหมายของความผูกพันในงาน

Kahn (1990) กล่าวว่า ความผูกพันในงานเป็นการแสดงออกทางจิตใจ หรือเป็นการมุ่งมั่นเรื่องกิจกรรมในหน้าที่ของตนเอง และเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ สำหรับผลการ ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเปรียบเสมือนเครื่องควบคุมสมาชิกขององค์กรในการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ เมื่อพนักงานมีความผูกพันในงานจะมีการแสดงออกทางร่างกาย ความคิด และอารมณ์ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

Maslach, Schaufeli, & Leiter. (2001) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคือสภาวะอารมณ์และแรงจูงใจด้านบวกที่ช่วยเติมเต็มทางด้านความรู้สึกให้พนักงาน ซึ่งประกอบด้วยลักษณะพิเศษ คือ พลังในการทำงาน (Vigor) ความเต็มใจที่จะอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน (Absorption)

Rothbard (2001) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคือสภาวะจิตใจที่เกี่ยวข้องกับงานโดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีความสนใจและใส่ใจกับการทำงานตามบทบาทที่ได้รับ คือ มักใช้เวลาในการคิดเกี่ยวกับเรื่องงานและมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน โดยจะมีความหมกมุ่นอยู่กับการทำงานและให้ความสำคัญกับงานเสมอ

Bakker, Demerouti, & Verbeke (2003) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคือ แนวคิดทางจิตวิทยาด้านบวก (Positive Psychology) ซึ่งพิจารณาบุคคลในด้านที่ดีโดยมองถึงจุดเด่น ความเข้มแข็งและความสำเร็จ โดยเป็นแนวคิดใหม่ที่ได้รับคามนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เสริมประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้บริหารที่เป็นหัวหน้างานและพนักงาน

Schaufeli, & Bakker (2006) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคือสภาวะทางด้านอารมณ์ในทางบวกซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ทำ โดยมีลักษณะ คือ พลังในการทำงาน (Vigor) ความเต็มใจที่จะอุทิศตนในการทำงาน (Dedication) และความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับงาน (Absorption)

Hocker & Ley (2010) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคือสภาวะในด้านบวกของจิตใจพนักงาน ประกอบด้วยลักษณะ คือ มีกระบวนการความคิดทางอารมณ์และพลังกำลังในระดับสูง ซึ่งเป็น ช่องทางที่นำไปสู่การปรับใช้ในการทำงาน และเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันในงานจะก้าวเดินไปข้างหน้าสู่สิ่งที่ได้พิจารณาไว้แล้วว่ามีเหมาะสมต่อการกระทำเพื่อธุรกิจและองค์การ

Maslach, Leiter, & Schaufeli (2008) กล่าวว่า ความผูกพันในงานคืออารมณ์ทางบวกของพนักงานที่มีต่องานของตน รู้สึกว่างานของตนเองมีความหมายทั้งยังรู้สึกว่าสามารถบริหารจัดการ งานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ และมีความหวังเกี่ยวกับงานในอนาคตของตน

มณฑา เกษตรศิลป์ชัย (2551) กล่าวว่า ความผูกพันในงานเป็นความรู้สึกของบุคคล ที่ว่างานเป็นส่วนหนึ่งของตน และงานมีผลต่อความพึงพอใจของตนเอง ทำให้ตนมีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับงาน

จากการให้ความหมายทั้งหมดข้างต้นสรุปได้ว่า ความผูกพันในงานคือ สภาวะจิตใจทางบวกของพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่มีต่องานของตนเอง โดยรู้สึกว่าการที่ตนเองทำมีความหมาย รวมถึงการแสดงออกถึงพลังอุทิศตนในงานและมีความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย (1) ความมีพลัง ทั้งทางกายและมีจิตใจที่ยึดหยุ่นพร้อมรับผิดชอบต่อการทำงาน (2) ความทุ่มเท การทำงานอย่างกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจในการทำงาน ตลอดจนเกิดแรงบันดาลใจที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและรับรู้เป็นหนึ่งเดียวกับงาน และ (3) ความหลงใหล โดยมีความสุขจากการทำงาน แม้ต้องเผชิญกับความยากลำบากในการทำงาน

2.1.2 องค์ประกอบของความผูกพัน

แนวคิดของ Schaufeli & Bakker (2006) ได้เสนอองค์ประกอบของความผูกพันในงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ด้านดังนี้

1. Vigor (พลังในการทำงาน) หมายถึง การที่บุคคลมีพลังงานสูง และมีสภาพจิตใจที่สามารถกลับสู่ภาวะปกติได้อย่างรวดเร็ว (Mental Resilience) เมื่อเจอกับสถานการณ์การทำงานที่กดดัน บุคคลประเภทนี้จะใช้ความพยายามทั้งหมดเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ แม้จะมีอุปสรรคในการทำงานมากเพียงใด บุคคลประเภทนี้ก็จะใช้ความพยายามและอดทนในการแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จ

2. Dedication (รู้สึกเต็มใจที่จะอุทิศตนสำหรับในงาน) คือ ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่างานที่ตนทำเป็นงานที่มีความสำคัญและท้าทาย มีความเกี่ยวข้องกับตนมีความต้องการและความกระตือรือร้น รู้สึกภาคภูมิใจและมีแรงบันดาลใจในการทำงาน

3. Absorption (รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน) คือ บุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขจนกระทั่งปฏิบัติงานสำเร็จ โดยบุคคลประเภทนี้จะมีสมาธิในการทำงานสูง บุคคลประเภทนี้มักให้งานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิต

Davis & Newstrom (1985) อ้างถึงใน มณฑา เกษตรศิลป์ชัย (2551) กล่าวถึงความผูกพันในงาน ในสถานการณ์การทำงานเป็นกลุ่มแบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันทางจิตใจและอารมณ์ (Mental & Emotional Involvement) บุคคลมีความผูกพันทางจิตใจต่องานที่ทำ ไม่ใช่แค่ทำงานตามหน้าที่

2. การมีแรงจูงใจที่จะอุทิศให้กับงาน จากการศึกษาที่บุคคลได้แสดงความคิดสร้างสรรค์ (Motivation to Contribute) เพื่อบรรลุเป้าหมายงานแทนที่จะรอฟังคำสั่งเพียงอย่างเดียว

3. การยอมรับภาระหน้าที่ ที่ตนได้รับมอบหมาย (Acceptance of Responsibility) บุคคลรู้หน้าที่ของตนและร่วมมืออย่างดีในการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ

2.1.3 การประเมินความผูกพันในงาน

ช่วงเริ่มต้นของการศึกษาความผูกพันในงานนั้น นักจิตวิทยาถือว่าความผูกพันในงาน เป็นลักษณะทางจิตที่อยู่ในช่วงตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burn out) นักจิตวิทยาจึง ใช้แบบสอบถามวัดชุดเดียวกับความเหนื่อยหน่ายในงาน แบบวัดที่ได้รับความนิยมในสมัยนั้นคือแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Maslach Burn out inventory : MBI) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัด ความผูกพันในงานของ (Maslach, Schaufeli, & Leiter 2001) ที่มองว่า ความผูกพันในงานเป็นสิ่งตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานทุกมิติ ดังนั้นแบบวัดความเหนื่อยหน่ายในงานจึงสามารถวัดความผูกพันในงานได้ โดยการให้คะแนนในรูปแบบตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยการให้คะแนนในรูปแบบตรงกันข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงาน แบบวัดดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ ความอ่อนล้า

ทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) และความสามารถในอาชีพ (Professional Efficiency) โดยบุคคลที่มีความผูกพันในงานจะมีคะแนนในด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และความรู้สึกลดคุณค่าความเป็นบุคคล แต่มีคะแนนสูงในด้านความสามารถในอาชีพ

อย่างไรก็ตามมีนักวิจัยตั้งข้อสังเกตถึงการใช้แบบทดสอบวัดชุดเดียวกันในการวัดตัวแปรทั้งสองว่า การใช้เครื่องมือเครื่องเดียวกันในการวัดทั้งความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันในงานซึ่งผลออกมาตรงข้ามกัน ทำให้เกิดข้อสงสัยในเรื่องความแตกต่างของผลลัพธ์ที่ได้ในทางบวกและทางลบ ซึ่งผลลัพธ์ในทางบวกและทางลบมีภาวะอิสระต่อกัน Schaufeli & Bakker (2004) ตัวอย่างเช่น พนักงานที่มีปริมาณงานน้อยและไม่ต้องรับผิดชอบในงาน ทำให้ไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงาน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพนักงานคนนั้นจะมีความผูกพันในงานสูง เพราะคนที่ไม่เกิดความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในงานไม่จำเป็นต้องมีความผูกพันในงานเสมอไป นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยพบว่า มิติต่าง ๆ ในตัวแปรทั้งสองคือ ความเหนื่อยหน่ายในงานและ ความผูกพันในงานมีความเกี่ยวพันกันน้อยมาก (Xanthopoulou et al. 2007)

ในเวลาต่อมานักจิตวิทยาจึงได้สร้างแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงานที่มีโครงสร้างไม่ซ้ำซ้อนกับความเหนื่อยหน่ายในงานขึ้น แบบวัดที่นิยมใช้วัดความผูกพันในงานตามแนวคิดนี้คือ แบบวัดความผูกพันในงานของยูเทรคท์ (Utrecht Work Engagement Scale : UWES) เป็น แบบวัดแบบรายงานตนเอง (Self-report) ที่พัฒนาโดย Schaufeli et al. (2002) แบ่งมิติของ ความผูกพันในงานออกเป็น 3 ด้านคือ พลังในการทำงานความเต็มใจที่จะอุทิศตนในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความผูกพันในงานประกอบด้วย 3 มิติ ได้แก่

1) ความมีพลัง คือ บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงาน โดยมีความพร้อมทั้งกายและจิตใจที่พร้อมจะทำงานอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังมีความพยายามและความอดทนแม้งานที่ได้รับมอบหมายจะยากก็ตาม

2) ความทุ่มเท คือ บุคคลที่สามารถสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานได้ โดยใช้ความสำเร็จเป็นแรงผลักดัน จนเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งคนประเภทนี้จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ความรู้สึกของคนในองค์กรและคนรอบข้างได้ ซึ่งจะทำให้คนประเภทนี้สร้างการเปลี่ยนแปลงในการทำงานในทางที่ดีได้

3) ความหลงใหล คือ บุคคลที่มีความสุขในการทำงานจนทำให้งานเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและตลอดเวลา หากเกิดความหลงใหลในการทำงานบุคคลประเภทนี้จะละเลยสิ่งรอบข้าง และจดจ่ออยู่แต่กับการทำงานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น (Schaufeli et al., 2002)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในงาน สามารถอธิบายได้ว่า ความผูกพันในงานหมายถึง การที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานจะปฏิบัติงานตามบทบาทที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่

ทั้งร่างกาย การรับรู้และอารมณ์ความรู้สึกซึ่งเป็นพลังที่มุ่งตรงไปยังเป้าหมายขององค์กร พนักงาน หนาแน่นในแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน หากพนักงานมีความผูกพันในงานในระดับที่มาก จะทำให้รู้สึกสนุกกับงานที่ได้รับมอบหมาย ถึงแม้จะต้องพบเจอปัญหา อุปสรรค ข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างทาง พนักงานต้องกล้าที่จะเผชิญปัญหาพร้อมที่จะคิดแก้ปัญหาได้อย่างทันถ่วงทีอย่างคิดสร้างสรรค์ พนักงานจะตระหนักถึงคุณค่าของตนเองที่มีต่อองค์กร และมีความสำคัญต่อองค์กร

2.2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นกระบวนการที่ผู้นำและผู้ตามมีส่วนร่วมกันในการสนับสนุนให้แต่ละคนไปอยู่ในระดับที่สูงขึ้นในด้านคุณธรรมและแรงจูงใจ กล่าวคือ ผู้นำจะต้องตระหนักถึงความต้องการของผู้ตาม ค้นหาแรงจูงใจของผู้ตาม พยายามให้ผู้ตามได้รับการตอบสนองที่สูงขึ้นและสามารถที่จะพัฒนาศักยภาพผู้ตามจนสามารถบรรลุสำเร็จของตนได้อย่างเต็มความสามารถ ผลของผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การเปลี่ยนผู้ตามไปเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้นำการเปลี่ยนแปลงเปลี่ยนไปเป็นผู้นำจริยธรรม โดยแนวคิดดังกล่าวมีจุดเริ่มต้นจากผลงานของ Burns (1978) และได้มีการขยายแนวคิด และงานวิจัยเพิ่มเติมอีกเป็นจำนวนมากดังนี้

2.2.1. ความหมายของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

พริยพงศ์ เตชะศิริขันธ์ (2556) กล่าวถึง ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กระบวนการ บริหารจัดการ เป็นการกระตุ้นความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้เพิ่มสูงขึ้นตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติการเรียนการสอนเกิดประสิทธิภาพ มีประสิทธิผลตามเป้าหมาย เกิดกระบวนการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่สูงขึ้น เป็นการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารได้แสดงบทบาทผู้นำอย่างเต็มที่ ทำให้บุคลากร ทางการศึกษาเกิดความรู้สึกไว้วางใจ มีความภักดีต่อหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ และมีแรงบันดาลใจในการทุ่มเทปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เล็งเห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน ส่งเสริมให้ผลสัมฤทธิ์ขององค์กรสูงขึ้น และทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้

จิรนนท์ เกิดม่วง (2558) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรม หรือการกระทำของบุคคลที่แสดงถึงการจัดการ หรือกระบวนการทำงานที่เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ซึ่งความพยายามให้มากขึ้นกว่าความพยายามที่คาดหวังทำให้การปฏิบัติงานเกิดสัมฤทธิ์ผลได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจากเมื่อมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการจัดการเรียนการสอนที่มีศักยภาพสูงขึ้น โดยผู้นำคอยให้การสนับสนุนการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรอย่างเต็มความสามารถ เมื่อผู้นำมีการแสดงศักยภาพในการบริหารงาน ส่งผลให้ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึกไว้วางใจ

เกิดความภักดีต่อองค์กร ยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร อย่างแท้จริง

ศุภรัตน์ ทิพยะพร (2558) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกระทำของผู้นำ ในการบริหารจัดการ หรือการกระทำที่เป็นกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยน ให้เกิดกระตุ้นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เป็นการพัฒนาผู้ร่วมงานให้มีทักษะความสามารถ และมีศักยภาพสูงสุดต่อการปฏิบัติงาน

สันติ ชุมภู (2558) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การกระทำของผู้นำ ที่มีต่อ กระบวนการบริหารที่สามารถส่งเสริมให้เกิดการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน ให้บรรลุผลเกินกว่า เป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ มากที่สุด

ชนธัญ ดีบเมืองมา (2560) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นพฤติกรรม ผู้นำของ ผู้บริหารที่รับรู้ และเข้าใจถึงความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการค้นหา แรงจูงใจของ ผู้ปฏิบัติงานให้มีการพัฒนา และการแสดงถึงศักยภาพของการบริหารจัดการหรือกระบวนการทำงาน อันทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่บรรลุผลเกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีศักยภาพ ซึ่งผู้บริหารมีการแสดงบทบาทผ่านการมีอิทธิพล อย่างมีอุดมการณ์ และการคำนึงถึงความเป็น ปัจเจกบุคคล ซึ่งเป็นการยกระดับวุฒิภาวะ และการมีอุดมการณ์ที่สูงขึ้นของพนักงาน มีการเกี่ยวข้องกับ ผลสัมฤทธิ์ การบรรลุ สัจจะแห่งตน การมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ทำให้เกิดความ ไว้วางใจ สามารถรับรู้ ได้ถึงภารกิจหรือหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ และการมีมุมมองที่กว้างไกล ก่อให้เกิด พลัง ความสามารถ มีความจงรักภักดี ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือทำให้หน่วยงาน เกิดปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้อย่างสร้างสรรค์

ผุสดี จิรนากุล (2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การกระทำ ของผู้นำที่มี การแสดงออกต่อพนักงาน การสร้างเสริมศักยภาพของพนักงาน ส่งเสริมการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นการกระทำเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มากกว่าเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มีแรงจูงใจใน การปฏิบัติงานอย่างเต็มเปี่ยม มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานด้วย ความเต็มใจ มุ่งสู่เป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดไว้

ล้านนา มาปลูก (2562) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง พฤติกรรม ทางการบริหารของ ผู้บริหารที่แสดงให้เห็นถึงความพยายามต่อการบริหารจัดการ หรือทำให้เกิดการทำงานที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลง เพื่อทำให้บุคลากรมีความพยายามต่อการปฏิบัติ ที่เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมศักยภาพบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พุทธินันท์ วัฒนาพินิจสาคร (2563) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ทำให้ ผู้ตาม หรือได้บังคับบัญชาเกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ในการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างแรงบันดาลใจ

ใจ หรือความต้องการให้สูงขึ้น โดยการคำนึงถึงผลประโยชน์ และเป้าหมายที่จะเกิดขึ้นขององค์กร เป็นสำคัญ

ออร์ญา ใจเสมอ (2563) กล่าวว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง กระบวนการที่ ผู้นำมีความพยายามในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคลากร หรือผู้ร่วมงานให้เกิด ความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง เกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางความคิด ทักษะคติ สู่การเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อเป็นการยกระดับผลการดำเนินงานให้สูงขึ้น และการยอมรับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตที่อาจจะมีสภาพแวดล้อมที่มีความแตกต่างกันตาม

Burns (1978) เข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้ตาม การสร้างกระบวนการที่ผู้นำได้สูงขึ้น ลักษณะของผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง จับแรงจูงใจและจริยธรรมให้สูงขึ้น ลักษณะของผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง เป็นการมุ่งความสนใจไปที่มีความต้องการ และแรงจูงใจให้พนักงาน ซึ่งเป็นวิธีการดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตัวผู้ตามออกมาให้ได้มากที่สุด

Bass (1985) กล่าวถึง ผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ การกระทำหรือการแสดงออก ที่ชัดเจน ไม่จำกัดการรับรู้ และมีแรงจูงใจสูงต่อการปฏิบัติงาน หรือปรับรูปแบบที่ทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงข้อปฏิบัติต่าง ๆ ให้การปฏิบัตินั้นเกิดประสิทธิผลสูงสุด

Mushinsky (1997) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ วิธีการอันส่งผลกับความรู้สึก ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ที่ทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน ในส่วนข้อคิดเห็นผู้บังคับบัญชาต่อพนักงานเป็นการส่งเสริมแรงจูงใจให้พนักงานให้สามารถเป็นผู้นำเพื่อนร่วมงานได้ ทำให้เกิดการสับหมุนเวียนเปลี่ยนภายในองค์กร ซึ่งจากสถานการณ์เหล่านี้ สามารถทำให้บุคลากรภายในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน

Paul (1997) กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กิจกรรมที่ส่งผลทำให้ มีการเปลี่ยนทัศนคติ สมมติฐานบุคลากรภายในองค์กร ส่งผลกับแนวคิดของบุคลากร ผลกระทบจากการมอบอำนาจบุคลากร ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนภายในหน่วยงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิผลอย่างสูงที่สุดกับหน่วยงาน

Dessler (1998) กล่าวว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นกระบวนการที่ทำให้ มีการปรับเปลี่ยนที่มีประโยชน์ ข้อสมมติฐานสมาชิกภายในหน่วยงาน ซึ่งส่งผลต่อความผูกพันสำหรับพันธกิจ วัตถุประสงค์ ตลอดจนกลยุทธ์องค์กร

สรุป ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นพฤติกรรมของผู้บริหาร ส่งผลถึง พฤติกรรมและการแสดงออกต่อผู้ร่วมงาน พนักงาน ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงต้องสามารถที่จะปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของพนักงานเพื่อผลสำเร็จสูงกว่าความคาดหวังได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นการสร้างเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานต้องการในการพัฒนาตนเอง ส่งผลต่อทำให้เปลี่ยนแปลงความคิด ทักษะคติ มีการปฏิบัติโดยคำนึงถึงเป้าหมายประโยชน์ต่อองค์กรเป็นสำคัญ

2.2.2. หลักการแนวคิดทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดเบอร์ม คือ พฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา และพนักงานต่างก็มีผลต่อระดับแรงจูงใจ จริยธรรม ผู้นำได้มีความมานะ ความมุ่งมั่น บากบั่น คันทหาวิธี กระตุ้นให้บุคลากร โดยมุ่งไปสู่ การมีอุดมคติ การมีแนวคิด การมีศีลธรรม จรรยาที่สูงขึ้น ทำให้มีความสงบสุข มีเสรีภาพ มีความโปร่งใส มีความเท่าเทียมกัน ความมีมนุษยธรรม ผู้นำจะกระตุ้นให้ผู้ตามมีตัวตนดีกว่าเดิม เบอร์น กล่าวถึงบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีพฤติกรรมตามหลักเกณฑ์ 3 ข้อ (นุช สัทธาฉัตรมงคล และอรรถพล ธรรมไพบุลย์, 2559) ดังนี้

1. แสดงค่านิยมอันเป็นแบบอย่างให้ผู้ตามได้ประจักษ์ และทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดีงามและเป็นมาตรฐานแก่มนุษยชาติ

2. พยายามมุ่งสู่ค่านิยมที่จะปฏิบัติงานอย่างมีเป้าหมาย

3. เป็นที่รักใคร่ ศรัทธา ไว้วางใจของผู้นำ ผู้นำถ้าหากขาดหลักเกณฑ์ใด หลักเกณฑ์หนึ่งดังกล่าวมา ก็จะเป็นเพียงผู้นำแบบแลกเปลี่ยนเท่านั้น เบอร์น กล่าวว่า ผู้นำเปลี่ยนแปลงทุกคนมีอำนาจเชิงบารมี แต่ไม่จำเป็นต้องใช้อำนาจเชิงบารมีทุกคน จะมีภาวะผู้นำเปลี่ยนแปลง ผู้นำเปลี่ยนแปลงมีอำนาจเชิงบารมี เนื่องจากมีความสามารถที่จะทำให้ผู้ตามมองเห็นวิสัยทัศน์ในอนาคต ใช้ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ความคิด แสดงให้เห็นความสำคัญและค่านิยมในการทำงาน การกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความรู้สึก อยากที่จะทำเพื่อความสำเร็จขององค์การและของทีมงาน เป็นการกระตุ้นให้เกิดความต้องการภายใน เช่น ความสำเร็จจากการกระทำ และการยอมรับ เป็นต้น

Bass (1985) กล่าวว่า ข้อจำกัดบางประการของผู้นำเชิงบารมี มีการแนะนำให้เกิด การขยายทฤษฎีที่ครอบคลุมถึงลักษณะของการเสริมพฤติกรรม ตัวบ่งชี้บารมีสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้การเรียนการสอนเป็นไปได้ด้วยดี Bass กล่าวว่า ผู้นำแบบมีบารมี ส่วนใหญ่จะมีในผู้นำที่ใช้การปกครองแบบปกติไม่ประสบผลสำเร็จ

ยวดี แก้วสอน (2558) ทฤษฎีภาวะผู้นำ หมายถึง การกระทำของผู้บังคับบัญชา ที่ส่งผลต่อผู้ตาม มีการใช้ความพยายามสำหรับส่งเสริมให้ผู้ตามปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ทำให้เกิดการรับรู้ถึงภารกิจและทิศทางการดำเนินงานขององค์การไปในทิศทางเดียวกัน สรุบทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือ กระบวนการของผู้นำที่มีต่ออติพิล ผู้ปฏิบัติงาน เปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในผู้นำเกิดความคล้อยตาม หาทางปรับปรุง และจัดการกับปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เชื่อมั่นในตัวเอง ปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท ใช้ความอดทน ในการจัดการกับปัญหาและอุปสรรคอย่างไม่ย่อท้อ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพัน ต่อองค์การและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.2.3 องค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

Hoy and Miskel. (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแบ่งองค์ประกอบไว้มี 5 องค์ประกอบ หรือ “4 I’s” คือ

1. การสร้างวิสัยทัศน์ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ เป็นการแสดงบทบาทสำหรับผู้นำ ส่งผลต่อถึงพันธกิจ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานโดยรวมความภาคภูมิใจ มีความเชื่อถือต่อผู้ตามรวมกัน

2. การสร้างบารมี มีความพยายามและอดทน มีความเข้มแข็งทางอารมณ์ มุ่งมั่นอยู่กับความสำเร็จเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมาย

3. การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล หมายถึง กระบวนการที่เน้นการพัฒนาความต้องการของพนักงาน โดยผู้นำมีการเอาใจใส่ผู้ร่วมงานเป็นรายบุคคล ให้ความสำคัญของความต้องการของบุคคล และความแตกต่างระหว่างบุคคล มีการพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมงานให้มีความสามารถและศักยภาพที่สูงขึ้น เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานได้มีโอกาสได้เรียนรู้ที่สูงขึ้น เป็นการพัฒนาความสามารถของผู้ร่วมงานที่คำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล ย่อมไม่เหมือนกัน

4. การกระตุ้นทางปัญญา หมายถึง เป็นการแสดงพฤติกรรมที่เร่งบุคลากร ได้เรียนรู้ประสบการณ์ ค้นพบทางออกขององค์การ การกระทำกิจกรรมใหม่ ๆ สามารถ จัดการกับอุปสรรคต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การสร้างแรงบันดาลใจ หมายถึง ผู้บังคับบัญชามีการจัดการและเสริมสร้าง กำลังใจให้กับพนักงานร่วมงาน โดยได้มีการสร้างเสริมและการสร้างแรงจูงใจภายในซึ่งผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานมองข้ามประโยชน์ส่วนตน ส่งเสริมการสร้างวิสัยทัศน์ ภารกิจโดยรวมหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชามีจุดมุ่งปลายทางที่ต้องการและสามารถ ปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุตามจุดประสงค์ ส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อเป้าหมายระยะยาว พบว่า มีการกระตุ้นผ่านโดยคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้ร่วมงานเกิดความรู้สึก ถึงความมีคุณค่าและเกิดสร้างแรงจูงใจ ผู้ปฏิบัติงานให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ส่วนการกระตุ้นทางปัญญาทำให้ผู้ร่วมงานเกิดการแก้ปัญหาเพื่อเป็นการสร้างพลังให้มี การคิดสร้างสิ่งแปลกใหม่ ที่มีคุณค่า และเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน

ทฤษฎีของ Bass & Avolio (1993) ได้ศึกษาถึงองค์ประกอบของทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1. ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence:II) หมายถึง การกระทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ของผู้นำให้กับพนักงาน ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่น่าเชื่อถือ พนักงานภูมิใจ ได้ปฏิบัติงานด้วย มีความคิดที่กว้างไกล มีการสอนองค์ความรู้ให้กับบุคลากร มีลักษณะผู้นำอันสูงส่ง มีการทำตนเป็นแบบอย่างให้กับพนักงาน

2. ด้านการทำให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation :IM) หมายถึง การทำให้ผู้ตาม มีแรงจูงใจ ให้มีความสำคัญกับงานได้รับมอบหมาย และกระทำอยู่ มีความสามารถในการทำ กิจกรรม ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ มีความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ทำให้แก้ไขปัญหาได้ แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับผู้ตามได้ลุล่วงไปได้ด้วยดี

3. การกระตุ้นเชาวน์ปัญญา (Intellectual Stimulation :IS) หมายถึง เป็นการกระตุ้นให้ ผู้ตามเกิดความคิด สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ สำหรับแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้น ผู้นำมีการแสดงให้เห็นถึง ความสามารถในการเอาชนะปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามา มีการส่งเสริมความสามารถของ ผู้ตาม ให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการที่จะปฏิบัติงานร่วมกัน กระตุ้นให้ผู้ตามรู้สึกว่าเป็นสิ่งที่ ทำทนาย และจะต้องผ่านพ้นไปได้

4. คำนึงถึงปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration :IC) หมายถึง ผู้บริหารใส่ใจ พนักงานแต่ละบุคคล เอาใจใส่บุคลากรเป็นราย ๆ ไป เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ ส่งเสริมพนักงาน ได้รับประสบการณ์ใหม่ ๆ มีแนวคิดใหม่ ๆ มีแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การศึกษาของ Bass and Riggio (2006) ได้เสนอองค์ประกอบของภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง โดยใช้ชื่อย่อว่า “4 I's” ดังนี้

1. มีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ คือ ผู้นำกระทำตนเป็นแบบอย่างให้กับ พนักงานจะต้องทำตัว น่ายกย่อง น่าเคารพนับถือ แสดงพฤติกรรมหรือการกระทำ อันเกิดความยั่งยืน และสม่ำเสมอ ส่งผล ทำให้บุคคลเกิดคุณธรรมอันสูงส่ง มีความรู้สึกหนึ่ง เดียวกัน ส่งผลถึงทำให้ไปสู่เป้าหมายตามกำหนดไว้ พนักงานจะมีการทำตามผู้บังคับบัญชา มีการสร้างศรัทธาของตนเองเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของ องค์การ ผู้นำในการเปลี่ยนแปลงจึงมีอิทธิพลต่อพนักงานที่ส่งผลให้มีการปฏิบัติตามที่ได้รับ มอบหมายจากองค์การ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์การอย่างแท้จริง

2. การทำให้เกิดแรงบันดาลใจ คือ การส่งเสริมบุคลากรรู้สึกให้ทำงานที่มีความท้าทาย การสร้างเสริมแนวความคิดที่ดีให้กับผู้ตาม สร้างความเชื่อมั่นกระตุ้นผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ตามให้ มี การจัดการปัญหาได้ด้วยตัวเอง

3. การส่งเสริมทางปัญญา คือ การกระตุ้นหรือพัฒนาให้เกิดพลังในการสร้างสรรค์ ผลงาน การแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะ โดยผู้นำต้องให้กำลังใจและส่งเสริมให้พนักงาน ปฏิบัติหน้าที่ไป ตามแนวทางที่ได้เสนอแนะแนวทางไว้ ซึ่งอาจมีความแตกต่างจากมุมมอง ผู้นำก็ตาม การให้กำลังใจ ให้พนักงาน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้แก้ปัญหา ร่วมกัน การกระตุ้นทางปัญญาเป็นสิ่งสำคัญใน การกระตุ้นให้ผู้ตามได้พัฒนาความรู้ ความสามารถ และเข้าใจด้วยตัวเอง

4. การคำนึงถึงความเป็นเอกัตถะบุคคล คือ ผู้บังคับบัญชามีการคำนึงถึงการแตกต่างระหว่าง พนักงาน การได้รับความรู้ที่แปลกใหม่และการคำนึงถึงสิ่งแตกต่างระหว่างบุคคล

พริยพงศ์ เตชะศิริยีนยง (2556) กล่าวถึง องค์ประกอบภาวะผู้นำว่า 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ คือ การแสดงออกของผู้บริหารที่ทำให้ผู้ตามได้กระทำตาม เกิดการยอมรับ ซึ่งส่งผลต่อการนำผู้ตามไปสู่เป้าหมาย เอาชนะปัญหาและอุปสรรคได้ 2) การสร้างแรงบันดาลใจ คือ การเห็นคุณค่าของการทำงาน มีความรับผิดชอบ มีความเสียสละ มองโลกในแง่ดี การมีจิตสาธารณะ และการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อบรรลุ ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 3) กระตุ้นทางปัญญา คือ การส่งเสริมให้บุคลากรมีการกระตุ้น ให้ติดแก้ไข้ปัญหา เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และค้นหาแนวทางเพื่อปฏิบัติงาน ให้บรรลุตามเป้าหมาย 4) ที่ปรึกษาให้ความร่วมมือให้เสนอแนะแนวทางให้ผู้ตามได้มีการปรับปรุงเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ตามได้ปฏิบัติอย่างเสมอภาคกัน

2.2.4 ผลลัพธ์และความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

สุพานี สฤกษ์วานิช (2549) ได้กล่าวถึงความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ดังนี้

1. สร้างอิทธิพลทางความคิดให้กับผู้ตาม เนื่องจากการเป็นผู้นำที่ดีมีความน่าเคารพนับถือ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มีแนวความคิดที่ชัดเจน จะสามารถกำหนดแนวทางและทิศทางในการทำงานได้

2. การคำนึงถึงผู้ตาม เป็นการให้เกียรติจากการสนับสนุน คอยรับฟังความคิดเห็นให้ความสำคัญกับผู้ตาม ให้การปฏิบัติงานขององค์การประสบความสำเร็จ

3. ช่วยสนับสนุนและพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ตาม ให้เกิดการพัฒนาความสามารถทางด้านปัญญาและอารมณ์ รวมถึงความเชื่อและค่านิยม ตามความเหมาะสมในแต่ละบุคคล เพื่อช่วยกันปรับปรุงองค์การให้ประสบความสำเร็จยิ่งขึ้น

4. การสร้างแรงจูงใจให้กับผู้ตามมีแรงบันดาลใจ มีความกระตือรือร้น ความคิดทางด้านบวกจากการจูงใจของผู้นำ ทำให้ผู้ตามมองเห็นวิสัยทัศน์ไปในทิศทางเดียวกันและส่งผลให้สามารถเกิดการเปลี่ยนแปลง และสภาพแวดล้อมในทางที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

5. การเป็นผู้นำก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ เช่น การปรับเปลี่ยนสถานการณ์ขององค์การให้ไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ หรือแก้ไข้ปัญหาขององค์การให้ไปพบกับความสำเร็จในด้านต่างๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมช่วยในการสร้างความยั่งยืนให้กับกลุ่มบุคลากรในองค์การได้ แม้ในสภาวะวิกฤติหรือปัจจัยความผันผวนต่างๆ

ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและศึกษาความรู้ในด้านสถานการณ์ รูปแบบ และการจัดการสำหรับรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในทุกรูปแบบได้เป็นอย่างดี (Mee- Yang, Cheung- Judge and Holbeche, 2011) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นนอกเหนือจากการศึกษาเรื่องคุณสมบัติและพฤติกรรมของผู้นำที่เหมาะสม หากผู้นำประพฤติปฏิบัติตนไม่เหมาะสม ย่อมส่งผลให้ไม่ได้รับการยอมรับและส่งผลโดยรวมเป็นวงกว้าง เช่น ทำให้งานเกิดความล้มเหลวเกิดความล่าช้าได้ ส่งผลให้ผู้นำไม่ได้รับการยอมรับอย่างสมควรเป็น ดังนั้นบทบาทของผู้นำย่อมส่งผลถึงองค์การในระดับมาก ผู้นำจึง

จำเป็นต้องมีความพร้อมที่จะฝ่าฝืนอุปสรรค มีความคิดริเริ่ม (Initiative) จากการศึกษาของ จิระพงศ์ เรืองกุล (2556) ได้อธิบายถึงสิ่งที่ผู้นำการเปลี่ยนแปลงควรพิจารณาเพื่อกำหนดตัวแบบที่จะนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์การ มีดังนี้

1. ความหลากหลายของหลักการในการเปลี่ยนแปลงองค์การ กล่าวคือ ไม่จำเป็นต้องมีแบบแผนในการเปลี่ยนแปลงองค์การเพียงแบบเดียว นอกจากเป็นเรื่องที่มีความจำเพาะจงเจาะ และจำเป็นจึงจะใช้วิธีการควบคุมในรูปแบบเดียว

2. แบบแผนที่สร้างขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การได้รวดเร็วเพียงใด หากมีแบบแผนที่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้เร็วกว่า เหมาะสมกว่าควรเลือกให้เข้ากับสถานการณ์ขององค์การนั้น ๆ

3. ผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงควรพิจารณาพฤติกรรมและความสามารถของพนักงาน เลือกใช้ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่นั้น ๆ

หากผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลงสามารถดำเนินตามข้อพิจารณาดังกล่าวได้ ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การไปในทิศทางที่ดี ทั้งนี้เพื่อสร้างการยอมรับในตัวแบบแผนและตัวของผู้นำเอง ควรวางแผนและสื่อสารกับพนักงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นวิธีการต่อต้าน สร้างการยอมรับในตัวแบบแผนและผู้นำ ซึ่งจะลดอุปสรรคในการทำงาน และเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงได้

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถอธิบายได้ว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงหมายถึง พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างอิทธิพลให้กับผู้ตามเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและความศรัทธา พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ให้ดีขึ้นเพื่อนำพาไปสู่เป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้

ในธุรกิจธนาคารในยุคที่มีการแข่งขันสูง ไม่ว่าจะเป็นการเข้าสู่ยุคดิจิทัล เป้าหมายในงานของพนักงาน ผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง สามารถสร้างแรงบันดาลใจกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการทำงาน สร้างบรรยากาศในที่ทำงาน มองการณ์ไกล กล้าที่จะเผชิญปัญหาพร้อมรับมือกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดที่จะเกิดขึ้น ทำให้ผู้ตามเกิดความเชื่อมั่นและศรัทธา เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา สามารถพัฒนาศักยภาพผู้ตามให้มีศักยภาพมากขึ้นกว่าเดิม กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ ให้กับธนาคาร คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนร่วมมากกว่าส่วนตน โดยองค์ประกอบของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

- 1) ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ คือ การแสดงออกของผู้บริหารใน การจัดการกระบวนการบริหารหรือกระบวนการที่ทำให้พนักงานยอมรับ มีความศรัทธา ความภาคภูมิใจ และไว้วางใจต่อผู้นำ ยินดีที่จะทุ่มเทเพื่อภารกิจ
- 2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เป็นการสร้างแรงบันดาลใจต่อพฤติกรรม การปฏิบัติกิจกรรม การยอมรับ การให้เกียรติ แก่พนักงาน การสร้างทัศนคติในแนวทางที่ดี และคิดแง่บวก ส่งเสริมการคิดริเริ่ม ต่อการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้ทักษะและความรู้ที่มีอยู่ปฏิบัติงาน

อย่างเต็มศักยภาพ ทำให้ประสบผลสำเร็จอย่างเต็มที่ 3) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์ ส่งเสริมผลิตสื่อและนวัตกรรม ที่ส่งเสริมและ สร้างกำลังใจให้กับบุคลากร พยายามค้นหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ ๆ เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมงานร่วมตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในธนาคาร กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ 4) คำนึงถึง ความเป็นปัจเจกบุคคล คือ การช่วยเหลือพนักงานปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยพิจารณาตามความเหมาะสมของแต่ละบุคคล เปิดโอกาสการทำงานให้พนักงาน ได้รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ร่วมงานได้รับการอบรมส่งเสริมความรู้ ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ

2.3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB)

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้เป็นผู้กำหนดไว้เป็นข้อปฏิบัติไว้ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาจากภายในแสดงถึงความเต็มใจที่ทำเพื่อองค์การ โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล หรือระบบค่าตอบแทนขององค์การให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันภายในองค์การ มักจะเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์จะสามารถสนับสนุนและสามารถช่วยให้ องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งสามารถสรุปความหมาย แนวคิด และทฤษฎีได้ดังนี้

2.3.1. ความหมายของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) หรือที่เรียกกันในการวิชาการว่า OCB เป็นทฤษฎีที่ถูกคิดค้นโดย Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จาก มหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) (ชูดิมา ชูดิชีวานันท์, 2554) โดย แนวคิดเกี่ยวกับ พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Katz และ Kahn (1989) อ้างถึงใน อรรถธิ ธิติเสรี (2559) กล่าวถึงคำจำกัดความ ผู้ที่มี พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมให้ความร่วมมือหรือให้ความช่วยเหลือที่ไม่เป็นทางการ ด้วยความเป็นมิตร ซึ่งสามารถพบอยู่ในการทำงานในที่องค์การต่างๆ เช่น สถานศึกษา โรงงาน หน่วยงานรัฐ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะไม่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ในตำแหน่งงานที่ต้องปฏิบัติแต่กลับเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การนั้นๆ เนื่องจากหากขาดผู้ที่มีพฤติกรรมดังกล่าว ระบบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานขององค์การนั้นๆ อาจจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้อย่างสมบูรณ์และยั่งยืนหรือดีเท่าที่ควร

War (1996) อ้างถึงใน แพรภัทธ ยอดแก้ว (2552) อธิบายไว้ว่า พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดย เป็นอิสระจากองค์การ เช่น

การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงานซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้ น่าจะได้รับการแสดงออกจากพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Spector (1996) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา, ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น, การอาสาช่วยทำงานด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงาน ไม่ใช่เวลาไปกับเรื่องส่วนบุคคลในสถานที่ทำงานหรือขณะ ปฏิบัติงาน

Organ (1997) กล่าวถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่าเป็นบทบาทที่นอกเหนือกว่างานในหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยไม่มีการให้ระบบรางวัล

Newstrom & Davis (1997) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้นๆ โดยที่การกระทำดังกล่าวจะช่วยสร้าง โอกาสและสนับสนุนความสำเร็จของหน้าที่การงานรวมถึงประโยชน์ในองค์การ

Luthans (1998) อธิบายถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์การเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงานผลจากพฤติกรรมแสดงความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึงประสิทธิภาพงานในองค์การ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Maschane และ Gilnow (2000) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานที่นอกจากงานในหน้าที่ประจำของบุคคลนั้นๆ เช่น การเลี้ยงความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ที่ไม่สามารถก่อให้เกิดผลประโยชน์กับงานหรือกิจกรรมที่ทำร่วมกันในสถานที่ทำงานการมีความอดทน ร่วมถึงให้ความร่วมมือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตนด้วยความสมัครใจว่าเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Dubin (2000) อธิบายไว้ถึงลักษณะพฤติกรรมที่ทำงานด้วยความเต็มใจ แม้ปราศจากคำสัญญาว่าจะให้รางวัลซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์การ ซึ่งผลจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ ทำให้หน่วยงานในองค์การมีประสิทธิภาพ พัฒนาในปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงมากขึ้นได้จากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการให้ความหมายต่างๆ ของนักวิจัยและนักวิชาการเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ แก่องค์การด้วยความเต็มใจ นอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์การได้กำหนดให้ทำและเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นไม่รวมถึงการให้รางวัลหรือผลตอบแทนใดๆจากองค์การ

2.3.2. แนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวมที่แสดงถึงการเป็นสมาชิกที่ดีในรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ โดย Organ (1988) ดังนี้

1) Altruism (การให้หรือแสดงความช่วยเหลือ) เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานเมื่อพบปัญหาในระหว่างปฏิบัติงาน หรือการกระทำที่จะส่งผลเสียในงานได้ในอนาคต ช่วยให้คำแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2) Courtesy (การคำนึงถึงผู้อื่น) หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงบุคคล อื่นซึ่งมีจุดหมายเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือสามารถลดความรุนแรงของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เนื่องจากการทำงานนั้นทุกคนต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำหรือการตัดสินใจใดๆของบุคคลหนึ่งย่อมจะส่งผลต่อบุคคลอื่นที่มีความเกี่ยวข้องในงานทั้งสิ้น

3) Sportsmanship (ความอดทนอดกลั้น) หมายถึง การที่พนักงานมีความ อดทนต่อความรู้สึกรอคอยใจ การถูกรบกวน ความกดดันต่างๆหรือความเครียด ด้วยความเต็มใจเนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยกันทั้งที่มีสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้

4) Conscientiousness (ความสำนึกในหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบ) กล่าวคือ การที่บุคคลปฏิบัติตนตามนโยบายและระเบียบของหน่วยงานหรือองค์กร ตรงต่อเวลาไม่ใช้เวลางานทำเรื่องส่วนตัว การรักษาความปลอดภัยหรือเครื่องมือทรัพย์สินหรือการรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะทำตามกฎระเบียบขององค์กรได้ดี

5) Civic Virtue (การให้ความร่วมมือ) เป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น การเข้ากิจกรรมต่างๆ การประชุมการเสนอแนะความคิด และคำแนะนำต่างๆ ที่สร้างสรรค์เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับองค์กร เป็นต้น

ในเวลาต่อมา Organ (1990) แบ่งประเภท พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. Altruism (การให้ความช่วยเหลือ) หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลต่างๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน ทันทีที่เกิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงานก็จะพิจารณาได้จากพฤติกรรมช่วยเหลือ เป็นต้น

2. Courtesy (ความสุภาพอ่อนน้อม) หมายถึง ท่าทางที่แสดงออกด้วยความอ่อนน้อมถ่อมตนให้กับผู้อื่น เนื่องจากองค์กรนั้นจะต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันความอ่อนน้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ควรปฏิบัติ

3. Sportsmanship (ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา) คือความอดทนกับสิ่งต่างๆ ไม่ว่าจะด้วยความลำบาก ความอึดอัดใจหรือแม้กระทั่งความเครียดในการทำงาน เราสามารถแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในงานได้แต่กรณีที่ไม่ส่งผลดีกับผู้อื่นก็สามารถอดทนด้วยความมีน้ำใจ

4. Civic Virtue (การให้ความร่วมมือ) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดย การแสดงความรับผิดชอบ การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมการปฏิบัติงานเป็นผู้ร่วมมือทุกครั้งที่มีการประชุม อีกทั้งยังแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับรูปแบบขององค์การ

5. Conscientiousness (พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่) หมายถึง พฤติกรรมที่ แสดงออกถึงการยอมรับในกฎระเบียบขององค์การ โดยมีความเคารพต่อกฎกติกา คำนึงถึง ทรัพย์สินในองค์การ ไม่ใช้เวลาในการทำงานทำกิจกรรมอื่นที่นอกเหนือจากงานที่ทำ พนักงานทุกคน ถือว่าเป็นสมาชิกในองค์การ ซึ่งองค์การเปรียบเสมือนทีมงานขนาดใหญ่ ดังนั้นพนักงานทุกคน ต้องให้ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ส่วนผลงานของ Organ & Konovsky (1989) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้เป็น 2 กลุ่มคือ ได้แก่

1. Altruism (พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ) เป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน บางทีอาจสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือสามารถให้ คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานเมื่อมีปัญหา

2. Compliance (พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ) คือทำในตนตามที่องค์การกำหนดให้ทำ เช่น การมาทำงานให้ตรงเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เป็นต้น

สามารถจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 ด้าน โดย Williams & Anderson (1991) ดังนี้

1. Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งสู่บุคคล) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ เฉพาะหน้าของบุคคล เช่น การช่วยเหลือบุคคลอื่นเฉพาะปัญหาในงานเท่านั้น เป็นต้น

2. Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งสู่องค์การ) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์การโดยทั่วไป

จากการศึกษาของ วราพร เจริญสมบูรณ์นิธิ (2558) ซึ่งได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 4 พฤติกรรมดังนี้

1. Interpersonal Helping (พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ) เป็นพฤติกรรมการ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการขอความช่วยเหลือ

2. Loyalty Boosterism (พฤติกรรมความภักดี) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนให้ องค์การถูกมองว่าเป็นตัวอย่างที่ดีจากบุคคลภายนอก

3. Personal Industry (พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่) เป็นพฤติกรรมที่พนักงาน ปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเองโดยมีความรู้สึกที่ตนเองไม่ได้ถูกบังคับ และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

4. Individual Initiative (พฤติกรรมการณ์มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์) เป็นการกระทำที่พนักงานสามารถเชื่อมโยงองค์ประกอบในแบบงานใหม่ๆได้

Podsakoff Ahearne & MacKenzie (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนช่วยต่อการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในองค์การ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูง อันจะนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์การ ดังต่อไปนี้

1) พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือด้วยความเต็มใจในองค์การ พบว่ายังช่วยส่งเสริมผลงานและประสิทธิภาพการทำงาน พฤติกรรมดังกล่าว ส่งผลให้พนักงานทำงานตรงเวลาทำตามกฎระเบียบขององค์การ พยายามที่จะทำให้ผลงาน สำเร็จทั้งในด้านของปริมาณและคุณภาพอีกด้วย จากการศึกษาผลของพฤติกรรมการณ์ที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ แสดงให้เห็นว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรง ในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจาก

(1) ช่วยลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวให้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

(2) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในด้านการบริหารจัดการ

(3) ช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและนอกกลุ่มงาน

(4) แรงงานเพิ่มมากขึ้นได้โดยไม่ต้องใช้งบประมาณและจำนวนบุคลากร

(5) สนับสนุนการรักษาบุคลากรและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้สามารถอยู่ได้กับองค์การ

(6) พัฒนาเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การ

(7) พัฒนาประสิทธิภาพด้านความสามารถในสำหรับการปรับตัวขององค์การในสถานะต่างๆ

การประยุกต์ใช้พฤติกรรมการณ์ที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ในองค์การจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรให้เป็นผู้พัฒนาตนเองในเกิดศักยภาพใน การทำงานและช่วยสร้างความสามัคคี สัมพันธภาพที่ดีของบุคลากรในองค์การได้เป็นอย่างดี

การที่องค์การสามารถพัฒนาหรือส่งเสริมพฤติกรรมการณ์เป็น สมาชิกที่ดีขององค์การให้เกิดแก่สมาชิกของตนเองได้ จะส่งผลให้เกิดการรับรู้และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของสมาชิกจากการได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับหลักพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หลังจากนั้นก็จะเกิดการยอมรับและยอมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับ บุคคล และเมื่อเวลาผ่านไปโดยมีการประพฤติปฏิบัติอย่างต่อเนื่องแล้ว ก็จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมระดับองค์การ หลังจากนั้นเมื่อเกิดการยอมรับของสมาชิกทั่วไปก็จะเกิด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมระดับองค์การ ซึ่งถือเป็นการเปลี่ยนแปลงสูงสุด โดยเมื่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับการยอมรับและกลายเป็นค่านิยมในทางบวกที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์การแล้ว เมื่อนั้นก็จะเกิดคุณลักษณะที่

พึงประสงค์ที่มาจาก แรงจูงใจภายใน (Internal Motivation) สุดท้ายก็จะส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การได้เพราะเป็น การพัฒนาที่เกิดจากปัจจัยภายในตัวของสมาชิกเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยใช้ทฤษฎีตามแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1988) ซึ่งเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางและมีผู้นำมาเป็น แนวทางศึกษาวิจัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านที่มีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านบริการของมหาวิทยาลัยนเรศวรโดยจำแนก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

2.4. แนวคิด ทฤษฎีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

2.4.1 ความหมายของความพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรม (Innovative Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ในการคิดริเริ่ม ผลักดัน สร้างสรรค์แนวคิดสิ่งใหม่ให้เกิดประโยชน์และแปลกใหม่ที่กับงานที่ตนได้รับมอบหมายขององค์การได้ใช้ประโยชน์ต่อไปในที่สุด (De Jong & Den, 2008) โดยวัดได้จากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่

1) การสำรวจโอกาส คือ การตระหนักถึงสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ โดยการมองหาโอกาสที่เกิดจากปัญหาหรือ สถานการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไข

2) การสร้างความคิด คือ ลักษณะของการเกิดแนวความคิดที่ผสมผสานกันระหว่างแนวความคิดใหม่และแนวความคิดที่มีอยู่เดิมต่อการแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงการผลการดำเนินงาน

3) การทำให้ความคิดถูกยอมรับ คือ เมื่อแนวความคิดได้เกิดขึ้นแล้วบุคคลก็จะพยายามโน้มน้าว หรืออธิบายถึงวิธีการความคิดของตนและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับให้แก่บุคคลอื่นเพื่อให้ได้รับการยอมรับและสนับสนุน

4) การนำไปประยุกต์ใช้ หมายถึง การพัฒนาสิ่งใหม่ๆ และการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิมด้วย การก่อให้เกิดนวัตกรรมในการทำงานต้องเกิดจากบรรยากาศที่ดีในสถานที่ทำงานสามารถสนับสนุนนวัตกรรมให้กับทีมงานทีมงาน ซึ่งคือการรับรู้ร่วมกันที่มีต่อคุณสมบัติของทีมงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่สมาชิกดำรงอยู่ที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากองค์การ (Chatzi & Nikolaon, 2007) ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่

- 1) การมีวิสัยทัศน์ คือความคิดเกี่ยวกับ ผลลัพธ์หรือเป้าหมายที่มีคุณค่า โดยนำเสนอถึงเป้าหมายในระดับที่สูงขึ้นและเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
- 2) ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วม คือลักษณะของทีมงานที่จูงใจและสนับสนุนให้บุคคลได้มีส่วนร่วมกับการตัดสินใจซึ่ง บุคคลสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกปลอดภัยที่จะมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
- 3) มุ่งมั่นในงาน คือ การตระหนักร่วมกันถึงการมีคุณภาพของผลงานที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หรือวิสัยทัศน์ที่มีร่วมกัน
- 4) สนับสนุนนวัตกรรม คือ การส่งเสริมในทางปฏิบัติทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความพยายามในการนำเสนอความคิดหรือวิธีการปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ทีมงาน

2.4.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

Edmondson (1999) พบว่า ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนของทีมงานมีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นการเรียนรู้ หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมให้บุคลากร เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนความรู้อย่างต่อเนื่องในรูปแบบ กลุ่มหรือทีมงานขององค์การ เพื่อนำไปสู่การสร้างสรรค์ นวัตกรรมที่จะเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันให้กับองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวัดได้จากองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

- 1) การให้คำมั่นสัญญาในการเรียนรู้ คือ การที่องค์การให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายหรือค่านิยมขององค์การในการที่จะให้บุคคลได้เกิดการเรียนรู้เพื่อการสร้างสรรค์งาน
- 2) มีวิสัยทัศน์ร่วมกัน คือ ความมุ่งหวังในการบรรลุผลการทำงานที่ทุกคนต้องทำร่วมกันให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมในอนาคตขององค์การ
- 3) เปิดใจรับสิ่งใหม่ คือ ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงมุมมองเพื่อยอมรับแนวคิดใหม่ ๆ

พฤติกรรมสร้างนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) หมายถึง การกระทำที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ผลักดันแนวคิดที่มีประโยชน์ แปลกใหม่ที่ในงานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับมอบหมายจากหน่วยงานหรือองค์การได้ใช้จนเกิดประโยชน์ต่อไป โดยวัดได้จากองค์ประกอบ 4 ประการ ได้แก่ 1) การสำรวจโอกาส คือตระหนักถึงสิ่งใหม่ โดยการมองหาโอกาสที่เกิดจากปัญหาหรือสถานการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไข 2) การสร้างความคิด คือลักษณะของการเกิดแนวความคิดที่ผสมผสานกันระหว่างแนวความคิดใหม่ และแนวความคิดที่มีอยู่เดิมต่อการแก้ไขปัญหาหรือการ ปรับปรุงการดำเนินงาน 3) การทำให้ความคิดถูกยอมรับ คือเมื่อแนวความคิดได้เกิดขึ้นแล้วบุคคลก็จะพยายาม โน้มน้าว หรือขายความคิดของตนให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ได้ รับการสนับสนุน 4) การนำไปประยุกต์ใช้ คือแนวคิดที่ได้รับ การสนับสนุนจำเป็นที่จะต้องถูกนำไปใช้และปฏิบัติอย่างเป็น รูปธรรมนั้นหมายถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และการปรับปรุง สิ่งที่มีอยู่ให้ดีขึ้นกว่าเดิม (De Jong & Den, 2008)

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน คือ พนักงานมีการคิดค้นสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการในรูปแบบใหม่ ให้มีความง่ายในการใช้งานมากขึ้น พนักงานมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงานลงและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กรมากขึ้นได้ พนักงานมีการสร้างกลุ่มในการสื่อสารแบ่งปัน ความคิดใหม่ หรือการต่อยอดความคิดอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเกิดการเรียนรู้หาเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือกระบวนการทำงานใหม่ อันจะก่อให้เกิดนวัตกรรม ในองค์กรต่อไป โดยในการวิจัยนี้จะใช้ตัวแปรในด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานคือ การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ que เพิ่มความสะดวกสบายและง่ายในการใช้งาน การปรับปรุงกระบวนการ ทำงานใหม่ การให้คำแนะนำต่อกันในการใช้สิ่งใหม่ การศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2556) ระบุว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเป็นการกระทำของพนักงานตั้งแต่การใช้ความคิดที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับตามตำแหน่งหน้าที่ ด้วยวิธีการหรือกระบวนการ รวมถึงการนำไปปฏิบัติ และทรัพยากรเพื่อสนับสนุนความคิดริเริ่มที่มีความสร้างสรรค์

Kleysen and Street (2001) เป็นผู้ศึกษาค้นคว้าเรื่องพฤติกรรมองค์กร (Organization behavior) ได้แสดงแนวคิดว่าผู้ปฏิบัติงานในองค์กรยุคใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ซึ่งได้เสนอแนวคิดไว้ 5 ด้านดังนี้

1. Opportunity exploration (ด้านแสวงหาโอกาส) คือ การหาโอกาสเพื่อเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เช่น ยอมรับในโอกาสเรียนรู้ อบรม รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสที่เกิดขึ้น ไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2. Generatively (ด้านความคิดริเริ่ม) คือการแสดงความสนใจในการกำหนดและทำสิ่งใหม่ๆ ให้เป็นที่ยอมรับขององค์กรจนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงในที่สุด ซึ่งเป็นบุคคลที่มีกระบวนการความคิดสามารถเห็นถึงโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น ต่อจากนั้นต้องจัดลำดับของความคิด และแสวงหาการเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่กับข้อมูลที่ได้จากประสบการณ์การทำงาน เพื่อมาปรับใช้

3. Formative investigation (ด้านวิเคราะห์ข้อมูล) โดยบูรณาการความคิดต่างๆ ไปด้วยกัน และนำความคิดนั้นไปทดลองใช้ รวมทั้งวิเคราะห์และพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสียจากความคิดใหม่นั้นเพื่อการปรับปรุงตามความเหมาะสม

4. Championing (ด้านผู้นำความคิด) เป็นผู้ซึ่งมีความคิดสร้างสรรค์ และนำความคิดมาใช้ในการทำงานได้ เมื่อองค์กรสนับสนุนด้วยความเชื่อมั่นในศักยภาพของแนวคิดใหม่ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีโน้มน้าวบุคคลอื่นๆ ต้องนำความคิดใหม่นั้นไปสื่อสารให้บุคคลอื่น รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ชอบการเปลี่ยนแปลง

5. Application (ด้านการประยุกต์ใช้) คือ การนำแนวทางการคิดใหม่ ๆ นั้นปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะต้องนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการทำงานประจำ มีการพัฒนาผลผลิตที่ก่อเกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กร นำไปใช้ปฏิบัติให้เป็นประจำ

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน สามารถอธิบายว่า พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่มีความสำคัญก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ รวมไปถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ นำมาผสมผสานและก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการทำงานสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร โดยประกอบไปด้วย 1) การแสวงหาโอกาสที่เหมาะสม 2) การริเริ่มเพื่อสร้างสรรค์แนวความคิด 3) การกระทำเพื่อให้แนวความคิดได้รับการยอมรับ 4) การนำไปปรับใช้จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์

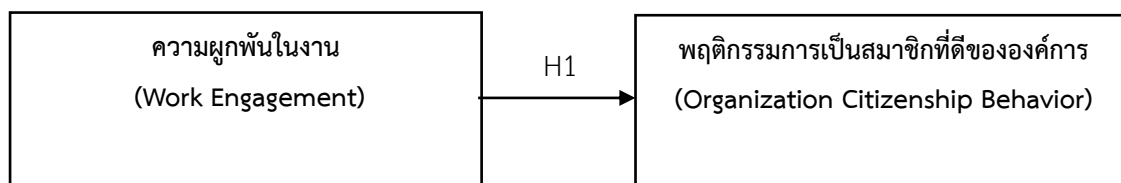
2.5. การพัฒนาสมมติฐาน

การพัฒนาสมมติฐานและกรอบแนวคิดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงอิทธิพลของการมีส่วนร่วมในการทำงานและภาวะผู้นำการด้านการเปลี่ยนแปลง ที่นำไปสู่พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน จากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน และหลังจากนั้นจึงนำไปสร้างกรอบแนวคิดสำหรับงานวิจัยนี้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.5.1 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันในงาน (Work Engagement) และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)

ในการทบทวนวรรณกรรม ความผูกพันในงานจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังเช่น Ariani (2013) งานวิจัยกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันพนักงาน พฤติกรรมต่อการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ได้เสนอว่าความผูกพันในงานที่ได้รับการมองเห็นคุณค่าจากผู้บริหารองค์กรอยู่เสมอ การเข้าใจพนักงานคิดและรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานของพวกเขา ตลอดจนสิ่งที่พนักงานเต็มใจอุทิศให้กับองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ส่วนงานของ Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat, (2021) แสดงผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ จากการศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมสมาชิกที่ดีในองค์กร ในขณะที่งานวิจัยในประเทศไทย พบงานวิจัยโดยบุญส่ง สุประดิษฐ์ (2562) เรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยต่อผลการทำโดยใช้สถิติวิเคราะห์เส้นทาง ของผู้ที่ทำงานในสถาบันสถานศึกษารัฐ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงานและผลการดำเนินงาน โดยที่ความผูกพันในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการ

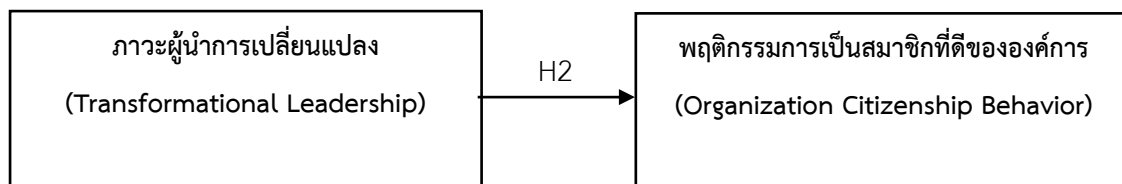
พัฒนาผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในสถาบันการศึกษาสังกัดสถาบันของรัฐ ผลการวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)

ในงานวิจัยของ Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat, (2021) ได้ผลการวิจัยที่น่าสนใจจากวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดและตรวจสอบ อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผู้จัดการ 220 ราย ที่ดูแลแผนกจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัท ผลการวิเคราะห์และการทดสอบแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่นเดียวกับงานวิจัยเรื่องอิทธิพลของจิตที่เป็นสาธารณะและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 54.90 ปัจจัยด้านจิตสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบมีนัยสำคัญ (ฉัตรฤทัย อินทุโสภณ และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ , 2559) ซึ่งสอดคล้องกับ Agus Purwanto (2021) จากการศึกษาบทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับองค์กรพฤติกรรมพลเมืองต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน SMEs โดยพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเป็นการเป็นสมาชิกที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.876 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เอกพจน์ เข้มปัญญา (2561) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาเชิงบวก และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ผ่านความยึดมั่นผูกพันในงาน ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัดผลการวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

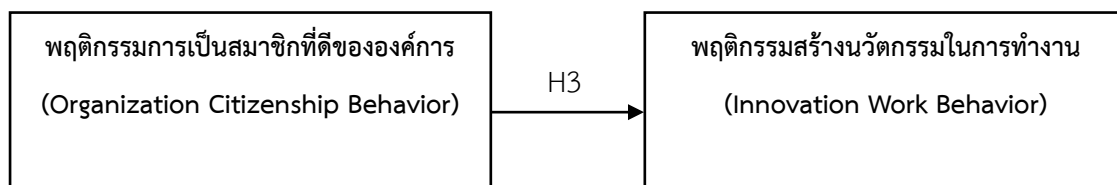


ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB) และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

Khan, Ismail, Hussain, & Alghazali, (2020) ได้ทำการศึกษาในเรื่อง การทำงานร่วมกันของรูปแบบความเป็นผู้นำ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม วัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร งานวิจัยชิ้นนี้ได้เสนอว่า ภาวะผู้นำจะส่งผลกระทบต่อ การแสดงของผู้ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่สร้างสรรค์ งานวิจัยดังกล่าวเก็บข้อมูลจากสถานศึกษาในประเทศปากีสถาน โดยวัตถุประสงค์พื้นฐานของการวิจัยนี้คือเพื่อชี้ให้เห็นถึงผลกระทบของรูปแบบความเป็นผู้นำต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ภายใต้บทบาทการใกล้เคียงและการควบคุมของวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีของสถาบันอุดมศึกษา (HEIs) วิธีการสำรวจได้ดำเนินการเพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม 160 คน เพื่อตรวจสอบว่ารูปแบบความเป็นผู้นำที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมการทำงาน โดยเน้นย้ำถึงผลกระทบกับวัฒนธรรมองค์กรและ การเป็นสมาชิกที่ดีมีผลกระทบต่ออิทธิพลดังกล่าว คือสมาชิกที่ดีจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม หากการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับการสนับสนุนที่ดีจากภาวะผู้นำ หรือกล่าวได้ว่า ภาวะผู้นำจะส่งอิทธิพลทางอ้อม มายังพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมการทำงานผ่าน พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี สำหรับงานวิจัยในประเทศไทย พบการศึกษาของ ธมยันตี ประยูรพันธ์ (2561) รวบรวมข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานวิสาหกิจขนาดย่อมและกลางในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 103 แห่ง โดยศึกษาโมเดลสมการโครงสร้างพบว่า พฤติกรรมที่พัฒนาขึ้น สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่ระดับ 0.05 ขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 จากผลดังกล่าวสามารถใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนการปรับปรุงพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มี

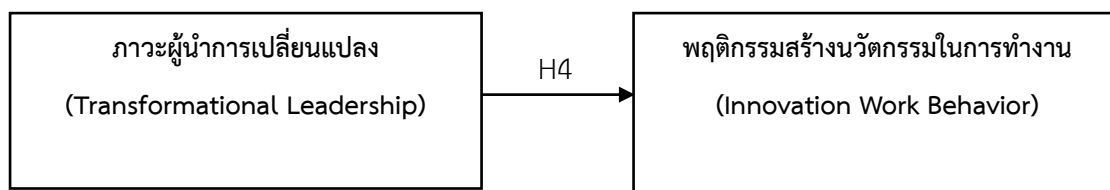
พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ที่สามารถนำไปสู่องค์การแห่งนวัตกรรมที่ยั่งยืน ผลวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้



ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

2.5.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

จากงานวิจัย สมนึก เพชรช่วย (2560) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการจัดการความรู้ขององค์การแห่งการเรียนรู้ส่งผลอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจากการเก็บข้อมูลของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานการศึกษา เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ สอาทิตย์ สุวรรณโสภะ และวงศ์ธีรา สุวรรณิน (2564) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกชน ด้านการกระตุ้นภูมิปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริษัทแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับ Bilal Afsar (2019) ได้ศึกษาการประมาณการผลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสู่นวัตกรรม พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ เรื่องบทบาทแรงจูงใจการเรียนรู้ความซับซ้อนของงานและนวัตกรรมความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักขณา ศรีบุญวงศ์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานในองค์การภาครัฐ : การทบทวนอย่างเป็นระบบ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานในองค์การภาครัฐมีอิทธิพลทางตรงต่อกัน และมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์การภาครัฐนั้น สามารถทำนายได้จากผู้นำ ที่ทำหน้าที่เป็นตัวเร่งให้เกิดการพัฒนาและเกิดแรงผลักดันในการทำงาน ผลวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

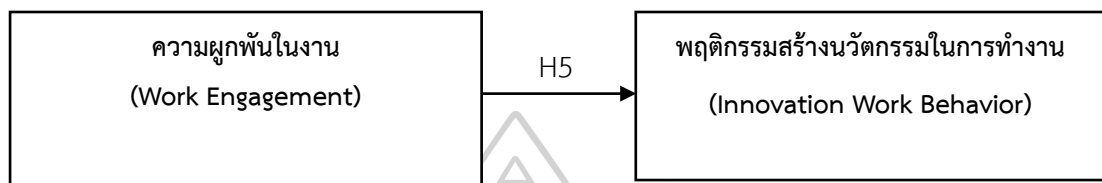


ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)

2.5.5 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันในงาน(Work Engagement)และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

จากงานวิจัยของณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์ (2562) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจากการสนับสนุนขององค์กรต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานบริการ พบว่าความผูกพันในงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในธุรกิจโรงแรมในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร และยังสามารถแสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานเกิดความผูกพันในงานจะทำให้พนักงานจะเกิดความคิดสร้างสรรค์ จากความกระตือรือร้นของงานได้รับมอบหมายเพื่อรักษาผลประโยชน์ให้แก่องค์กร เมื่อพนักงานเหล่านั้นมีความผูกพันในงานสูง และองค์กรการรับฟังข้อเสนอแนะของพนักงานให้โอกาสในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ จะกระตุ้นทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการได้ เช่นเดียวกับ ประวิทย์พัฒน์ แยมขุติเกิดมณี (2564) ที่ศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่องานที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อนวัตกรรมในที่ทำงานของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้ยังพบว่าการศึกษาวิจัยเรื่องความสามารถทางพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานต่อบทบาทของความผูกพันในการทำงานและความไว้วางใจระหว่างบุคคล สรุปผลได้ว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญที่ 0.001 ต่อนวัตกรรมพฤติกรรมการทำงาน อีกทั้งยังเผยให้เห็นว่าทั้งความผูกพันในการทำงานและความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีผลกระทบต่อความสามารถของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ซึ่งมีคุณค่ากับการทำงานดังนั้นความผูกพันและความไว้วางใจระหว่างบุคคลจึงเป็นกลไกทางจิตวิทยาที่สามารถเชื่อมโยงความสามารถทางวัฒนธรรมเข้ากับพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ได้ Bilal Afsar (2020) โดยที่ Francesco Montani (2019) ที่ทำการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างภาระงาน ต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ต่อบทบาทของความผูกพันในงานและการเจริญสติ โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทต่างๆ จากแคนาดาและสหรัฐอเมริกา พบว่าความผูกพันในงานเป็นตัวกลางจากความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานอีกทั้งสามารถพัฒนาของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานผ่านความผูกพันในงานที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน และผลจากการศึกษาโดย Hui Li (2019) ว่าด้วยอิทธิพล

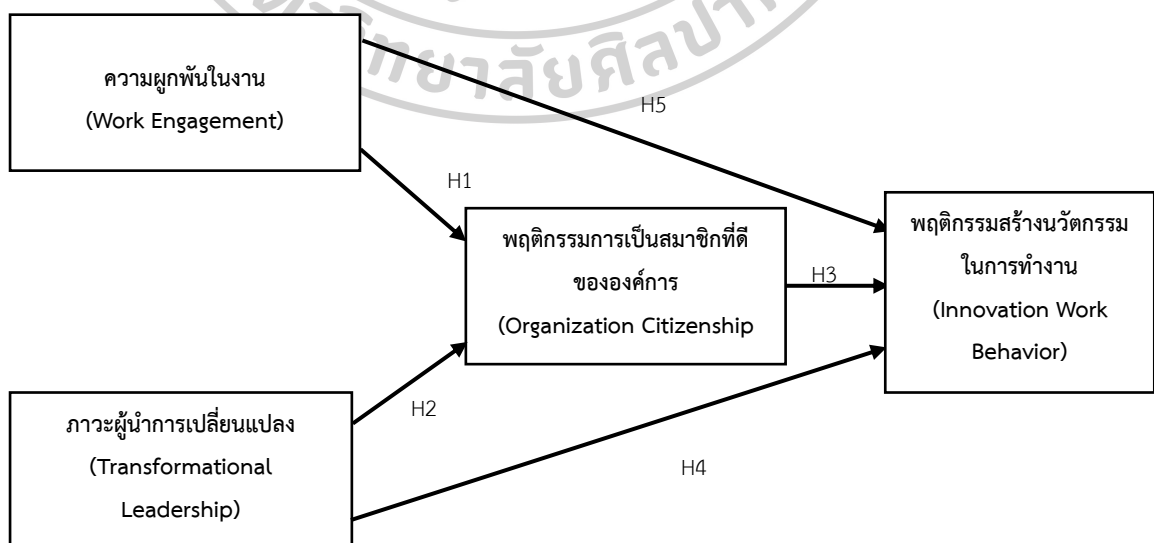
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมการทำงานของพนักงานอย่างยั่งยืนในองค์กร ซึ่งผลวิจัยพบว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการมีความผูกพันและการมีส่วนร่วมในการทำงานจึงส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงานที่สร้างสรรค์จากพนักงานในองค์กรได้ จากผลการวิจัยดังกล่าวจึงสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้



ภาพที่ 5 แสดงสมมติฐานที่ 5 ความผูกพันในงาน(Work Engagement) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)

2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้น ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐานข้างต้น โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน เป็นปัจจัยซึ่งนำไปสู่ผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยซึ่งเป็นการจัดพื้นที่ในการบริหารภายในองค์กร จำนวน 400 ราย โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง
 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
 3. ขั้นตอนการสร้างและพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย
 4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล
 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

3.1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยโดยศึกษาจากประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยจำนวน 15 จังหวัด ซึ่งเป็นการจัดพื้นที่ในการบริหารภายในองค์กร ประกอบไปด้วย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,153 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

จากประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยจำนวน 15 จังหวัด ประกอบไปด้วย จังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ผู้วิจัยดำเนินการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1967) ที่ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 กำหนดได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 392.43 ราย ผู้วิจัยเพิ่มขนาดจัดเก็บเป็น 400 ตัวอย่าง

นอกจากนี้การศึกษาในครั้งนี้ จะใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) โดยใช้วิธีความเป็นไปได้สูงสุด (Maximum Likelihood) ในการประมาณค่า ผู้วิจัยจึงได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ กัลยา วาณิชย์บัญชา (2557) ในการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันนั้น ควรกำหนดขนาดตัวอย่างประมาณ 5-20 เท่าของตัวแปรในโมเดล ขณะที่ Yuan, Wu & Bentler (2011) เสนอแนะว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิเคราะห์ SEM ควรอยู่ระหว่าง 300-400 ตัวอย่าง สำหรับงานวิจัยครั้งนี้จึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 10 เท่า และตัวแปรสังเกตได้มี 36 ตัวแปร คิดเป็นจำนวนเท่ากับ 360 กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จำนวน 400 คน ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3.1.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างงานวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิจากสัดส่วนจากกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่ม(Proportional Stratified Random Sampling) โดยชั้นใดมีประชากรมาก ควรได้รับการสุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่มากกว่า โดยใช้สูตรดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานกสิกรไทยในเขตภาคกลาง

ลำดับ	เขตภาคกลาง	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
1	กาญจนบุรี	37	13
2	กำแพงเพชร	47	16
3	ชัยนาท	39	14
4	นครปฐม	159	55
5	นครสวรรค์	101	35
6	ประจวบคีรีขันธ์	99	34
7	พระนครศรีอยุธยา	151	52
8	เพชรบุรี	57	20
9	ราชบุรี	91	32
10	สมุทรสงคราม	20	7
11	สมุทรสาคร	197	68

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนพนักงานกสิกรไทยในเขตภาคกลาง (ต่อ)

ลำดับ	เขตภาคกลาง	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
12	สิงห์บุรี	30	10
13	สุพรรณบุรี	91	32
14	อ่างทอง	12	4
15	อุทัยธานี	22	8
รวม		400	1,153

เมื่อดำเนินการเลือกกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม 15 จังหวัดในเขตพื้นที่ภาคกลาง เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้เหตุผลในการเลือกเพื่อความเหมาะสมในการวิจัย สะดวกต่อการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ตั้งไว้และผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นจำนวน 400 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 6 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานในองค์กร และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement) มีจำนวน 9 ข้อโดยปรับปรุงแบบวัดมาจาก ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา (2564) โดยใช้การวัดแบบมาตรฐานประเมินค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีจำนวน 12 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงแบบวัดมาจาก ปุณณวิช แก้วล้อม (2560)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB) มีจำนวน 8 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงแบบวัดมาจาก ณิชา คงสืบ (2558)

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB) มีจำนวน 7 ข้อคำถาม โดยปรับปรุงแบบวัดมาจาก ธนภุต แซ่ไคว่ (2558)

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดสำหรับความเห็นเพิ่มเติมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 6 ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรวัดประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว โดยแต่ละระดับมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3.3 การประเมินความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

3.3.1 การสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงมาจากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ นำมาเรียบเรียงให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามเนื้อหา งานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือ ความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ในงานวิจัย และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด หลังจากนั้นจึงนำ แบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาถึงความสอดคล้องความครอบคลุมของคำถาม และ วัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และความเหมาะสมทางด้านภาษาของข้อคำถาม เพื่อเป็นการตรวจสอบความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face validity)

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ซึ่งมีความรู้ความสามารถในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตนี้ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาประเมินผล พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เหมาะสม โดยประเมินว่าข้อคำถามแต่ละข้อในแบบวัดสามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหา วัตถุประสงค์ นิยามที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหา โดยมีหลักการให้คะแนน ดังนี้

ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ 1
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจความเหมาะสมของข้อคำถาม	คะแนนเท่ากับ 0
ถ้าหากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม	คะแนนเท่ากับ -1

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

โดยที่	IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้อง
	$\sum_{i=1}^n R_i$	แทน	ผลรวมคะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด
	R	แทน	คะแนนการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ
	N	แทน	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิของข้อคำถามนั้น ๆ ตามลำดับ

เมื่อ $\sum_{i=1}^n R_i$ และ N เป็นผลรวมคะแนน และจำนวนของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งทำการคัดเลือกคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป เพื่อต้องการให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผลจากการคำนวณ IOC

3.3.3 ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ซึ่งค่า α จะมีค่าเท่ากับ 0.05 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% หากค่าที่ได้จากการทดสอบสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.7 สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ (Cronbach, 1951) จึงถือว่าแบบสอบถามทั้งฉบับมีความน่าเชื่อถือสูงและอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการ

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

โดยที่	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	$\sum_{i=1}^n s_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	s^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

3.3.4 การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัววัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2010) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ตัวแบบวัดของการศึกษาวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ จากนั้นดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

(Pearson Correlation Analysis) ซึ่งเป็นการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตาม กรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไป นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังต้องทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่า 10 และ ค่า Tolerance ไม่น้อยกว่า 0.2 เพื่อแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010)

3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการดำเนินงานวิจัยโดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2566 ซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการ	พ.ย.-ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ.- มี.ค. 66	พ.ค. 66	มิ.ย.- ก.ค. 66	ส.ค. 66	ก.ย. 66
การทบทวนวรรณกรรม							
การกำหนดปัญหาในการวิจัย							
การจัดโครงสร้างในการวิจัย							
การจัดทำแบบสอบถามในการวิจัย							
การเก็บข้อมูล							
การวิเคราะห์ข้อมูล							
การเขียนรายงานวิจัย							
การนำเสนอผลการวิจัย							

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย มีดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form

2. ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังหน่วยงาน มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสนามจันทร์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้วิจัยดำเนินการส่ง URL ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line, Facebook, Twitter เป็นต้น และแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่สะดวกตอบแบบสอบถามผ่านออนไลน์
4. ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดประมาณ 2 สัปดาห์ ซึ่งผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยพิจารณาตามประเภทของตัวแปร
5. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถามก่อนทำการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป
6. ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิดที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย ตำรา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการหาค่าทางสถิติที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการใช้การ แจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentages) จากข้อมูลที่ได้ทำการ รวบรวมมาจากนั้นนำเสนอในรูปแบบตาราง

3.6.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางเมื่อรวบรวม ข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจัดประเภทของตัวแปร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน จากสูตรการคำนวณหาความกว้างอัตราภาคชั้น ดังนี้

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับการประเมินอยู่ในระดับมาก

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับการประเมินอยู่ในระดับน้อย

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับการประเมินอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.6.3 การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling: SEM)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structure Equation Modeling :SEM) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) หลายปัจจัยร่วมกัน สำหรับโปรแกรมนี้นี้จะทำงานควบคู่กับข้อมูลที่ได้นับที่ไว้ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ จึงเหมาะแก่การใช้งานเพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อพิสูจน์การยอมรับหรือปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์สมการโครงสร้างจะทำได้โดยการวิเคราะห์ข้อมูล 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed Variable) และตัวแปรแฝง (Latent Variable) โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจำนวน 32 ตัวแปร และตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัวแปร

2. การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Model) เป็นการวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรแฝง โดยการทดสอบสมมติฐานระหว่างตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัวแปรได้แก่ ความผูกพันในงาน (WEM) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (TLS) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (IWB)

สำหรับค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูลเชิงประจักษ์มี ดังนี้ (Hair et al., 2010)

1. ค่าไค-สแควร์ (Chi-square Statistics) คือค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ถ้าค่าสถิติไคสแควร์มีค่าสูงมาก และมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าฟังก์ชันความกลมกลืนมีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หรืออีกนัยหนึ่งคือ โมเดลตามสมมติฐานยังไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยต้องดำเนินการปรับโมเดลต่อไปจนค่าสถิติไคสแควร์ที่ทดสอบไม่มีนัยสำคัญทางสถิตินั้นคือ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ p มากกว่า 0.05 จึงแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

2. ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) คือ อัตราส่วนของผลต่างระหว่างฟังก์ชันความสอดคล้องจากตัวแบบก่อนและหลังปรับตัวแบบกับฟังก์ชันความสอดคล้องก่อนปรับตัวแบบ ค่าดัชนี GFI จะต้องมีความมากกว่า 0.90 และถ้าค่าดัชนี GFI ยิ่งมีค่าใกล้ 1 มาก แสดงว่าโมเดลยังมีความกลมกลืนสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดี

3. ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) เป็นค่าสถิติจากข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับค่าไคสแควร์ ว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความเที่ยงตรงนั้นไม่สอดคล้องกับความจริง RMSEA ควรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.05-0.08 หรือน้อยกว่า 0.08 ซึ่งแสดงว่าโมเดลตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และค่าที่เข้าใกล้ 0 ถือว่าเป็นค่าที่ดีที่สุดแสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

4. ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์ (Comparative Fit Index: CFI) เป็นดัชนีที่พัฒนามาจาก NFI ของ Bentler and Bonett โดยค่าจะพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ โดยค่า CFI อยู่ระหว่าง 0 และ 1 และหากค่า CFI มีค่าดัชนีมากกว่า 0.90 เป็นระดับที่โมเดลควรถูกยอมรับแสดงว่าตัวแบบตามสมมติฐานสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5. ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standardized Root Mean Squared Residual: Standard RMR) เป็นค่าบอกความคลาดเคลื่อนของตัวแบบ หากมีค่าน้อยกว่า 0.10 แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตัวแบบโครงสร้างตามสมมติฐานในการวิจัย เพื่อทดสอบรูปแบบที่ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับรูปแบบทางทฤษฎี ซึ่งได้แสดงค่าสถิติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Regression Weights) และ p-Value และนำค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน ค่าความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน (S.E.) หรือ Critical Ratio (C.R.) และค่า Square Multiple Correlation ที่ได้จากการผลการวิเคราะห์ ให้เป็นตัวแบบโครงสร้างของการวิจัย ซึ่งจะแสดงค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรโดยการประเมินความสอดคล้องของตัวแบบ (Evaluation the Data-Model Fit) ซึ่งเมื่อตรวจสอบแล้วว่าตัวแบบเชิงประจักษ์กับตัวแบบทางทฤษฎีมีความสอดคล้องกันพอดี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยจำนวน 15 จังหวัด ประกอบไปด้วยจังหวัดกำแพงเพชร จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามจังหวัด เพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลทั่วไปของผู้ที่ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การ แจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าสถิติร้อยละ (Percentages) จากข้อมูลที่ได้ทำการ รวบรวมมาจากนั้นนำเสนอในรูปแบบ ตาราง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร เกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior : OCB) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้ง ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของ ความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior : OCB) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior)

3.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

3.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ด้วย โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ซึ่งแบบจำลองสมการโครงสร้างจะใช้เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหลายตัวแปรในรูปแบบของการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) หรือวิเคราะห์ปัจจัยเหตุสุดุ่ผลลัพธ์ (Hair et al.,

2010) เพื่อความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติ และตัวแปรที่ใช้ในการนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

WE	หมายถึง	ความผูกพันในงาน (Work Engagement)
WE1	หมายถึง	ท่านมีพลังเหลือเฟือในการทำงาน
WE2	หมายถึง	ท่านมีความขยันและอดทนต่องานที่ท่านทำ
WE3	หมายถึง	ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น
WE4	หมายถึง	งานเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับท่าน
WE5	หมายถึง	เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน
WE6	หมายถึง	ท่านมีความสุขมากในขณะที่ทำงาน
WE7	หมายถึง	ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ
WE8	หมายถึง	ท่านรู้สึกมีสมาธิในงานที่ท่านทำ
WE9	หมายถึง	ท่านมีจิตใจที่จดจ่อในงานขณะที่ทำงาน
TL	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)
CL	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ด้านการสร้างบารมี (Charisma Leadership: CL)
CL1	หมายถึง	ผู้นำที่เกียรติผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ไม่เปิดเผยความลับของ ผู้ใต้บังคับบัญชา
CL2	หมายถึง	ผู้นำพูดจาไพเราะ ใช้คำสุภาพ มีความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ
CL3	หมายถึง	ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้อง ตาม ข้อเท็จจริง
IM	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation: IM)
IM1	หมายถึง	ผู้นำพูดให้ท่านเกิดความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่สำคัญและ น่าภูมิใจ
IM2	หมายถึง	ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ
IM3	หมายถึง	ผู้นำกระตุ้นบุคลากรให้รู้สึกว่าคุณค่า และ สามารถช่วย องค์กรให้ฝ่าฟันอุปสรรคได้
IM	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation: IS)

IS1	หมายถึง	ผู้นำมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางใหม่ๆ มาช่วยแก้ปัญหา
IS2	หมายถึง	ผู้นำมีการกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของบุคลากร
IS3	หมายถึง	ผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไขแม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย
IC	หมายถึง	ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration: IC)
IC1	หมายถึง	ผู้นำให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของบุคลากร เป็นรายบุคคล
IC2	หมายถึง	ผู้นำส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพ เช่น การส่งให้ไปฝึกอบรม
IC3	หมายถึง	ผู้นำปฏิบัติต่อบุคลากร โดยคำนึงถึงความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล
OCB	หมายถึง	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior)
OCB1	หมายถึง	ท่านมักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง
OCB2	หมายถึง	เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย
OCB3	หมายถึง	ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง
OCB4	หมายถึง	ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ
OCB5	หมายถึง	ท่านไม่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก
OCB6	หมายถึง	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ
OCB7	หมายถึง	แม้ว่าต้องร่วมมือกับพนักงานอีกแผนกท่านก็ยังให้ความร่วมมือในการทำงาน
OCB8	หมายถึง	ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด
IWB	หมายถึง	พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior)

IWB1	หมายถึง	ท่านให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
IWB2	หมายถึง	ท่านติดตามข่าวสารเรื่องสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
IWB3	หมายถึง	ท่านสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆ ที่จะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
IWB4	หมายถึง	ท่านยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
IWB5	หมายถึง	ท่านยินดีที่จะทดลองใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
IWB6	หมายถึง	ท่านให้คำแนะนำต่อกันในการใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
IWB7	หมายถึง	ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
Mean (\bar{X})	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	ค่าสถิติของการทดสอบ t
Skewness	หมายถึง	ค่าความเบ้
Kurtosis	หมายถึง	ค่าความโด่ง
CMIN/DF	หมายถึง	Normal Chi-Square
GFI	หมายถึง	ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน
AGFI	หมายถึง	ความสอดคล้องที่ปรับแล้ว
CFI	หมายถึง	ดัชนีความสอดคล้องสัมพันธ์
RMR	หมายถึง	ค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
RMRSEA	หมายถึง	ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์
C.R.	หมายถึง	ค่าความเชื่อมั่นรวมของตัวแปรแฝง
P	หมายถึง	ผลของการทดสอบสมมติฐานมีโอกาสเกิดขึ้นได้เท่าไร
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน
Sig	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

S.E. หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

R^2 หมายถึง ค่าความผันแปรของตัวแปร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่อหาความถี่ และร้อยละ ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้แก่

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	400	100.0
ชาย	247	61.75
หญิง	153	38.25
อายุ	400	100.0
อายุน้อยกว่า 30 ปี	83	20.75
อายุ 31 - 40 ปี	274	68.50
อายุ 41 - 50 ปี	35	8.75
อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป	8	2.00
สถานภาพ	400	100.0
โสด	293	73.25
สมรส	100	25.00
หม้าย/หย่าร้าง	7	1.75
ระดับการศึกษา	400	100.0
ปริญญาตรี	294	73.50
ปริญญาโท	87	21.75
สูงกว่าปริญญาโท	19	4.75

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร	400	100.0
น้อยกว่า 5 ปี	42	10.50
5 – 15 ปี	313	78.25
16-30 ปี	32	8.00
30 ปี ขึ้นไป	13	3.25
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	400	100.0
ต่ำกว่า 15,000 บาท	2	0.50
15,001 – 25,000 บาท	166	41.50
25,001 – 35,000 บาท	183	45.75
35,001 – 45,000 บาท	27	6.75
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	22	5.50

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.75 และหญิง ร้อยละ 38.25 โดยมีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.75 , อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.50 , อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.75 และอายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2 ซึ่งมีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 73.25 ,สมรส ร้อยละ 25 และหม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

ในส่วนของวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 21.75 และระดับสูงกว่าปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 4.75 ตามลำดับ ในข้อมูลด้านประสบการณ์ทำงานในธนาคาร ส่วนใหญ่เป็น 5 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.25 ,น้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.50 , 16-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 และ 30 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.25 ตามลำดับ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.75 รองลงมาคือ 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.5 , 35,001 – 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.75 , มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.5 และรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.5

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior : OCB) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้ง ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของความผูกพันในงาน (Work Engagement): WE

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความผูกพันในงาน

แบบสอบถาม ความผูกพันในงาน (Work Engagement)	Mean	SD	ระดับ
1. ท่านมีพลังเหลือเฟือในการทำงาน	4.72	0.66	มากที่สุด
2. ท่านมีความขยันและอดทนต่องานที่ท่านทำ	4.65	0.63	มากที่สุด
3. ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	4.68	0.61	มากที่สุด
4. งานเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับท่าน	4.59	0.71	มากที่สุด
5. เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน	4.53	0.80	มากที่สุด
6. ท่านมีความสุขมากในขณะที่ทำงาน	4.51	0.76	มากที่สุด
7. ท่านมีความรู้สึกภูมิใจในงานที่ท่านทำ	4.63	0.65	มากที่สุด
8. ท่านรู้สึกมีสมาธิในงานที่ท่านทำ	4.62	0.62	มากที่สุด
9. ท่านมีจิตใจที่จดจ่อในงานขณะที่ทำงาน	4.63	0.63	มากที่สุด
รวม	4.63	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของความผูกพันในงาน (Work Engagement) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเกี่ยวกับความผูกพันในงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.51 – 4.72 ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.63 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

4.4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership): TL

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	Mean	SD	ระดับ
ด้านการสร้างบารมี (Charisma Leadership : CL)			
1. ผู้นำให้เกียรติผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ไม่เปิดเผยความลับของ ผู้ใต้บังคับบัญชา	4.80	0.59	มากที่สุด
2. ผู้นำพูดจาไพเราะ ใช้คำสุภาพ มีความเป็นกันเองกับ ผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.68	มากที่สุด
3. ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้อง ตามข้อเท็จจริง	4.70	0.62	มากที่สุด
รวม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมี	4.69	0.63	มากที่สุด
ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiration Motivation : IM)			
4. ผู้นำพูดให้ท่านเกิดความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งสำคัญ และน่าภูมิใจ	4.63	0.67	มากที่สุด
5. ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.71	มากที่สุด
6. ผู้นำกระตุ้นบุคลากรให้รู้สึกว่าตนเองมีค่า และสามารถช่วย องค์กรให้ฝ่าฟันอุปสรรคได้	4.61	0.68	มากที่สุด
รวม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ	4.62	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (ต่อ)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) : TL	Mean	SD	ระดับ
ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation : IS)			
7. นำมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางใหม่ๆ มาช่วยแก้ปัญหา	4.67	0.66	มากที่สุด
8. ผู้นำมีการกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของบุคลากร	4.59	0.71	มากที่สุด
9. ผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย	4.66	0.65	มากที่สุด
รวม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา	4.64	0.67	มากที่สุด
ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized Consideration : IC)			
10. ผู้นำให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของบุคลากรเป็นรายบุคคล	4.64	0.67	มากที่สุด
11. ผู้นำส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพ เช่น การส่งให้ไปฝึกอบรม	4.69	0.59	มากที่สุด
12. ผู้นำปฏิบัติต่อบุคลากร โดยคำนึงถึงความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล	4.63	0.69	มากที่สุด
รวม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล	4.65	0.65	มากที่สุด
รวม	4.65	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.59 – 4.80 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.65 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับมากที่สุด

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior: OCB)	Mean	SD	ระดับ
1. ท่านมักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง	4.89	.37	มากที่สุด
2. เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย	4.68	.53	มากที่สุด
3. ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง	4.74	.50	มากที่สุด
4. ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ	4.72	.51	มากที่สุด
5. ท่านไม่กระจายความลับขององค์การให้กับคนภายนอก	4.79	.48	มากที่สุด
6. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การโดยไม่ต้องร้องขอ	4.67	.59	มากที่สุด
7. แม้ว่าต้องร่วมมือกับพนักงานอีกแผนกท่านก็ยังให้ความร่วมมือในการทำงาน	4.77	.50	มากที่สุด
8. ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด	4.73	.52	มากที่สุด
รวม	4.75	0.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.67 – 4.89 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด

4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior): IWB

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

แบบสอบถามพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior) : IWB	Mean	SD	ระดับ
1. ท่านให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.89	0.39	มากที่สุด
2. ท่านติดตามข่าวสารเรื่องสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.65	0.55	มากที่สุด
3. ท่านสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆที่จะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.80	0.48	มากที่สุด
4. ท่านยอมรับสิ่งใหม่ๆที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.72	0.51	มากที่สุด
5. ท่านยินดีที่จะทดลองใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	4.74	0.53	มากที่สุด
6. ท่านให้คำแนะนำต่อกันในการใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.71	0.54	มากที่สุด
7. ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	4.78	0.49	มากที่สุด
รวม	4.76	0.40	มากที่สุด

ตารางที่ 7 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior) มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.65 – 4.89 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.76 หมายถึงผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้างเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior : OCB) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสัมพันธ์และการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรสังเกต หลังจากนั้นจึงทำการวิเคราะห์โมเดลการวัดและโมเดลโครงสร้าง ซึ่งมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	1	2	3	4
ความผูกพันในงาน	1			
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง	0.788**	1		
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	0.699**	0.700**	1	
พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	0.650**	0.677**	0.862**	1

หมายเหตุ N=400 และ ** $p < 0.01$

จากตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน เพื่อประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปหรือไม่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่า 0.650 ถึง 0.862 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและระดับสูง (Hinkle et al., 1998) ซึ่งไม่เกิดปัญหา Multicollinearity แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์กันมากเกินไป (Colboaca and Jantchi, 2006) และเมื่อพิจารณาค่าความเบ้และค่าความโด่ง พบว่าค่าความเบ้มีค่าอยู่ระหว่าง -2.905 ถึง -1.940 และค่าความโด่งมีค่าระหว่าง 4.696 ถึง 9.220 ซึ่งค่าความเบ้มีค่าไม่เกิน ± 3 และความโด่งไม่เกิน ± 10 แสดงว่า ตัวแปรสังเกตมีการแจกแจงแบบปกติ (Kline, 2015) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทดสอบค่า Variance Inflation Factor (VIF) พบว่ามีค่าระหว่าง 2.208 – 2.972 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 ทุกตัวแปรแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) และค่า Tolerance พบว่ามีค่าระหว่าง 0.335 – 0.453 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.2 แสดงว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตาม ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Allison, 1999)

จากผลการวิเคราะห์ทั้งหมดแสดงว่าข้อมูลที่ได้มีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันต่อไป

4.5.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด

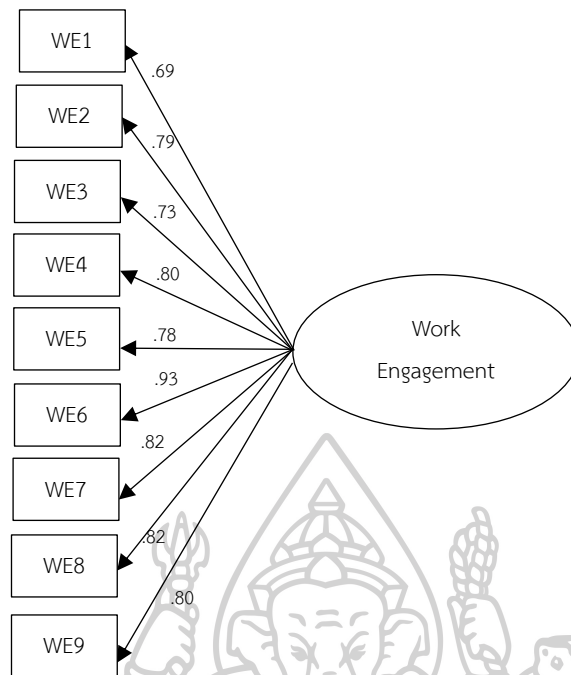
การวิเคราะห์โมเดลการวัด (หรือการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง) ดำเนินการโดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของโมเดลการวัดที่ได้เลือกมานั้นมีความสอดคล้องกับโมเดลทางทฤษฎี ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตามตัวแปรแฝง ได้แก่ ตัวแปร ความผูกพันในงาน , ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

4.5.1.1 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความผูกพันในงาน (Work Engagement) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 9 ตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในตารางที่ 15

ตารางที่ 9 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	6.219	1.592
RMR	เข้าใกล้ 0	0.017	0.008
GFI	มากกว่า 0.9	0.914	0.984
AGFI	มากกว่า 0.9	0.857	0.961
CFI	มากกว่า 0.9	0.945	0.996
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.114	0.039

จากตารางที่ 9 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ก่อนปรับโมเดล ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งหลังจากการปรับโมเดล ดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า โมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.69 – 0.93 ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรความผูกพันในงาน

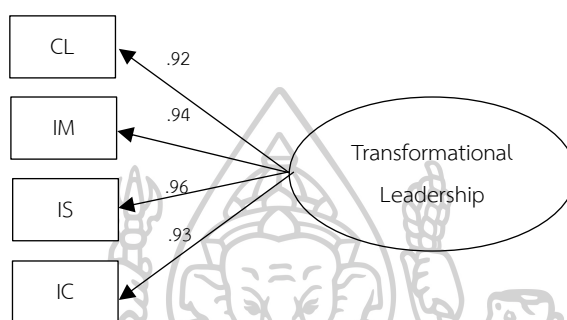
4.5.1.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 12 ตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในตารางที่ 16

ตารางที่ 10 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	0.480
RMR	เข้าใกล้ 0	0.001
GFI	มากกว่า 0.9	0.999
AGFI	มากกว่า 0.9	0.994
CFI	มากกว่า 0.9	1.000
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.000

จากตารางที่ 10 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่าโมเดลการวัดตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.92 – 0.96 ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

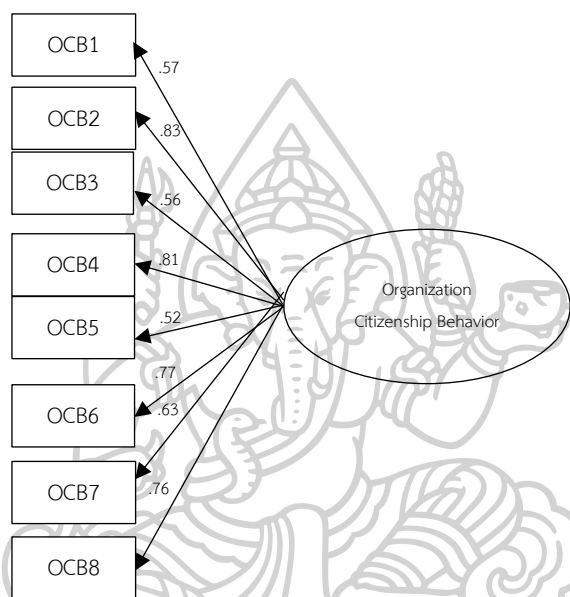
4.5.1.3 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior)

ตัวแปรการปรากฏพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 8 ตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	10.563.	1.826
RMR	เข้าใกล้ 0	0.017	0.005
GFI	มากกว่า 0.9	0.864	0.988
AGFI	มากกว่า 0.9	0.755	0.960
CFI	มากกว่า 0.9	0.879	0.994
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.155	0.045

จากตารางที่ 11 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ก่อนปรับโมเดล ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ การพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่า ผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า โมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.51 – 0.83 ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

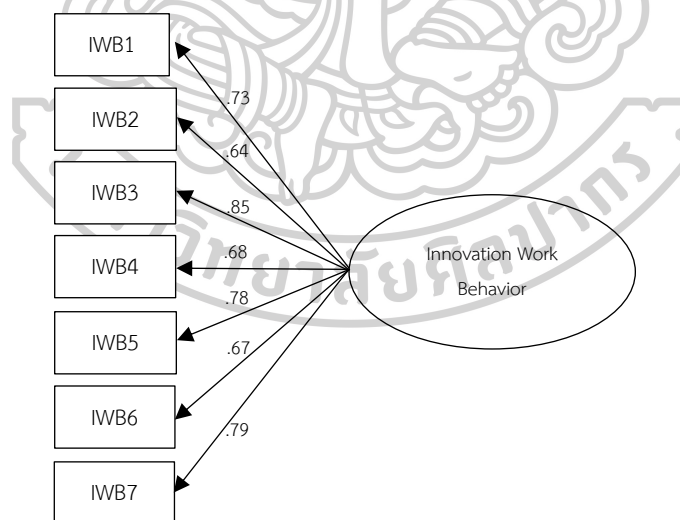
4.5.1.4 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)

ตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ จำนวน 7 ตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้าง นวัตกรรมในการทำงานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงใน ตารางที่ 18

ตารางที่ 12 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	11.959	0.662
RMR	เข้าใกล้ 0	0.014	0.002
GFI	มากกว่า 0.9	0.881	0.996
AGFI	มากกว่า 0.9	0.761	0.987
CFI	มากกว่า 0.9	0.905	1.000
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.166	0.000

จากตารางที่ 12 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ก่อนปรับโมเดล ไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งหลังจากการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า โมเดลการวัดตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.64 – 0.85 ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 10 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของตัวแปรพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)

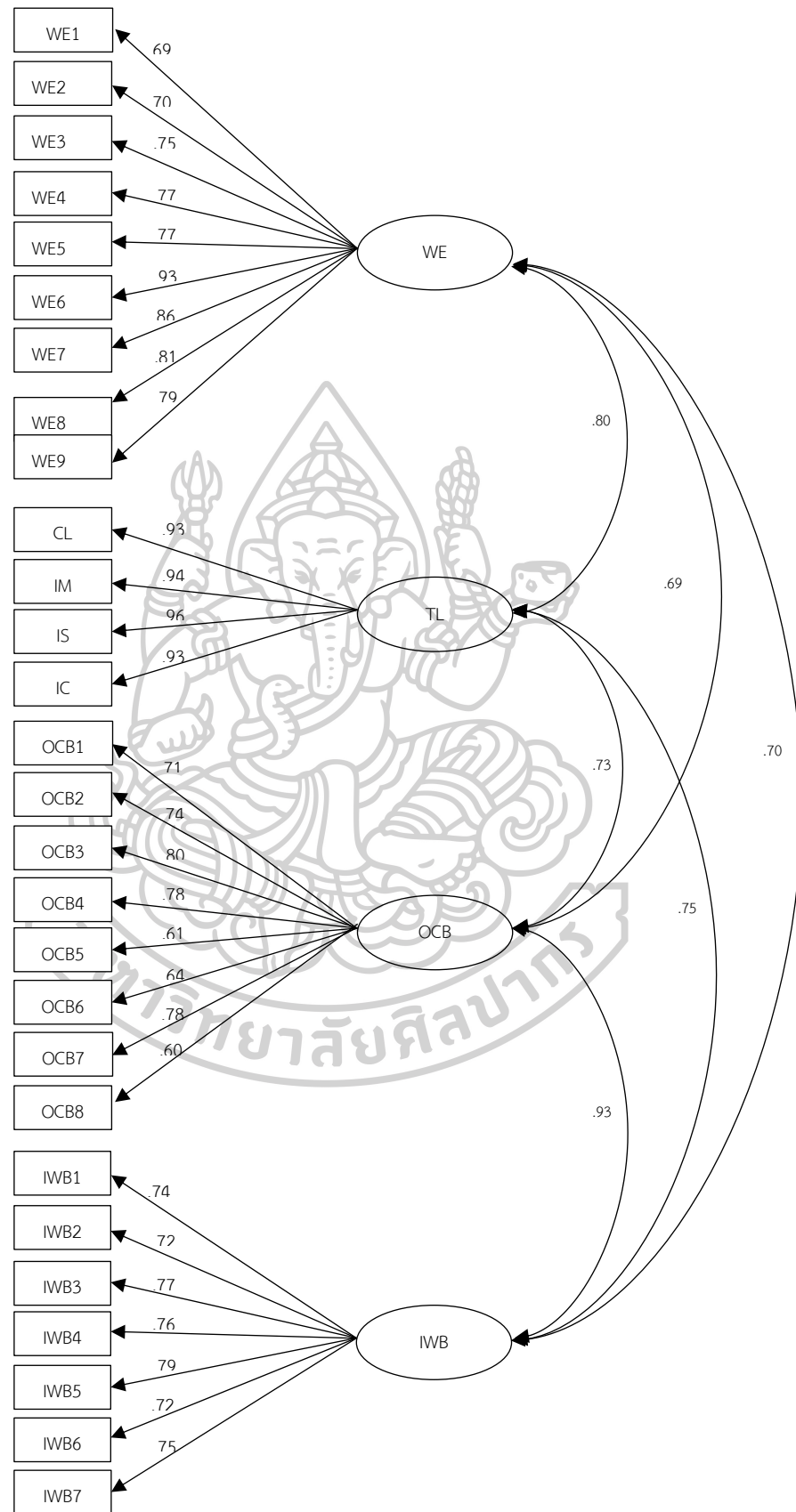
4.5.1.6 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของโมเดลรวม

โมเดลรวมประกอบไปด้วยตัวแปรความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior : OCB) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) เป็นโมเดลที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตในงานวิจัย เพื่อทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงในโมเดลว่ามีความสัมพันธ์เพียงพอเพื่อนำมาวิเคราะห์ในโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความสอดคล้องโมเดลการวัดของโมเดลรวมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	5.360	1.435
RMR	เข้าใกล้ 0	0.019	0.010
GFI	มากกว่า 0.9	0.717	0.942
AGFI	มากกว่า 0.9	0.666	0.905
CFI	มากกว่า 0.9	0.852	0.989
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.105	0.033

จากตารางที่ 13 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม พบว่าดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า โมเดลการวัดตัวแปร มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานตั้งแต่ 0.60–0.96 ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัดของโมเดลรวม

4.5.2 ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง

โมเดลโครงสร้างเป็นโมเดลที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ ความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างของโมเดลรวม

ดัชนีความสอดคล้อง	เกณฑ์การพิจารณา	ก่อนปรับโมเดล	หลังปรับโมเดล
CMIN/DF	น้อยกว่า 5	6.459	1.473
RMR	เข้าใกล้ 0	0.092	0.009
GFI	มากกว่า 0.9	0.698	0.941
AGFI	มากกว่า 0.9	0.645	0.903
CFI	มากกว่า 0.9	0.814	0.988
RMSEA	เข้าใกล้ 0	0.117	0.034

จากตารางที่ 14 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของโมเดลการวัดของโมเดลรวม พบว่า ดัชนีความสอดคล้อง ได้แก่ CMIN/DF, GFI, AGFI, CFI, RMR และ RMSEA ก่อนปรับโมเดลไม่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณา ผู้วิจัยจึงดำเนินการปรับโมเดล ซึ่งหลังการปรับโมเดลดัชนีความสอดคล้องทุกค่าผ่านเกณฑ์การพิจารณา แสดงว่า โมเดลการวัดตัวแปรความผูกพันในงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และมีค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐาน ตั้งแต่ 0.42 ถึง 0.96 ดังภาพที่ 19

การทดสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ของความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างในการทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร โดยวิธีการประมาณค่าควรเป็นค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation)

ตารางที่ 15 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

(N = 400)

เส้นทาง	^a Beta (β)	^b S.E.	^c C.R.	^d p-value	ผลการทดสอบ
WE ----> OCB	0.260	0.041	6.311	0.00**	เป็นไปตาม H1
TL ----> OCB	0.273	0.037	6.427	0.00**	เป็นไปตาม H2
OCB ----> IWB	0.885	0.089	9.917	0.00**	เป็นไปตาม H3
TL ----> IWB	0.078	0.031	2.543	0.01*	เป็นไปตาม H4
WE ----> IWB	0.068	0.033	2.126	0.000**	เป็นไปตาม H5
$R^2_{OCB} = 0.545$ และ $R^2_{IWB} = 0.742$					

หมายเหตุ : WE คือ ความผูกพันในงาน, TL คือ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, OCB คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ IWB คือ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

** คือ $p < .01$ และ * คือ $p < .05$

จากตารางที่ 15 ความผูกพันในงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้คิดเป็นร้อยละ 54 ($R^2 = 0.545$) และค่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี สามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้คิดเป็นร้อยละ 74 ($R^2 = 0.742$) ส่วนค่าน้ำหนักการถดถอยมาตรฐานที่แสดงอิทธิพลของตัวแปรแฝงภายนอกที่มีต่อตัวแปรแฝงภายใน มีดังนี้

ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่า β เท่ากับ 0.260 ค่า C.R. เท่ากับ 6.311 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H1)

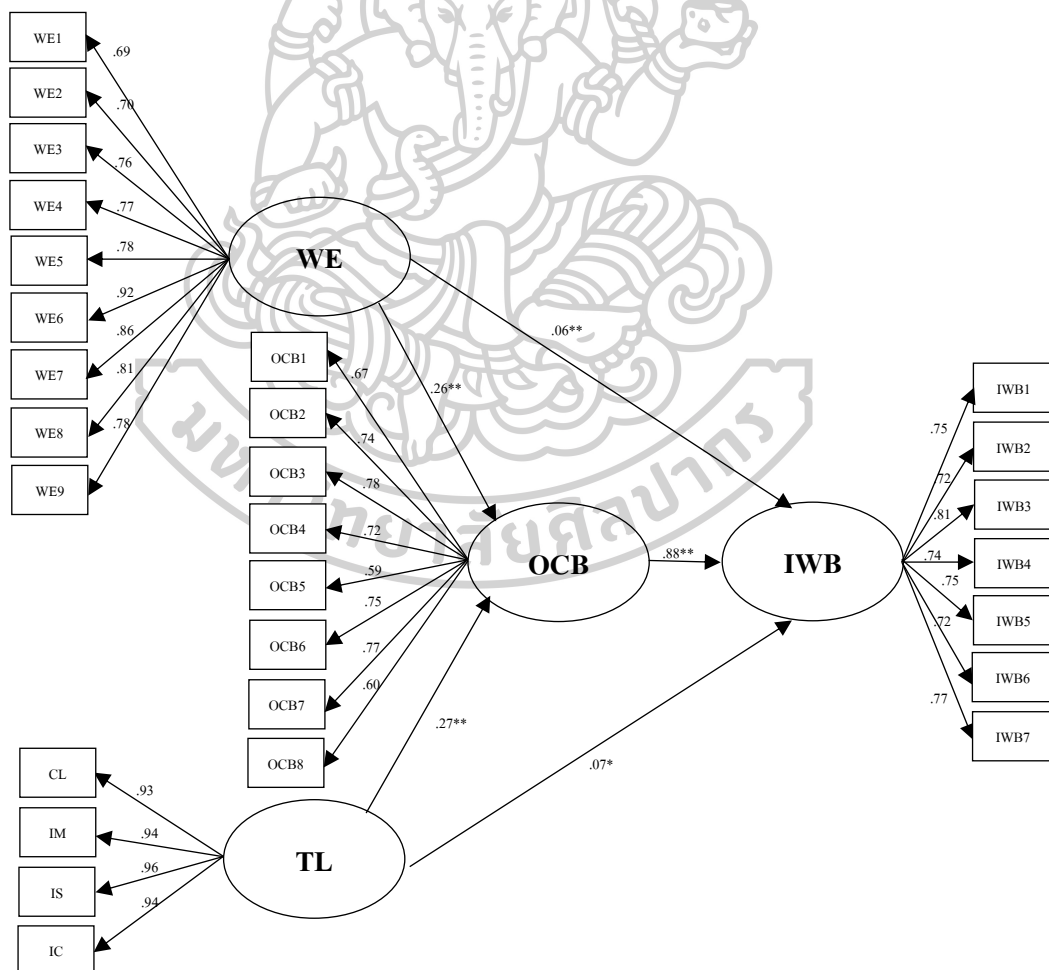
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่า β เท่ากับ 0.273 ค่า C.R. เท่ากับ 6.427 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H2)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีค่า β เท่ากับ 0.885 ค่า C.R. เท่ากับ 9.917 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H3)

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีค่า β เท่ากับ 0.078 ค่า C.R. เท่ากับ 2.543 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H4)

ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน มีค่า β เท่ากับ 0.068 ค่า C.R. เท่ากับ 2.126 แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานของการศึกษา (H5)



ภาพที่ 12 ผลการวิเคราะห์โครงสร้าง

หมายเหตุ N=400 และ ** $p < 0.01$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงานและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันในงานที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยจะทำการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จากพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตพื้นที่ภาคกลาง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จากสัดส่วนจากกลุ่มย่อยแต่ละกลุ่ม (Proportional Stratified Random Sampling) จำแนกตาม 15 จังหวัดในเขตพื้นที่ภาคกลาง ซึ่งเป็นการจัดพื้นที่ในการบริหารภายในองค์กร ประกอบไปด้วยจังหวัด นครสวรรค์ จังหวัดอุทัยธานี จังหวัดชัยนาท จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอ่างทอง จังหวัดนครปฐม จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดราชบุรี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงครามและ จังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการเลือกตัวอย่างโดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งทำการสร้างแบบสอบถามใน Google form และส่ง URL (Uniform Resource Locator) โดยผลการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผล อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1. สรุปผลการวิจัย

5.1.1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.75 โดยมีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.50 ซึ่งมีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 73.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.50 โดยมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแห่งนี้ส่วนใหญ่ 5-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.25 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท ต่อเดือน

5.1.2. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นความคิดเห็นของแต่ละตัวแปร ประกอบด้วย ความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

ผู้วิจัยเลือกใช้การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการหา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) จากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางเมื่อรวบรวม ข้อมูล และวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาจัดประเภท ของ ตัวแปร และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ การให้คะแนน จากสูตรการคำนวณหาความกว้างอัตราภาคชั้นโดยผลการศึกษา พบว่าความผูกพัน ในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้าง นวัตกรรมในการทำงาน ดังนี้

5.1.2.1 ความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นด้านความผูกพันในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 จากรายละเอียด พบว่า เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน

5.1.2.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นในภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.65 ทั้งนี้หาก พิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยสามารถลำดับ จากค่าเฉลี่ยได้แก่ ด้านการสร้างบารมี

5.1.2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior)

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นในเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมักให้ ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง

5.1.2.4 พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior)

ค่าเฉลี่ยของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นในเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.76 ทั้งนี้หากพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ที่จะ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

5.1.3.5 การวิเคราะห์อิทธิพลของ ความผูกพันในงาน (Work Engagement) , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) , พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ $CMIN/df = 1.473$, $RMR = 0.009$, $GFI = 0.941$, $AGFI = 0.903$, $CFI = 0.988$ และ $RMSEA = 0.034$

จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งของงานวิจัยชิ้นนี้ประกอบด้วย 5 สมมติฐาน ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 16:

ตารางที่ 16 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 : ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 : ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน

จากตารางที่ 16 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้ ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี(H1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (H2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (H3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (H4) ความผูกพันในงาน ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (H5) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย” เป็นการศึกษาในระดับของตัวแปร รวมถึงอิทธิพลของความผูกพันในงาน , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันในงาน , ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง , พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่อนำมาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ 31 – 40 ปี ซึ่งมีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 73.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแห่งนี้ส่วนใหญ่ 5–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.25 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท ต่อเดือน

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของความผูกพันในงาน, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ด้านความผูกพันในงาน

จากการศึกษาพบว่า มีระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน มีความสุขมากในขณะที่ทำงาน และรู้สึกว่าการเป็นสิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจในชีวิตได้ ความผูกพันในงานได้ที่รับการมองเห็นคุณค่าจากผู้บริหารองค์กรอยู่เสมอ จะก่อให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ariani (2013) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันของพนักงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ผลการวิจัยระบุว่า

ความผูกพันในงานได้ที่รับการมองเห็นคุณค่าจากผู้บริหารองค์การอยู่เสมอ การเข้าใจพนักงานคิดและรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับงานของพวกเขา ตลอดจนสิ่งที่พนักงานเต็มใจอุทิศให้กับองค์การ จะก่อให้เกิดการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และลดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานได้

ด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาพบว่ามึระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย ทั้งทางด้านการสร้างบารมี , ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล , ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ เป็นพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat, (2021) ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลในเชิงบวกและมีนัยสำคัญในการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผู้จัดการ 220 ราย ที่ดูแลแผนกจัดการห่วงโซ่อุปทานของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศอินโดนีเซีย

ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาพบว่ามึระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง สนับสนุนพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธมยันตี ประยูรพันธ์ (2561) ที่พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม จากการศึกษารวบรวมข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานวิสาหกิจขนาดย่อมและกลางในจังหวัดภาคใต้ จำนวน 103 แห่ง ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง

ด้านพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่ามึระดับความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 อยู่ในระดับมากที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆ และพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hui Li (2019) ว่าอิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมการทำงานของพนักงานอย่างยั่งยืนในองค์การ ซึ่งผลวิจัยพบว่าการมีความผูกพันในงานและการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการทำงานจึงส่งผลดีต่อพฤติกรรมการทำงานที่สร้างสรรค์นวัตกรรมจากพนักงานในองค์การได้

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และข้อที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และความผูกพันในงาน ที่มีต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน สามารถอภิปรายผล ของการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความผูกพันในงานส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันในงานส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.260 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย มีความผูกพันในงานโดยรู้สึกอยากที่จะไปทำงานเมื่อตื่นมาในตอน เช้าจากสภาพแวดล้อมในการทำงานหรือทัศนคติเชิงบวกจากการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในงานบริการ โดยที่พนักงานมีความพร้อมให้บริการแก่ลูกค้าก่อนเริ่มงานพร้อมที่จะรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างวันและมีความสุขขณะทำงาน คิดว่างานที่ทำเป็นสิ่งที่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ หากพนักงานในธนาคารรู้สึกมีความสุข ความภูมิใจ และสามารถทำงานด้วยความกระตือรือร้น ย่อมทำให้พนักงานเกิดมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Purwanto, Purba, Bernarto, & Sijabat, (2021) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมสมาชิกที่ดีในองค์กร ในขณะที่งานวิจัยในประเทศไทย แสดงผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยโดยบุญส่ง สุประดิษฐ์ (2562) เรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยต่อผลการทำโดยใช้สถิติวิเคราะห์เส้นทาง ของผู้ที่ทำงานในสถาบันสถานศึกษารัฐ พบว่า ความผูกพันในงานจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลในสถาบันการศึกษาสังกัดสถาบันของรัฐ ซึ่งผลจากการทดสอบของผู้วิจัย พบว่า หากพนักงานในองค์กรมีความผูกพันในงานเชิงบวก และมีอิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

สมมติฐานที่ 2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.273 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 สามารถอธิบายได้ว่า หากพนักงานในระดับผู้บริหาร มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านการสร้างบารมีจากการที่ผู้นำให้เกียรติผู้ร่วมงานอยู่เสมอ, ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคลโดยสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาศักยภาพ, ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา เช่น ในธนาคารพาณิชย์จะมีระบบกลไกตัวช่วยช่วยในการสร้างความเปลี่ยนแปลงพัฒนาศักยภาพ (Coaching) ผู้นำมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงกฎระเบียบ ปัญหาต่างๆ เพื่อหาแนวทางใหม่ๆในการแก้ปัญหา รวมถึงการสร้างแรงบันดาลใจและ ชื่นชม ให้กำลังใจแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ สื่อสาร พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนด ซึ่งล้วนแต่เป็นการแสดงถึง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ้น เมื่อพนักงานในธนาคาร รับรู้ถึงการมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำขององค์กรนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จงรักภักดีต่อธนาคาร สร้างภาพลักษณ์และรักษาผลประโยชน์ให้กับธนาคารอย่างเต็มที่และเต็มใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรฤทัย อินทุโสภณ และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์ (2559) ซึ่งพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยด้านจิตสำนึกมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ Agus Purwanto (2021) จากการศึกษาบทบาทของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับองค์การพฤติกรรมพลเมืองต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน SMEs โดยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นการเป็นสมาชิกที่ดี เช่นเดียวกับงานวิจัยของ เอกพจน์ เข้มปัญญา (2561) ที่ศึกษาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้างานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ซึ่งผลจากการทดสอบของผู้วิจัย พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลเชิงบวกที่พนักงานสามารถรับรู้ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.885 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานธนาคารที่มักให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงานจากการนำทักษะการทำงานที่มีความแตกต่างกัน มาสนับสนุนการทำงานของเพื่อนร่วมงานหรือส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องได้ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Khan, Ismail, Hussain, & Alghazali, (2020) จากการศึกษาและเก็บข้อมูลจากสถานศึกษาในประเทศปากีสถาน พบว่า ภาวะผู้นำจะส่งผลกระทบต่อการแสดงของผู้ตามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีผลกระทบในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญของรูปแบบความเป็นผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างนวัตกรรมการทำงาน หากพนักงานในธนาคาร สามารถทำงานร่วมกับส่วนงานต่างๆ ให้การช่วยเหลือกันภายในธนาคาร ได้รับการสนับสนุนที่ดีจากผู้บริหารจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ในด้านการสร้างสรรค์แนวคิดวิธีการใหม่ๆ เพื่อแข่งขันกับคู่แข่งธุรกิจการเงิน และส่งมอบสินค้าและบริการให้กับลูกค้า สามารถตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ ซึ่งผลจากการทดสอบของผู้วิจัย พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

สมมติฐานที่ 4 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.078 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้บริหารสามารถแสดงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการสร้างบารมี ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้วยกระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลงพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพที่สูงขึ้นให้กับพนักงานธนาคาร ส่งผลให้มีการพัฒนาคุณภาพด้านงานบริการที่สามารถชี้วัดได้อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจของลูกค้า ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎระเบียบขององค์กร จะมีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้จากการมีแนวความคิดใหม่ๆ ที่สร้างสรรค์ ไม่ว่าจะเป็นการลดขั้นตอนหรือระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาธิต สุวรรณโสภณและ วงศ์ธีรา สุวรรณิน(2564) ที่กล่าวถึงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกชน ด้านการกระตุ้นภูมิปัญญา และด้านการสร้างแรงบันดาลใจที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ของผู้ปฏิบัติงานบริษัท แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับ Bilal Afsar (2019) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทแรงจูงใจการเรียนรู้ความซับซ้อนของงานและนวัตกรรมความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ผลของการศึกษาสรุปได้ว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่วนนวัตกรรม พฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับแสดงศักยภาพของภาวะผู้นำในด้านต่างๆ ให้พนักงานในองค์กรสามารถรับรู้ได้อย่างไร

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันในงานส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความผูกพันในงานส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.068 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย โดยมีช่วงอายุ ส่วนใหญ่อยู่ที่อายุ 31 – 40 ปี ซึ่งมีสถานะภาพ โสด ร้อยละ 73.25 ส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแห่งนี้ส่วนใหญ่ 5–15 ปี คิดเป็นร้อยละ 78.25 เมื่อพนักงานในธนาคารมีความสุขมากในขณะที่ทำงาน มีความภูมิใจและมีแรงจูงใจจากงานที่ทำ ไม่ว่าจะ เป็นสวัสดิการทางการเงิน ด้านสุขภาพ เกิดเป็นความผูกพันในงาน ช่วยส่งเสริมพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้จากการมีใจจดจ่อในงานโดยไม่ต้องกังวลกับปัญหาทางการเงินหรือสุขภาพ และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน พัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ ประวิทย์พัฒน์ แยมชุตติเกิดมณี(2564) ที่สรุปผลได้ว่าความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ต่อนวัตกรรม พฤติกรรมการทำงาน อีกทั้งยังเผยให้เห็นว่าทั้งความผูกพันในการทำงานและความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีผลกระทบต่อความสามารถของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ได้ จากการศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่องานที่ส่งผลกระทบต่อเชิงบวกต่อนวัตกรรมในที่ทำงานของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยที่ Francesco Montani (2019) ที่ทำการวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทต่างๆ ในแคนาดาและสหรัฐอเมริกา พบว่าความผูกพันในงานเป็นตัวกลางความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อีกทั้งสามารถพัฒนาของพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ผ่านความผูกพันในงานที่เพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการและการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย” โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างผู้ที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย จะก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ได้แก่

5.3.1 ประโยชน์เชิงวิชาการ

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือความผูกพันในงาน และการรับรู้ถึงภาวะผู้นำของผู้ที่ทำหน้าที่หัวหน้างานในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ส่งผลต่อการเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กรได้ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวสามารถนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานได้ โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการทดสอบและยืนยันความสัมพันธ์ของแนวคิดที่กล่าวมาอีกครั้งในบริบทของการทำงานของบุคลากรในสถาบันการเงินที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

5.3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

การศึกษาในครั้งนี้ให้ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน โดยนำศึกษาจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตภาคกลางของประเทศไทย เป็นปัจจัยในการศึกษา ซึ่งได้ทดสอบปัจจัยด้านความผูกพันในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งผลจากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ทางการบริหารจัดการภายในองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ผลของการศึกษานี้จะเป็นแนวทางให้กับองค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงาน กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน อันจะนำไปสู่แนวคิดสร้างสรรค์เป็นประโยชน์แก่องค์กรและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

2. จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความผูกพันในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังนั้นธนาคารควรเน้นให้ความสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและพนักงานให้มากขึ้น อาจจะเป็นการจัดกิจกรรมสร้างความสามัคคี ทำความดีให้กับสังคมที่พนักงานภายในธนาคารได้ร่วมมือร่วมใจทำด้วยกัน จนพนักงานเกิดความร่วมมือและเกิดความเข้ากันได้กับธนาคาร หากพนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน จะส่งผลต่อพฤติกรรมอื่น ๆ ตามมา เช่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ตลอดจนพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานได้

3. จากผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นองค์กรควรเริ่มต้นให้ความสำคัญตั้งแต่ระดับผู้นำเพื่อสร้างต้นแบบ แรงบันดาลใจ และต้นแบบให้แก่ผู้ตาม โดยส่งเสริมให้ผู้นำสร้างนโยบาย วิสัยทัศน์ที่จะกระตุ้นให้ผู้ตามเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา และวิธีการแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงานได้ ที่ทำให้ธนาคารสามารถสร้างรายได้เปรียบจากคู่แข่งทางธุรกิจการเงินการธนาคาร

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้เข้าถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทยอย่างแท้จริง และสามารถนำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ประเด็นสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีความเห็นดังนี้

1. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ดังนั้น ควรจะมีการศึกษาหรือวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนเพิ่มเติมให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และสามารถนำไปสู่แนวคิดสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่องค์กรและเกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในอนาคต

2. ควรขยายขอบข่ายของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกกลุ่มประชากรที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย เพื่อทดสอบว่าหากเป็นกลุ่มประชากรภาคอื่น มีพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างไร

3. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานที่นอกเหนือจากความผูกพันในการทำงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- จิรนนท์ เกิดม่วง. (2558). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับบทบาทการบริหารงานวิชาการด้านการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1." วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ฉัตรฤทัย อินทุโสภณ และ พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. (2559). "อิทธิพลของภาวะผู้นำทางยุทธศาสตร์และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์การของนายทหารชั้นประทวนสังกัดหน่วยบัญชาการป้องกันภัยทางอากาศกองทัพบกในเขตกรุงเทพมหานคร." *Journal of the Association of Researchers*, 23, 1: 103-114.
- ชนธัญ ดีบเมืองมา. (2560). "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 1." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ชุตินา ชุตินานันท์. (2554). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. ใน **ประมวลวิชาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ทรัพยากรมนุษย์และองค์การ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- ณัฐ เหลืองคำชาติ และ ณัฐสพันธ์ เผ่าพันธ์. (2563). "ปัจจัยเชิงเหตุและผลของการจัดการธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ ในประเทศไทย." *วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ*, 5, 9: 332-350.
- ณัฐนันท์ เลิศฐานันตร์. (2562). "ผลกระทบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและการรับรู้ การสนับสนุนขององค์กรต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการของพนักงานบริการส่วนหน้า."
- ณิชา คงสืบ. (2558). "แรงจูงใจในการทำงานวัฒนธรรมองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการทำงานเป็นทีม กรณีศึกษา: บริษัท ลิสซิ่งแห่งหนึ่งเขตกรุงเทพมหานคร." *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- ธนกฤต แซ่ไคว้. (2558). "ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล." *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

- ธมยันตี ประยูรพันธ์. (2561). "การทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของพนักงาน องค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดชายแดนใต้." **Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences**, 5, 2: 55-73.
- ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา. (2564). "อิทธิพลของการสื่อสารที่โปร่งใสภายในองค์กรต่อความผูกพันในงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระหว่างการจัดการภาวะวิกฤติ: บทบาทปัจจัยแทรกของ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร." **Journal of Business Administration The Association of Private Higher Education Institutions of Thailand**, 10, 2: 132-147.
- ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา และ เมธา เกตุแก้ว. (2564). "อิทธิพลของการสื่อสารที่โปร่งใสในองค์กรต่อ ความผูกพันในงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในระหว่างการจัดการภาวะวิกฤติ: บทบาทปัจจัย แทรกของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร."
- นภาพร สายชู, พัทธราภรณ์ อารีย์, เนตรชนก ศรีทุมมา และ เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย. (2563). "การ วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ของหัวหน้าหอ ผู้ป่วย บรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมของทีมงาน พฤติกรรมมุ่งเน้นตลาดและนวัตกรรม การ บริการ ของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลเอกชน." **Thai Journal of Public Health**, 50, 3: 378-390.
- บุญส่ง สุประดิษฐ์, บุญเรียง ขจรศิลป์ และธรรณิภา ณ สุนทร. (2562). "การพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของอาจารย์พยาบาลสังกัด สถาบันการศึกษาของรัฐ." **วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพ**, 35, 1: 199-213.
- ประวิทย์พัฒน์ แยมชุตติเกิดมณี และ วิจิต อุ๋อัน. (2564). "กรอบแนวคิดอิทธิพลของการจัดการองค์ความรู้ ต่อการสร้างนวัตกรรมในองค์กรและความพึงพอใจในงานของบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร."
- บุญณวิช แก้วล้อม. (2560a). "การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแรงจูงใจในการ ทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาพนักงานสถานีโทรทัศน์แห่งหนึ่ง."
- บุญณวิช แก้วล้อม. (2560b). "อิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ การสนับสนุนจาก องค์กรที่มีผลต่อความผูกพัน และการคงอยู่ของพนักงานบริษัท ผลิตภัณฑ์โลหะใน จังหวัดสมุทรปราการ." **Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology (Humanities and Social Sciences)**, 8, 1: 99-114.

- ดุสิต จิรนากุล. (2562). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา ในอำเภอแม่ฟ้าหลวงสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พริยพงศ์ เตชะศิริยีนง. (2556). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์การแห่งการเรียนรู้สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 กลุ่ม 4." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- พุทธินันท์ วัฒนาพิณิจสาคร. (2563). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับประสิทธิผลในการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน กลุ่มเครือข่ายพัฒนาการศึกษาดอยสันติคีรี อำเภอแม่ฟ้าหลวง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- เพชรนภา วิริยะสืบพงศ์, นลินี ทองประเสริฐ และ สมชาย หาญหิรัญ. (2563). "การวิเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จของวิสาหกิจเพื่อสังคมในประเทศไทย." **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี**, 14, 3: 75-85.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). **พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)**. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/282668>
- มณฑา เกษตรศิลป์ชัย. (2551). "ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ความผูกพันในงาน และความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาเมล็ดพันธุ์แห่งหนึ่ง." **ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อุตสาหกรรมและองค์การ**.
- ยุวดี แก้วสอน. (2558). "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพผู้เรียนตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน." **วิทยานิพนธ์ ค.ม. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี**.
- รัฐศรีณีย์ หยิบพฤษกุลทอง. (2561). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานขายในธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ของธนาคารพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร."
- ลักขณา ศรีบุญวงศ์, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, พัชราภรณ์ อารีย์, นฤมล ปทุมรักษ์ และ กรรณิการ์ ฉัตรดอกไม้ไพร. (2564). "ภาวะผู้นำและพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานในองค์กรภาครัฐ : การทบทวนอย่างเป็นระบบ." **วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้**, 8, 1: 181-195.
- ล้านนา มาปลูก. (2562). "การศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษาสหวิทยาเขตสุดถิ่นไทย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา.

- วรัญญา ศิลาหม่อม และขวัญฤดี พรชัยทิวต์. (2564). "พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น."
- วราพร เจริญสมบูรณ์นิติ. (2558). "การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การการรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ." วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิสุทธิ์ สีนวล และ นางลักษณ ไหว้พรหม. (2565). "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน สายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี." **วารสารพฤติกรรมศาสตร์**, 28, 2: 155–174.
- ศักรินทร์ วรรณนะปริญญา, นภาพร ชันชนภา และ มนต์รี พิริยะกุล. (2557). "อิทธิพลเชิงโครงสร้างการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน ของอาจารย์สถาบันอุดมศึกษาเอกชน." **วารสารสังคมศาสตร์วิชาการ สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย**, 8, 1: 1-12.
- ศุภรัตน์ ทิพยะพร. (2558). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1." วิทยานิพนธ์ ค.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- สมนึก เพชรช่วย และ สมเดช สิทธิพงศ์พิทยา. (2017). "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การจัดการความรู้ องค์การแห่งการเรียนรู้ และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในโรงเรียนสังกัดสำนักงาน พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1, 2, 3, 4 และ 6."
- สันติ ชุมภู. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของสถานศึกษาของกลุ่มโรงเรียน กลุ่มย่อยที่ 1 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 36." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม. มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สาธิต สุวรรณโสภา และวงศ์ธีรา สุวรรณิน. (2564). "ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานบริษัท ลิสซิ่งในเขตกรุงเทพมหานคร." **Journal of Business Administration and Social Sciences Ramkhamhaeng University**, 4, 1: 110-125.
- สุรจิตย์ ผิวงาม, วัฒนา สุวรรณไตรย์, สวัสดิ์ โพธิวัฒน์ และ สมเกียรติ พละจิตต์. (2558). "ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้บริหารในโรงเรียนดีเด่น : พหุกรณีศึกษา." **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**, 38, 4: 168-176.

อรญา ใจเสมอ. (2563). "ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารสถานศึกษากับคุณภาพทางการศึกษาของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำปาง เขต 3." การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง กศ.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา.

ภาษาอังกฤษ

Afsar, B., Al-Ghazali, B. M., Cheema, S., and Javed, F. (2020). "Cultural intelligence and innovative work behavior: the role of work engagement and interpersonal trust."

Afsar, B., Masood, M., and Umrani, W. A. (2019). "The role of job crafting and knowledge sharing on the effect of transformational leadership on innovative work behavior." **Personnel Review**, 48, 5: 1186-1208.

Afsar, B., and Umrani, W. A. (2019). "Transformational leadership and innovative work behavior The role of motivation to learn, task complexity and innovation climate."

Ariani, D. W. (2013). "The relationship between employee engagement, organizational citizenship behavior, and counterproductive work behavior." **International Journal of Business Administration**, 4, 2: 46.

Asbari, M., Hidayat, D. D., and Purwanto, A. (2021). "Managing employee performance: From leadership to readiness for change." **International Journal of Social and Management Studies**, 2, 1: 74-85.

Bakker, A. B., Demerouti, E., and Verbeke, W. (2003). **Using the Job Demands Resources model to predict burnout and performance**. Behoudens wijzigingen geaccepteerd voor publicatie in Human Resource Management.

Bass, B. M. (1985). **Leadership and Performance Beyond Expectations**. New York: Free Press.

Bass, B. M., and Riggio, R. E. (2006). **Transformational Leadership**. 2nd ed. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Burns, J. M. (1978). **Leadership**. New York: Harper and Row.

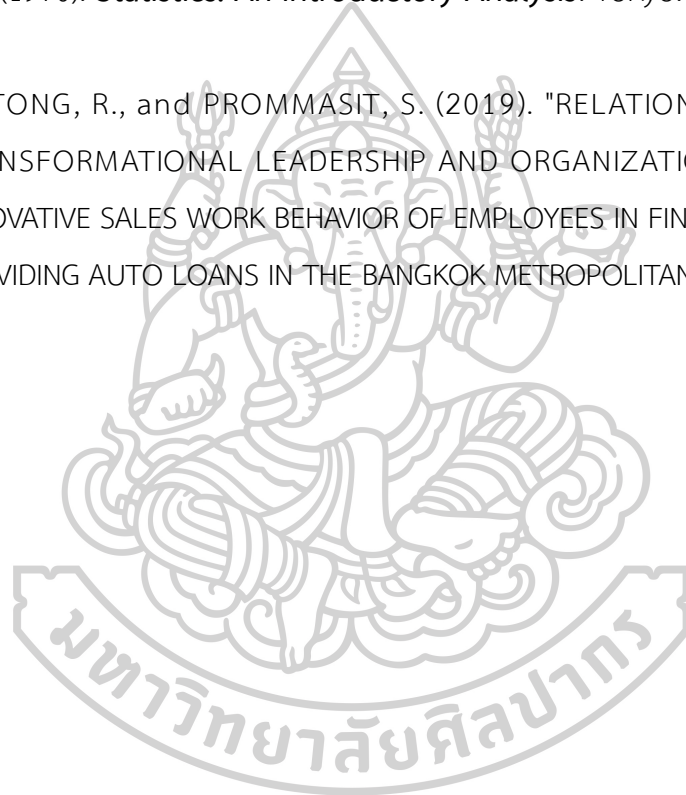
- Byrne, B. M., and Van de Vijver, F. J. (2010). "Testing for measurement and structural equivalence in large-scale cross-cultural studies: Addressing the issue of nonequivalence." **International journal of testing**, 10, 2: 107-132.
- Carter, M. Z., Armenakis, A. A., Feild, H. S., and Mossholder, K. W. (2013). "Transformational leadership, relationship quality, and employee performance during continuous incremental organizational change." **Journal of organizational behavior**, 34, 7: 942-958.
- Chompukum, P. (2008). "The Effect of Internal Career Orientations on Organizational Commitment." **Chulalongkorn Business Review**, 30, 1-2: 23-40.
- Chumkesornkulkit, P., and Wichian, S. N. (2018). "Innovative work Behavior: Concept, Antecedents and Challenges." **Journal of Behavioral Science for Development**, 10, 1.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests." **psychometrika**, 16, 3: 297-334.
- De Jong, J. P., and Den Hartog, D. N. (2008). "Innovative work behavior: Measurement and validation." **EIM Business and Policy Research**, 8, 1: 1-27.
- Dima, A. M., Begu, L., Vasilescu, M. D., and Maassen, M. A. (2018). "The relationship between the knowledge economy and global competitiveness in the European Union." **Sustainability**, 10, 6: 1706.
- Dubin, A. J. (2000). **Foundation of Organizational Behavior: An Applied Perspective**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Edmonson, A. C. (1999). "Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams." **Administrative Science Quarterly**, 44: 350-383.
- Elaine, D. (2002). **The Seeds of Innovation: Cultivating the synergy that fosters new ideas**. New York: AMACOM.
- George, J. M., and Jones, G. R. (1999). "Understanding and managing : Organizational."
- Gerasymchuk, V. H., and Sakalosh, T. V. (2007). "Competitiveness and knowledge-based economy: information and communication technology impact evaluation." **Business: theory and practice**, 8, 4: 195-203.
- Hair Jr, J. F., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). "A global p-erspect-ivie." Kennesaw State University.

- Han, J. K., Kim, N., and Srivastava, R. K. (1998). "Market orientation and organizational performance: Is innovation a missing link?" **Journal of Marketing**, 62, 4: 30-45.
- Harris, L. C. (2001). "Market orientation and performance: Objective and subjective empirical evidence from UK companies." **Journal of Management Studies**, 38, 1: 17-43.
- Harter, J. K., Schmidt, F. L., and Hayes, T. L. (2002). "Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes." **Journal of Applied Psychology**, 87: 268-279.
- Henry, S. C. (2013). "Micro RNA-146 represses endothelial activation by inhibiting pro-inflammatory pathways." **EMBO molecular medicine**, 5, 7: 1017-1034.
- Hockey, J., and Ley, I. (2010). **Leading for engagement: how senior leaders engage their people**. UK: National school of government.
- Hui Li 1, Sajjad, N., Wang, Q., Asadullah Muhammad Ali, Khaqan, Z., and Amina, S. (2019). "Influence of Transformational Leadership on Employees' Innovative Work Behavior in Sustainable Organizations: Test of Mediation and Moderation Processes."
- Hwangbo, Y., Shin, W. J., and Kim, Y. (2022). "Moderating Effects of Leadership and Innovation Activities on the Technological Innovation, Market Orientation and Corporate Performance Model." **Sustainability**, 14, 11: 6470.
- Janssen, O. (2000). "Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative behaviour." **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 73: 287-302.
- Kahn, W. A. (1990). "Physiological conditions of personal engagement and disengagement at work." **Academy of Management Journal**, 33: 692-724.
- Kanten, S., and Sadullah, O. (2012). "An Empirical Research on Relationship Quality of Work Life and Work Engagement." **Procedia - Social and Behavioral Sciences**, 62: 360-366.

- Khamaludin, K., Syam, S., Rismaningsih, F., Lusiani, L., Arlianti, L., Herlani, A., and Widiyatun, F. (2022). "The influence of social media marketing, product innovation and market orientation on Indonesian SMEs marketing performance." **International Journal of Data and Network Science**, 6, 1: 9-16.
- Khan, M. A., Ismail, F. B., Hussain, A., and Alghazali, B. (2020). "The interplay of leadership styles, innovative work behavior, organizational culture, and organizational citizenship behavior." **Sage Open**, 10, 1: 2158244019898264.
- Kleysen, R. F., and Street, C. T. (2001). "Toward a Multi-Dimensional Measure of Individual Innovative Behavior." **Journal of Intellectual Capital**, 2: 284-296.
- Li, H., Sajjad, N., Wang, Q., Muhammad Ali, A., Khaqan, Z., and Amina, S. (2019). "Influence of transformational leadership on employees' innovative work behavior in sustainable organizations: Test of mediation and moderation processes." **Sustainability**, 11, 6: 1594.
- Luthans, F. (1998). **Organizational Behavior**. 8th ed.: Irwin McGraw-Hill, Boston.
- Maslach, C., Leiter, M. P., and Schaufeli, W. B. (2008). Measuring burnout. In C. L. Cooper and S. Cartwright (Eds.), **The Oxford Handbook of Organizational Wellbeing** (pp. 86-108). Oxford: Oxford University Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). "Job burnout." **Annual Review of Psychology**, 52, 1: 397-422.
- Montani, F., Vandenberghe, C., and Anis Khedhaouria François Courcy. (2020). "Examining the inverted U-shaped relationship between workload and innovative work behavior: The role of work engagement and mindfulness."
- Moorhead, G., and Griffin, R. W. (1999). **Organizational Behaviour Managing People and Organization**. In (3rd ed. ed.). Mumba: Jaico Publishing House.
- Mushinsky, P. M. (1997). **Psychology applied to work an introduction to industrial and organizational psychology**. California: Brooks/Cole.
- Newstrom, J. W., and Davis, K. (1997). **Organizational behavior: Human behavior at work**. 10th ed. New York: McGraw-Hill.

- Nguyen, T. H. (2020). "Impact of leader-member relationship quality on job satisfaction, innovation and operational performance: A case in Vietnam." **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, 7, 6: 449-456.
- Odoardi, C., Battistelli, A., Montani, F., and Peiró, J. M. (2019). "Affective commitment, participative leadership, and employee innovation: A multilevel investigation." **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 35, 2: 103-113.
- odsakoff, P. M., Ahearne, M., and MacKenzie, S. B. (1997). "Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance." **J Appl Psychol**, 82, 2: 262-270. doi:10.1037/0021-9010.82.2.262
- Organ, D. W. (1988). "Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier." **Management Review**, 4: 94-98., 4: 94-98.
- Organ, D. W. (1997). "Organizational Citizenships Behavior It's Construct Cleanup Time." **Human Performance**, 10: 85-97.
- Organ, D. W., and Konovsky, M. (1989). "Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior." **Journal of Applied Psychology**, 74, 1.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., and Sijabat, R. (2021a). "Effect of Management Innovation, Transformational Leadership, and Knowledge Sharing on Market Performance of Indonesian Consumer Goods Company." **Journal of Applied Management (JAM)**.
- Purwanto, A., Purba, J. T., Bernarto, I., and Sijabat, R. (2021b). "Effect of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on organizational citizenship behavior." **Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis**, 9: 61-69.
- Rothbard, N. P. (2001). "Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles." **Administrative Science Quarterly**, 46, 4: 655-684.
- Schaufeli, W. B., and Bakker, A. B. (2004). "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study." **Journal of organizational behavior**, 25: 293-437.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., and Bakker, A. B. (2002). "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach." **Journal of Happiness Studies**, 3, 1: 71-92.

- Tian, H., Iqbal, S., Akhtar, S., Qalati, S. A., Anwar, F., and Muhammad Aamir Shafique Khan. (2020). "The Impact of Transformational Leadership on Employee Retention: Mediation and Moderation Through Organizational Citizenship Behavior and Communication."
- Williams, L. J., and Anderson, S. E. (1991). "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors." **Journal of Management Studies**, 17, 3: 601-617.
- Yamane, T. (1970). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: John Weatherhill. Inc., s.
- YIPPRUCKTONG, R., and PROMMASIT, S. (2019). "RELATIONSHIP BETWEEN THE TRANSFORMATIONAL LEADERSHIP AND ORGANIZATION CLIMATE AMONG INNOVATIVE SALES WORK BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN FINANCIAL INSTITUTIONS PROVIDING AUTO LOANS IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA."





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก รายนามและหนังสือเชิญ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618.1/ **1419** วันที่ 27 เมษายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา

ด้วยนางสาวธัญญ์ธนภัทร์ วรเวชวิทยา รหัสประจำตัว 631220016 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน

คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618.1/ **1420** วันที่ 27 เมษายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ดา วีระไพบุลย์

ด้วยนางสาวธัญญ์ธนภัสร์ วรเวชวิทยา รหัสประจำตัว 631220016 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โทร.0 3259 4031
ที่ อว 8618.1/ **1421** วันที่ ๒๓ เมษายน 2566

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.ทิพวรรณ กำศิริมงคล

ด้วยนางสาวธัญญ์ธนภัสร์ วรเวชวิทยา รหัสประจำตัว 631220016 นักศึกษาระดับปริญญา
มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย"

ในการนี้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.บุษริน วงศ์วิวัฒนา)

รองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา ปฏิบัติการแทน
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ



ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม

ข้อ	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		+1	0	-1		
ความผูกพันในงาน (Work Engagement)						
1.	ท่านมีพลังเหลือเฟือในการทำงาน	3	-	-	1.00	
2.	ท่านมีความขยันและอดทนต่องานที่ทำ	3	-	-	1.00	
3.	ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น	3	-	-	1.00	
4.	งานเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับท่าน	3	-	-	1.00	
5.	เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน	3	-	-	1.00	
6.	ท่านมีความสุขมากในขณะที่ทำงาน	3	-	-	1.00	
7.	ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ	3	-	-	1.00	
8.	ท่านรู้สึกมีสมาธิในงานที่ทำ	3	-	-	1.00	
9.	ท่านมีจิตใจที่จดจ่อในงานขณะที่ทำงาน	3	-	-	1.00	



ข้อ	ข้อความถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		+1	0	-1		
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)						
1) ด้านการสร้างบารมี						
1.	ผู้นำให้เกียรติผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ไม่เปิดเผยความลับของผู้ใต้บังคับบัญชา	3	-	-	1.00	
2.	ผู้นำพูดจาไพเราะใช้คำสุภาพ มีความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ	3	-	-	1.00	
3.	ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง	3	-	-	1.00	
2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ						
4.	ผู้นำพูดให้ท่านเกิดความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่สำคัญและน่าภูมิใจ	3	-	-	1.00	
5.	ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3	-	-	1.00	
6.	ผู้นำกระตุ้นพนักงานให้รู้สึกว่าคุณค่า และสามารถช่วยองค์กรให้ฝ่าฟันอุปสรรคได้	3	-	-	1.00	
3) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา						
7.	ผู้นำมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อหาแนวทางใหม่ๆ มาช่วยแก้ปัญหา	3	-	-	1.00	
8.	ผู้นำมีการกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของพนักงาน	3	-	-	1.00	
9.	ผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย	3	-	-	1.00	

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็น ของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		+1	0	- 1		
4) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล						
10.	ผู้นำให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของบุคลากรเป็นรายบุคคล	3	-	-	1.00	
11.	ผู้นำส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพ เช่น การส่งให้ไปฝึกอบรม	3	-	-	1.00	
12.	ผู้นำปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล	3	-	-	1.00	
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)						
1.	ท่านมักจะให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกแก่เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง	3	-	-	1.00	
2.	เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย	3	-	-	1.00	
3.	ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดีรับฟัง	3	-	-	1.00	
4.	ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ	3	-	-	1.00	
5.	ท่านไม่เผยแพร่ความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก	3	-	-	1.00	
6.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ	3	-	-	1.00	
7.	ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการทำงานกับแผนกอื่น ๆ ด้วย	3	-	-	1.00	
8.	ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด	3	-	-	1.00	

ข้อ	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	หมายเหตุ
		+1	0	-1		
พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)						
1.	ท่านให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3	-	-	1.00	
2.	ท่านติดตามข่าวสารเรื่องสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3	-	-	1.00	
3.	ท่านสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆ ที่จะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3	-	-	1.00	
4.	ท่านยอมรับสิ่งใหม่ๆ ที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3	-	-	1.00	
5.	ท่านยินดีที่จะทดลองใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3	-	-	1.00	
6.	ท่านและเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำต่อกันในการใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3	-	-	1.00	
7.	ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น	3	-	-	1.00	



ภาคผนวก ค แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์
แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เป้าหมายหลัก เพื่อเป็น
ประโยชน์ในเชิงวิชาการแก่ผู้สนใจ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาใคร่ขอความกรุณาท่านสละเวลาตอบแบบสอบถาม
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ แบบสอบถาม
ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization
Citizenship Behavior: OCB)

ตอนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work
Behavior: IWB)

ตอนที่ 6 คำถามปลายเปิดสำหรับความเห็นเพิ่มเติมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน
จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวธัญญ์ธนภัทร์ วรเวชวิทยา

นักศึกษาระดับบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) อายุต่ำกว่า 30 ปี 2) อายุ 31 – 40 ปี
 3) อายุ 41 – 50 ปี 4) อายุมากกว่า 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ทำงานในองค์กร

- 1) น้อยกว่า 5 ปี 2) 5 – 15 ปี
 3) 16-30 ปี 4) 30 ปี ขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 – 25,000 บาท
 3) 25,001 – 35,000 บาท 4) 35,001 – 45,000
 5) มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความผูกพันในงาน (Work Engagement)

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความผูกพันในงาน (Work Engagement)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านมีพลังเหลือเฟือในการทำงาน					
2.ท่านมีความขยันและอดทนต่องานที่ทำ					
3.ท่านทำงานด้วยความกระตือรือร้น					
4.งานเป็นสิ่งที่สร้างแรงจูงใจให้กับท่าน					
5.เมื่อตื่นมาในตอนเช้า ท่านรู้สึกอยากที่จะไปทำงาน					
6.ท่านมีความสุขมากในขณะที่ทำงาน					
7.ท่านรู้สึกภูมิใจในงานที่ทำ					
8.ท่านรู้สึกมีสมาธิในงานที่ทำ					
9.ท่านมีจิตใจที่จดจ่อในงานขณะที่ทำงาน					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับภาวะผู้นำด้านการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ด้านการสร้างบารมี					
1. ผู้นำให้เกียรติผู้ร่วมงานอยู่เสมอ ไม่เปิดเผยความลับของผู้ใต้บังคับบัญชา					
2. ผู้นำพูดจาไพเราะใช้คำสุภาพ มีความเป็นกันเองกับผู้ร่วมงานอย่างสม่ำเสมอ					
3. ผู้นำมีวิสัยทัศน์ และสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้ถูกต้องตามข้อเท็จจริง					
2) ด้านการสร้างแรงบันดาลใจ					
4. ผู้นำพูดให้ท่านเกิดความรู้สึกว่างานที่ท่านทำอยู่เป็นสิ่งที่สำคัญและน่าภูมิใจ					
5. ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
6. ผู้นำกระตุ้นพนักงานให้รู้สึกที่ตนเองมีค่า และสามารถช่วยองค์กรให้ฝ่าฟันอุปสรรคได้					

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3) ด้านการกระตุ้นการใช้ปัญญา					
7.ผู้นำมีการกระตุ้นบุคลากรให้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรเพื่อหาแนวทางใหม่ๆ มาช่วยแก้ปัญหา					
8.ผู้นำมีการกระตุ้นให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นและเหตุผล และไม่วิจารณ์ความคิดของพนักงาน					
9.ผู้นำจะสร้างความเชื่อมั่นให้พนักงานว่าปัญหาทุกอย่างต้องมีวิธีแก้ไข แม้บางปัญหาจะมีอุปสรรคมากมาย					
4) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล					
10.ผู้นำให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อความก้าวหน้าของบุคลากรเป็นรายบุคคล					
11.ผู้นำส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพ เช่น การส่งให้ไปฝึกอบรม					
12.ผู้นำปฏิบัติต่อพนักงานโดยคำนึงถึงความสามารถและความแตกต่างระหว่างบุคคล					

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior: OCB)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านมักจะให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือลูกน้อง					
2.เมื่อท่านทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่ผู้อื่นจะได้รับด้วย					
3.ในการประชุมแม้ข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้งท่านก็ยินดียอมรับฟัง					
4.ท่านเคารพในการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน และยอมรับด้วยความจริงใจ					
5.ท่านไม่เผยแพร่ความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก					
6.ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ					
7.ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการทำงานกับแผนกอื่น ๆ ด้วย					
8.ท่านมักปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด					

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน (Innovation Work Behavior: IWB)	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านให้ความสนใจในสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
2.ท่านติดตามข่าวสารเรื่องสิ่งใหม่ๆ ที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
3.ท่านสนใจที่จะศึกษาเรียนรู้หาสิ่งใหม่ๆที่จะเพิ่มความสามารถในการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
4.ท่านยอมรับสิ่งใหม่ๆที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
5.ท่านยินดีที่จะทดลองใช้สิ่งใหม่ๆเพื่อทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					
6.ท่านและเพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำต่อกันในการใช้สิ่งใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					
7.ท่านพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น					

ตอนที่ 7 คำถามปลายเปิดสำหรับความเห็นเพิ่มเติมในการสร้างนวัตกรรมในการทำงาน

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

ฉัญฉุณภัสร์ วรเวชวิทยา

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2549 มนุษยศาสตร์บัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
สาขาวิชาการท่องเที่ยว (ภาษาญี่ปุ่น)
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

