

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ กลุ่มรัตนโกสินทร์

Innovative Behavior of Academic support Staffs at Rajabhat University Rattanakosin Group

Received:	July	5, 2019
Revised:	August	23, 2019
Accepted:	August	29, 2019

เกษศดา บุรณศักดิ์สถิตย์ (Ketsuda Buranasaksathit)^{*}
ชวนชื่น อัครกะวณิชชา (Chuanchuen Akkawanitcha)^{**}

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ 3) ศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 450 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการศึกษาพบว่า ระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อยู่ในระดับมาก และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ส่วนการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

คำสำคัญ : พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, การรับรู้ความสามารถของตนเอง, การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ, การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน, ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

^{*} นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Master of Business Administration, Faculty of Management Science, Silpakorn University.,
ketbu@hotmail.com, 0945455395

^{**} ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University. ,
akkawanitcha@hotmail.com, 032594043

Abstract

This study aims to study 1) the level of self-efficacy, management support, coworkers support, employee innovation behavior and organizational innovation performance 2) the influence of self-efficacy, management support and coworkers support on the employee innovation behavior 3) the impact of employee innovation behavior towards the organizational innovation performance. The sample are 450 academic support staffs at Rajabhat University Rattanakosin Group. The questionnaire is employed as research instrument. Data is analyzed by the structural equation model (SEM).

The results showed that the level of self-efficacy, management support, coworkers support and employee innovation behavior are high level while organizational innovation performance is medium level. The hypothesis testing results have found that self-efficacy and coworkers support have a positive influence on employee innovation behavior, the management support has a negative influence on employee innovation behavior, and the employee innovation behavior has a positive influence on the organizational innovation performance.

Keywords: Employee Innovation Behavior, Self-Efficacy, Management Support, Coworkers Support, Organizational Innovation Performance

บทนำ

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ล้วนเข้ามามีบทบาทสำคัญในการแข่งขันตามสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ จึงทำให้องค์กรต่างๆ ได้รับผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมอย่างพลิกผัน (Disruptive innovation) ส่งผลให้องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของนวัตกรรมและเกิดการปรับตัวตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง (ศศิมา สุขสว่าง, 2561) การบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งนวัตกรรม ถือว่ามีบทบาทสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการบริหารจัดการองค์กร (นำพล ม่วงอวยพร, 2561) โดยองค์กรจะต้องแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Cingoz & Akdogan, 2011)

สำหรับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น หมายถึง การนำเสนอความคิด และผลักดันความคิดที่มีประโยชน์และแปลกใหม่ ที่เกี่ยวกับงานที่ตนได้รับมอบหมายให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้ใช้ประโยชน์ต่อไป (วิภาวี วัฒนวิจารย์, 2556) อย่างไรก็ตาม การที่พนักงานขององค์กรจะสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใด ๆ ออกมาได้ นั้น จะเป็นผลมาจากความคาดหวังในความสามารถของตนเองถึงผลของการกระทำเมื่อเปรียบเทียบกับผลที่คาดว่าจะได้รับกับสิ่งที่ต้องลงทุน และการประเมินความสามารถของตนเองว่าจะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ โดยระดับความสามารถของตนเองที่บุคคลประเมินนั้น คือ การรับรู้ความสามารถของ

ตนเอง (Self-efficacy) ซึ่งจะส่งผลให้บุคคลตัดสินใจแสดงพฤติกรรม ความมุ่งมั่นต่อการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายได้อย่างสำเร็จ (Bandura, 1986)

นอกจากนี้ ปัจจัยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอันนำไปสู่การสร้างการสนับสนุนด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานด้วยเช่นกัน เนื่องจากเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Scott & Bruce, 1994) โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนั้น เป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรมเพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ma Prieto & Perez-Santana, 2014)

รวมทั้ง ปัจจัยการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน ถือเป็นโอกาสให้มีการทำงานร่วมกันและส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ในเชิงบูรณาการและเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Ma Prieto & Perez-Santana, 2014) จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า หากองค์กรใดที่สนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้ ก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรตามมา ซึ่งหมายถึง ผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งมั่นที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Lin & Cheng, 2007)

อย่างไรก็ตาม องค์กรภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้น ซึ่งทำให้การติดต่อสื่อสารของประเทศต่างๆ ทั่วโลกเชื่อมถึงกันได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น แต่ขณะเดียวกันก็ส่งผลให้การแข่งขันของประเทศต่างๆ มีความรุนแรงมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น การที่ประเทศไทยจะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ จะต้องอาศัยผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐที่จะช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายของประเทศให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งนำไปสู่การมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ (นำพล ม่วงอวยพร, 2561) สำหรับ นวัตกรรมด้านการบริหารงานของภาครัฐนั้น เป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ในการนำเสนอแนวคิด วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ๆ ที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งนวัตกรรมการบริหารงานของภาครัฐจะมีขอบเขตอยู่ภายใต้กรอบนโยบายของประเทศ (เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง, 2556) จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงศึกษาถึงระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร รวมทั้ง การศึกษาถึงอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อน

ร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ที่ส่งผลต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ทบทวนวรรณกรรมและการพัฒนาสมมติฐาน

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมหมายถึง พฤติกรรมทางตรงของบุคคลในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในรูปแบบของความคิด กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่นั้น (De Jong & Den Hartog, 2007) การทำงานในองค์กรนั้น ปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานคือการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงาน ซึ่งเป็นความเชื่อของบุคคลที่มีต่อความสามารถของตนเองในการจัดการและปฏิบัติงานนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (วิกาวิ วัฒนวิจารณ์, 2556) โดยความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของนาฏวดี จำปาดี (2554) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยชี้ให้เห็นว่า ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน รวมไปถึงการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่ตนเองมีอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสร้างสรรค์แนวทางที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด จากแนวคิดและการศึกษาที่ผ่านมาบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์นวัตกรรม จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ (Management Support) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ เป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และมุ่งเน้นการสนับสนุนแนวความคิดเชิงนวัตกรรม (Ma Prieto & Perez-Santana, 2014) ซึ่งเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ (Damanpour, 1991) โดยความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ แมดจา (Madjar, 2005) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับสูง โดยองค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของเป้าหมายเวลาและอิสรภาพในการทำงานที่มอบให้กับพนักงาน และด้านการสนับสนุนทางทรัพยากร อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การรับรู้ถึงการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการนี้ จะต้องให้การสนับสนุนด้านความร่วมมือและการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ของทุกฝ่ายในองค์กร เพื่อที่จะส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน และช่วยเพิ่มแรงจูงใจในความสำเร็จเชิงนวัตกรรมขององค์กรนั่นเอง จึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน (Coworkers Support) และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior)

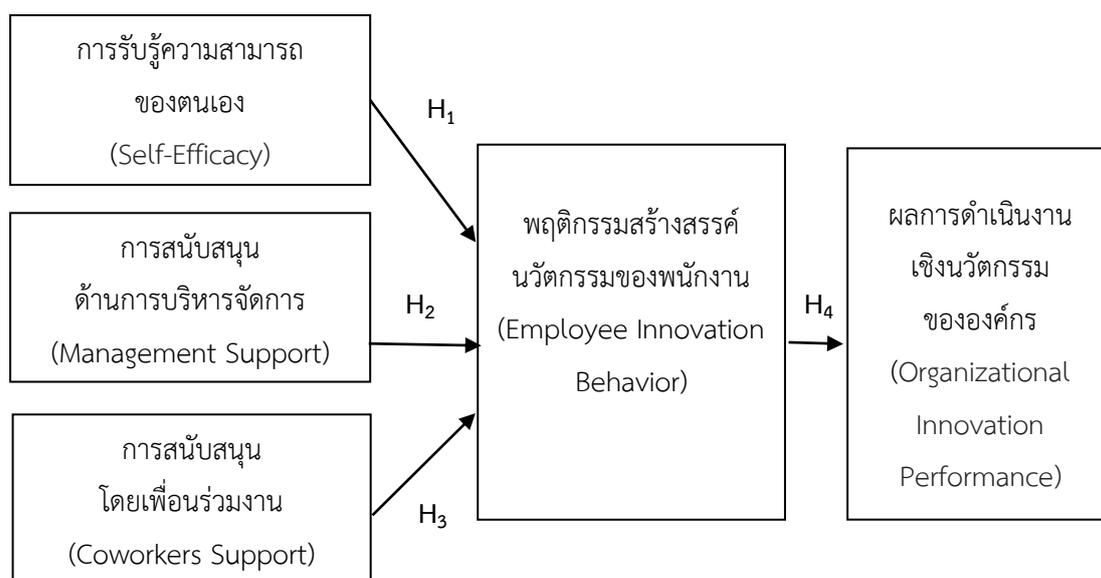
การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน เป็นการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน โดยมีการปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน รวมถึงการเปิดโอกาสให้มีการทำงานร่วมกัน และส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้ (Parker, Williams, & Turner, 2006) ซึ่งก่อให้เกิดการนำเสนอแนวคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงาน (Ma Prieto & Perez-Santana, 2014) ซึ่งการสร้างการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมความสัมพันธ์ในระยะยาว นำไปสู่การทำงานร่วมกันที่มากขึ้น และกระตุ้นให้เกิดการสนับสนุนทางอารมณ์ในหมู่ผู้ร่วมงาน (Gouldner, 1960) โดยความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ เชคเกอร์ และคณะ (Shaker et al., 2018) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยชี้ให้เห็นว่า เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขามีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Employee Innovation Behavior) และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร (Organizational Innovation Performance)

เมื่อองค์กรใดสนับสนุนให้พนักงานสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้นั้นก็จะส่งผลต่อการสร้างสรรค์ให้เกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรตามมา ซึ่งหมายถึงผลลัพธ์ของนวัตกรรมกระบวนการที่เกิดจากความสามารถในการนำนวัตกรรมมาใช้ หรือปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยมีความมุ่งหมายที่จะลดระยะเวลา ต้นทุนการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (Lin & Cheng, 2007) โดยความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Gumusluoglu และ Ilsev (2009) ซึ่งพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีส่วนช่วยในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยแหล่งที่มาของความคิดที่แปลกใหม่ของพนักงาน จะนำไปสู่การแนะนำและการประยุกต์ใช้ความคิดในระดับพนักงานที่มีแนวโน้มที่จะส่งผลให้เกิดนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์หรือบริการในระดับองค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรแสวงหาเทคโนโลยีทางกระบวนการเทคนิคหรือความคิดใหม่ และสามารถพัฒนาแผนตามกำหนดเวลาเพื่อดำเนินการตามความคิดใหม่ได้ ก็จะส่งผลให้องค์กร มีแนวโน้มที่จะมีผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ตามมาด้วย องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับนวัตกรรมในองค์กรที่สามารถสร้างโอกาสในการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการทางนวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ในระยะยาวซึ่งนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Model)

วิธีการศึกษา

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรของการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา และมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) คือ 10 เท่าของตัวชี้วัด ซึ่งมีตัวแปรสังเกตทั้งสิ้น 42 ตัว ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเหมาะสมของการศึกษานี้จึงเท่ากับ 420 (42×10) ตัวอย่าง (Yuan, Wu, & Bentler, 2011) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 450 คน เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการเก็บแบบสอบถาม ซึ่งใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตาโดยเก็บข้อมูลแห่งละประมาณ 90 คน รวมทั้งสิ้น 5 แห่ง เป็นจำนวน 450 คน จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling Design) การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามในกูเกิลฟอร์ม (Google Form) และดำเนินการส่งลิงค์เชื่อมโยง (URL) ของแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านทางแอปพลิเคชันสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) เป็นต้น ควบคู่ไปกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น รวมจำนวน 450 ชุด โดยมีอัตราการตอบกลับครบทุกชุด คิดเป็นร้อยละ 100

เครื่องมือในการวิจัย

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวัดตัวแปร โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ประกอบด้วยข้อความจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert scale) ประกอบด้วยแบบวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้ แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง จำนวน 12 ข้อ โดยนำแบบวัดมาจากงานวิจัยของนาฎวดี จำปาดี (2554) แบบวัดการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ จำนวน 5 ข้อ โดยแปลมาจากงานวิจัยของ Ma Prieto และ Perez-Santana (2014) แบบวัดการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน จำนวน 6 ข้อ โดยแปลมาจากงานวิจัยของ Ma Prieto และ Perez-Santana (2014) แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ โดยนำแบบประเมินมาจากงานวิจัยของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) แบบวัดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร จำนวน 7 ข้อ โดยปรับปรุงและแปลมาจากงานวิจัยของ Tang et al. (2013)

การประเมินความเที่ยงตรง และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณา ผลการตรวจสอบ พบว่า ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.9 โดยค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามต้องมีค่ามากกว่า 0.7 ขึ้นไป (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า ทุกตัวแปรมีค่าระหว่าง 0.816 – 0.924 ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) จึงถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือที่จะนำไปวิเคราะห์ขั้นต่อไป

3. การวิเคราะห์องค์ประกอบยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) เพื่อยืนยันองค์ประกอบของตัววัดกับโมเดลหรือทฤษฎี (Byrne, 2010) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผลของการถดถอยตัวแปร มีดังนี้ $CMIN/df = 4.15$, $RMR = 0.03$, $GFI = 0.75$, $TLI = 0.87$, $NFI = 0.84$, $IFI = 0.88$, $CFI = 0.88$ และ $RMSEA = 0.08$ จากนั้นดำเนินการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Analysis) จำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความสามารถตนเอง การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน โดยผลจากการวิเคราะห์ พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมีค่า 0.164 – 0.616 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและในระดับต่ำมาก (Hinkle, William , & Stephen, 1998) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ทดสอบ Variance Inflation Factor (VIF) พบว่ามีค่า VIF มีค่าระหว่าง 1.065 – 1.670 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2010)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สถิติร้อยละ (Percentage) 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ 3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแบบเส้นตรงโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 42 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 3 – 6 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

ผลการศึกษารายส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ดังนี้

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านเชื่อว่าท่านสามารถประสบความสำเร็จได้มากที่สุด หากท่านมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น” อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31) รองลงมาคือ “โดยทั่วไปท่านคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จในสิ่งที่มีความสำคัญกับท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.14)

ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านตระหนักถึงนโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) รองลงมาคือ “ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือ เมื่อท่านต้องการในการทำงานที่ได้รับมอบหมายในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.76)

ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่านบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.00) รองลงมาคือ “ท่านแบ่งปันข้อมูล และสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรของท่าน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97)

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ท่านหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) รองลงมาคือ “ท่านนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.94)

ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จากรายละเอียดพบว่า “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงาน” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.31) รองลงมาคือ “องค์กรของท่านมีนวัตกรรมด้านกระบวนการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย” อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.30)

ผลการศึกษารายส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) โดยวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรพร้อมกัน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ที่ไปอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ (Hair et al., 2010) ผลการวิเคราะห์พบว่า มีค่าดัชนีตรวจสอบความสอดคล้องคือ $CMIN/df = 3.64$, $RMR = 0.03$, $GFI = 0.78$, $TLI = 0.89$, $NFI = 0.87$, $IFI = 0.90$, $CFI = 0.90$ และ $RMSEA = 0.08$ จากการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วย 4 สมมติฐาน โดยผลของการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ($\beta = 0.266$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 สำหรับสมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรม

สร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ($\beta = -0.208$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แต่เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ คาดเดาว่าการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 สำหรับสมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ($\beta = 0.655$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ($\beta = 0.487$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	เส้นทาง	Beta (β)	S.E.	C.R.	p-value
1	SE----> EIB	0.266	0.037	7.163	0.000
2	MS----> EIB	-0.208	0.055	-3.786	0.000
3	CS----> EIB	0.655	0.063	10.375	0.000
4	EIB ----> OIP	0.487	0.092	5.310	0.000

Note: SE คือการรับรู้ความสามารถของตนเอง MS คือการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ CS คือการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน EIB คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และ OIP คือผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์ โดยสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ด้านระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา สามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นานาวดี จำปาดี (2554) ซึ่งพบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับมาก อีกทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูง จะแสดงพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมสูงด้วยเช่นกัน โดยบุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความพยายามในการปรับปรุงหรือพัฒนาแนวความคิดใหม่ ผลิตรายใหม่ หรือกระบวนการทำงานที่แปลกใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ด้านการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ แมดจา (Madjar, 2005) กล่าวคือ เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กร จะถือเป็นการสนับสนุนทางความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานที่เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับสูงตามมา โดยการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการจากองค์กรนี้ จะมีส่วนสำคัญในการกระตุ้นพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมของพนักงาน

ด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของแชลลีย์ และคณะ (Shalley et al. 2004) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานนั้น จะส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกร่วมมีส่วนร่วมในหมู่คณะ และเป็นการสนับสนุนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเชิงความคิดสร้างสรรค์ในการนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ และนำไปสู่การปฏิบัติเชิงนวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปาร์คเกอร์ และคณะ (Parker et al., 2006) ที่พบว่า พนักงานที่สามารถแสดงพฤติกรรมที่สร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมให้กับองค์กรได้นั้น ก็จะสามารถนำเสนอแนวคิดโดยการสร้างวิธีการทำงานใหม่ กระบวนการใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพ

ด้านผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ไบราสแนฟ และคณะ (Birasnav et al. 2013) ที่พบว่า ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรเป็นการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับองค์กร ซึ่งบทบาทหน้าที่ของผู้บังคับการจะมีผลต่อการพัฒนากระบวนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรจัดเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสรรค์ให้เกิดกระบวนการต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และนำไปสู่การถ่ายโอนความรู้หรือการนำไปประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนนวัตกรรมให้สมบูรณ์เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น

ด้านการทดสอบสมมติฐานและสมการโครงสร้าง ซึ่งสามารถอภิปรายผลของการศึกษาได้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีความเชื่อว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ หากมีใจจดจ่อต่อสิ่งนั้น รวมทั้งคิดว่าตนเองสามารถประสบความสำเร็จได้ในสิ่งที่มีความสำคัญกับตนเองแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิภาวี วัฒนวิจารณ์ (2556) พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีการรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สะท้อนให้เห็นว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขันให้กับองค์กร โดยองค์กรควรส่งเสริมการรับรู้ความสามารถของตนเองให้กับพนักงานในองค์กรมากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเกิดประสิทธิภาพได้มากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานซึ่งตรงข้ามกับการคาดเดาของการศึกษานี้ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ในบริบทขององค์กรภาครัฐนั้น การสนับสนุนของผู้บริหารจะถูกจำกัดด้วยความยึดมั่นในกฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ ซึ่งเป็นวัฒนธรรมในการปฏิบัติงานแบบระบบราชการที่ปฏิบัติต่อกันมาโดยช้านาน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความตระหนักและเคร่งครัดในกฎ ระเบียบ นโยบายและขั้นตอนในการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งทำให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานถูกจำกัดขอบเขตของความคิด

ในการสร้างสรรค์ผลงานเชิงนวัตกรรมลงในระดับหนึ่ง (วุฒิสรรพ์ สุวรรณศิริ, 2550) ทั้งนี้ องค์กรควรจะมีนโยบายที่สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงในเชิงนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น จึงจะสามารถส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมได้อย่างสำเร็จ

สมมติฐานที่ 3 การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานบนพื้นฐานของความไว้วางใจและศรัทธาซึ่งกันและกัน รวมทั้งแบ่งปันข้อมูลและสามารถเรียนรู้ซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงานในองค์กรแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของเชคเกอร์ และคณะ Shaker et al. (2018) พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนโดยเพื่อนร่วมงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อพนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงานแล้ว พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในการแบ่งปันความเชี่ยวชาญ และคอยช่วยเหลือให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ สามารถช่วยให้งานขององค์กรสำเร็จบรรลุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 แสดงให้เห็นว่า เมื่อพนักงานในองค์กรหาโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางาน รวมทั้งนำแนวคิดที่ได้จากสื่อความรู้ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อลิเชอร์ ชางจูน และจุงฮุน (Alisher, Changjoon, & Junghyun, 2017) พบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานส่งผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร เมื่อสมาชิกขององค์กรสร้างแนวคิดที่สร้างสรรค์และพัฒนาแผนงานและตารางเวลาที่เหมาะสมเพื่อใช้แนวคิดใหม่ องค์กรมีแนวโน้มที่จะมีกระบวนการทำงานที่ดีกว่าองค์กรอื่น ดังนั้น องค์กรจึงต้องอาศัยพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์ผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กร

ประโยชน์เชิงบริหารทางการจัดการ

1. องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดการพัฒนารับรู้ความสามารถของตนเองในระดับที่สูงขึ้น และเกิดการปรับตัวในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งนำไปสู่การเกิดผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรที่ดีต่อไปในระยะยาว

2. องค์กรควรมุ่งเน้นให้การสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยเป็นการสนับสนุนของผู้บริหาร ผู้บังคับบัญชาในเรื่องทรัพยากร สิ่งอำนวยความสะดวก คำแนะนำ ความช่วยเหลือ รวมถึงนโยบายในการทำงานที่เอื้อต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งจะต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์เชิงนวัตกรรมเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเชิงนวัตกรรมองค์กรได้อย่างสำเร็จ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานดำเนินงานด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่จะช่วยสนับสนุนให้พนักงานเกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การให้ความไว้วางใจ การแบ่งปันข้อมูลความรู้ซึ่งกันและกัน

4. องค์กรจะต้องมุ่งแสวงหาและอาศัยพฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดกระบวนการคิดเชิงนวัตกรรมอย่างสร้างสรรค์ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ โดยจะต้องเริ่มจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน ซึ่งองค์กรควรเริ่มต้นจากการกำหนดแนวทางรวมถึงรูปแบบของทักษะและพฤติกรรมของบุคคลที่มีความเหมาะสมกับตำแหน่งของสายงานในองค์กรนั้น ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้องค์กรมีบุคลากรที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีทักษะความสามารถ และความชำนาญการตรงตามตำแหน่งของสายงานที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายให้เกิดการสร้างสรรคผลการดำเนินงานเชิงนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

สำหรับงานวิจัยในครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมและเปรียบเทียบจากกลุ่มตัวอย่างในองค์กรสถานศึกษาอื่นๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความชัดเจนมากยิ่งขึ้นของลักษณะของการทำงานในภาครัฐและภาคเอกชนว่าสามารถปรับตัวมุ่งเข้าสู่ขีดความสามารถทางการแข่งขันในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรทางการศึกษาในด้านนวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

References

- Alisher, T. D., Changjoon, R., & Junghyun, Y. (2017). Organizational structure and innovation performance: Is employee innovative behavior a missing link? *Career Development International*, 22(4), 334-350. doi:<https://doi.org/10.1108/CDI-12-2016-0234>
- Bandura. (1986). *A Social Foundation of thought and action. A Social Cognitive Theory*. N.J.: Prentice-Hall.
- Birasnav, M., Albufalasa, M., & Bader, Y. (2013). The role of transformational leadership and knowledge management processes on predicting product and process innovation: An empirical study developed in Kingdom of Bahrain. *Tékhne*, 11(2), 64-75.
- Cingoz, A., & Akdogan, A. (2011). An empirical examination of performance image outcome expectations as determinants of innovative behavior in the workplace. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 24, 847-853.
- Damanpour, F. (1991). Organizational innovation: a meta-analysis of effects of determinants and moderators. *Academy of Management Journal*, 34(3), 555-590.
- Gouldner, A. W. (1960). The norm of reciprocity: a preliminary statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
- Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research*, 62(4), 461-473.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (Eds.). (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Isabel, M. P., & Ma, P. P.-S. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208. doi:<https://doi.org/10.1108/PR-11-2012-0199>
- Jumpadee N. (2011) . kārāprū khwāmsāmāt khōṅ ton ‘ēng rūpbæp khwāmkhīt sāṅsan læ patchai sūan bukkhon thī mī tō phruttikamkān sāṅsan nawattakam : kōṅānisuksābōṛisat phū hai bōṛikān kham pruksā læ phatthanā rabop khōmphiutōē hāng nung . (sinlapa sātra mahābandit) , mahāwitthayālai Thammasāt ,
- Lin, C. Y., & Cheng, M. Y. (2007). Does innovation lead to performance? An empirical study of SMEs in Taiwan. *Management Research News*, 30(2), 115-132.
- Madjar, N. (2005). The contributions of different groups of individuals to employees' creativity. *Advances in Developing Human Resources*, 7(2), 182-206.
- Muanguaiphon, N. (2018) . kār khaphklūān nawattakam nai ‘ongkōn phāk rat . Retrieved from <https://rcim.rmutr.ac.th/?p=11572>

- Na Phatthalung, S. (2013) . nawattakam kap kānboṛihān ngān phāk rat . Retrieved from [https : / / m Gronline . com / daily / detail /](https://m Gronline.com/daily/detail/)
- Parker, S. H., Williams, H. M., & Turner, N. (2006). Modeling the Antecedents of Proactive Behavior at Work. *Journal of Applied Psychology*, 91(3), 636-652.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative work behavior: a path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Shaker, B.-M., Rachid, Z., & Mohamed, A. (2018). Determinants of employees' innovative behavior. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(3), 1601-1620. doi:<https://doi.org/10.1108/IJCHM-02-2017-0079>
- Shalley, C. E., Zhou, J., & Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: where should we go from here? *Journal of Management*, 30(6), 933-958.
- Suksawang, S. (2018) . kānphatthanaṅ nawattakam nai 'ongkōn Innovation in Organization . Retrieved from [https : / / www . sasimasuk . com /](https://www.sasimasuk.com/)
- Tang, J., Pee, L., & Iijima, J. (2013). Investigating the effects of business process orientation on organizational innovation performance. *Information & Management*, 50(8), 650-660.
- Watthanawichan,W.(2013).khwāmsamphanrawāngkānrāprūkhwāmsāmatkhōngton 'ēngkhwāmkhitsāngsan kap phruttkam sāng nawattakam kōṛani suksā klum bōṛisat phū hai bōṛikān dān kānsāng bræñ bæp khrop wongchōn hæng nung . (bōṛihān thurakit mahābanditkānkhonkhwa 'itsara) , mahāwitthayaṅlai Thammasat ,