



ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร:

บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

THE EFFECT OF WORKPLACE FRIENDSHIPS ON INNOVATIVE
WORK BEHAVIOR IN A TELECOMMUNICATION COMPANY IN BANGKOK:

ศศิธร แนนอุดร

ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร:
บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน



ปริญญาานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE EFFECT OF WORKPLACE FRIENDSHIPS ON INNOVATIVE
WORK BEHAVIOR IN A TELECOMMUNICATION COMPANY IN BANGKOK:
THE ROLE OF PSYCHOLOGICAL SAFETY AND THRIVING AT WORK AS A MEDIATOR



SASITORN NAENUDORN

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Applied Psychology)

Graduate School, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร:
บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ของ

ศศิธร แน่นอุดร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว)

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ)

ชื่อเรื่อง	ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน
ผู้วิจัย	ศศิธร เน้นอุดร
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชัยยุทธ กลีบบัว

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1). เพื่อวิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2). เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน: ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 240 คน การเก็บข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยายและวิเคราะห์ข้อมูลด้วย Path analysis ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1). บุคลากรมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2). ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 3). ผลการวิเคราะห์ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .64, p < .05$) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .18, p < .05$) นอกจากนี้มิตรภาพในที่ทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = .46, p < .05$) งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน พัฒนาให้บุคลากรขององค์กรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มระดับของมิตรภาพในที่ทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจและเกิดความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : มิตรภาพในที่ทำงาน, ความปลอดภัยทางจิตใจ, ความเจริญก้าวหน้าในงาน, พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน, องค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสาร

Title	THE EFFECT OF WORKPLACE FRIENDSHIPS ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR IN A TELECOMMUNICATION COMPANY IN BANGKOK: THE ROLE OF PSYCHOLOGICAL SAFETY AND THRIVING AT WORK AS A MEDIATOR
Author	SASITORN NAENUDORN
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Chaiyut Kleebbua

This aims of this research are as follows: (1) to analyze the level of workplace friendship, psychological safety, thriving at work, and innovative work behaviors among staff at a telecommunication service provider in Bangkok; (2) to analyze the effect of workplace friendships on innovative work behavior, the role of psychological safety and thriving at work as a mediator. The samples were full-time employees who had been working for more than two years. The data were collected by simple random sampling from 240 staff members. The data were analyzed using descriptive statistics and Path analysis. The research results could be summarized as follows: (1) the staff had workplace friendships, psychological safety, thriving at work, and innovative work behavior at a high level; (2) this model can together explain the variance of the innovative work behavior at 66.2%; and (3) the model analysis had an overall effect on innovative work behavior and statistically significant ($\beta = .64, p < .05$). Workplace friendships had a direct effect on innovative work behavior and statistically significant ($\beta = .18, p < .05$). In addition, workplace friendships effected innovative work behaviors with the role of psychological safety and thriving at work as a mediator was statistically significant ($\beta = .46, p < .05$). This research can be applied in policy formulation, planning, and staff development of organizations to have more innovative work behaviors. Increasing the level of workplace friendship among personnel within the organization creates psychological safety and thriving at work.

Keyword : Workplace friendship, Psychological safety, Thriving at work, Innovative work behavior, telecommunication, communications organization

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว ผู้ซึ่งมีความปรารถนาดีต่อลูกศิษย์ได้กรุณาให้คำปรึกษา ให้ความรู้ ข้อคิด ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุการ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบเค้าโครงปริญญาานิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์เป็นกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาานิพนธ์ ซึ่งได้ให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร ให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่าปริญญาานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชญญา วัฒนโณ อ.ดร.ปิยพงษ์ คล้ายคลัง และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ ได้ให้ความอนุเคราะห์ เป็นกรรมการสอบเค้าโครงปริญญาานิพนธ์ ในการสอบทั้ง 2 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับคำแนะนำและการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดารัตน์ ตันติวิวัฒน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชญญา วัฒนโณ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวิจัย จนทำให้ปริญญาานิพนธ์สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย ที่สนับสนุนทุนการนำเสนอบทความวิจัย ในงานประชุมวิชาการ ระดับนานาชาติ ครั้งที่ 13 The Asian Conference on Psychology & the Behavioral Sciences (ACP2023) ระหว่างวันที่ 31 มีนาคม – 3 เมษายน 2566 ที่ประเทศญี่ปุ่น

สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณเพื่อนๆ จิตวิทยาประยุกต์ รุ่นที่ 6 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจที่ดีตลอดมา จนงานวิจัยครั้งนี้สำเร็จไปได้ด้วยดี

ศศิธร แน่นอุดร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามงานวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์งานวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ประโยชน์ในเชิงวิชาการ.....	5
ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ.....	5
ขอบเขตงานวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ตอนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior)	10
ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวกับมิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendship).....	20
ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)	27

ตอนที่ 4 แนวคิดที่เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at Work)	33
ตอนที่ 5 บริบทของบริษัทเอกชนที่ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	41
ตอนที่ 6 การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างวิจัย	47
เครื่องมือวิจัย.....	49
ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	65
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
อักษรย่อแทนตัวแปรในโมเดล	66
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	67
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	70
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการ ทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน	79
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85
สรุปผลการวิจัย.....	87
อภิปรายผลการวิจัย	92
ข้อเสนอแนะในการวิจัย	102
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	103
บรรณานุกรม	105

ภาคผนวก..... 115

ประวัติผู้เขียน..... 134



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 อธิบายลักษณะงานของแผนงานที่ทำงานศึกษา	42
ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนงาน.....	49
ตาราง 3 โครงสร้างเนื้อหาแบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน มิตรภาพ ในที่ทำงาน และ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	53
ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถาม.....	55
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของตัวแปร ความปลอดภัยทางจิตใจ (N=80).....	57
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัว แปรความเจริญก้าวหน้าในงาน (N=80).....	60
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัว แปรมิตรภาพในที่ทำงาน (N=80)	61
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัว แปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (N=80)	63
ตาราง 9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240).....	68
ตาราง 10 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา เปรียบเทียบกับแผนกและอายุงาน	73
ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	77
ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในโมเดล (N=240)	80
ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (N = 240).....	82
ตาราง 14 ผลของการทดสอบสอบตัวแปรส่งผ่านด้วย การทดสอบ bootstrapping.....	83

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบซึ่งเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิง เหตุผลซึ่งกันและกัน ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม	13
ภาพประกอบ 2 โมเดลองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	17
ภาพประกอบ 3 โมเดลการวัดมิตรภาพในที่ทำงาน	26
ภาพประกอบ 4 โมเดลองค์ประกอบของความเจริญก้าวหน้าในงาน	36
ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดของงานวิจัยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	45
ภาพประกอบ 6 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันความปลอดภัยทางจิตใจ	59
ภาพประกอบ 7 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันความเจริญก้าวหน้าในงาน	60
ภาพประกอบ 8 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันมิตรภาพในที่ทำงาน	62
ภาพประกอบ 9 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	64
ภาพประกอบ 10 โมเดลผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของ บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความ ปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน	83

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน โลกของธุรกิจได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ซึ่งมาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทำให้เกิดการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มขึ้น โดยมีนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการวัดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นบทบาทของเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญในการกำหนดความต่อเนื่องและโอกาสในการแข่งขันในอุตสาหกรรม (Spanuth & Wald, 2017) ตัวอย่างความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น หุ่นยนต์ปัญญาประดิษฐ์ และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) ได้ถูกนำมาใช้ในองค์กรธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม (Santoso et al., 2019) ในวงการโทรคมนาคมไทยได้มีอุตสาหกรรมโทรคมนาคมใหม่เกิดขึ้น (New Telco Market) คือตลาดการสื่อสารที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการดิจิทัลจากหลากหลายประเทศ ทำให้พฤติกรรมการใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันเปลี่ยนไป เห็นได้ชัดเจนจากการสำรวจพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ในปี พ.ศ. 2564 มีการใช้ Application แทนการใช้เครือข่ายมือถือ เช่น Google, Facebook, Line, WeChat, WhatsApp, Skype เป็นต้น โดยเฉพาะการใช้งานการโทรผ่าน Application Line เป็นสัดส่วนมากที่สุดถึงร้อยละ 32 ขณะที่การโทรผ่านเครือข่ายการให้บริการของค่ายมือถือลดลง เป็นเหตุผลทำให้ผู้ประกอบการไทยต้องปรับตัวเช่นกัน มิเช่นนั้นจะไม่สามารถยืนอยู่ได้อย่างยั่งยืน (ผู้จัดการออนไลน์, 2565)

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทย ต่างมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในเชิงธุรกิจให้ได้มากขึ้น เช่นเดียวกับบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง ที่ผู้วิจัยทำการวิจัยครั้งนี้ ที่ให้ความสำคัญกับการผลักดันวัฒนธรรมองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ด้วยการส่งเสริมวัฒนธรรมแบบเปิด (Open Innovation) คือ การนำความรู้หรือแนวคิดนวัตกรรมที่มีคุณค่า ที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มาบูรณาการเพื่อพัฒนา (Hrastinski et al., 2010) เช่นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และนำไปใช้ในการวางแผนด้านการตลาด โดยนำความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีมาสร้างเป็นระบบในการทำงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร คือสร้างสรรค์ เรียนรู้ ไม่รู้จบ (Creative) โดยมีบุคลากรในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

การที่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้นั้น การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในการทำงานที่สามารถผลิตความคิดสร้างสรรค์ และสามารถผลักดันทำให้ความคิดเหล่านั้นเกิดขึ้นจริงจนกลายเป็นนวัตกรรมในองค์กรได้ ถือเป็นอีก

หนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ซึ่งจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า พฤติกรรมการทำงานที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้องค์กรเต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม คือ “พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior: IWB)” กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน บุคลากรจะแสดงความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นนวัตกรรมออกมา (Abid et al., 2015) โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่เกิดขึ้นจะเป็นการกระทำในส่วนบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การแนะนำสิ่งใหม่ ๆ หรือการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ ๆ ในบริบทการทำงาน (De Jong & Den Hartog, 2007) ทั้งนี้แม้ว่าลักษณะงานภายในองค์กรจะแตกต่างกันก็สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา มีงานวิจัยที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในบริบทของการทำงานของอุตสาหกรรมกลุ่มโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทยไม่มากนัก อีกทั้งในบริบทขององค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่สำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรใช้ขับเคลื่อนนวัตกรรมคือ “ความคิดสร้างสรรค์ (Creative)” แต่อย่างไรก็ตาม ยังไม่พบแนวทางในการผลักดันค่านิยมดังกล่าวอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงข้อมูลที่ใช้อธิบายปัจจัยของการทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่นำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมอย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่สามารถอธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรแห่งนี้ โดยเน้นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีความสอดคล้องกับค่านิยมองค์กรเป็นสำคัญ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับนำไปพัฒนาเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไปในอนาคต

ในงานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาและอธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน อันได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล โดยพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลที่เกิดขึ้น ไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้น จะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกันเป็นพื้นฐาน (Bandura, 1997) ยกตัวอย่างงานวิจัยที่นำแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม มาพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยเพื่ออธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เช่น งานวิจัยของ Rahmaningtyas et al. (2022) ซึ่งได้อธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีตรรกภาพในที่ทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างความปลอดภัย

ทางจิตใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร หรือในงานวิจัยของ Cao & Zhang (2020) ได้อธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมีคุณภาพในที่ทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างความปลอดภัยทางจิตใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงได้ดำเนินการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานบนฐานแนวคิดของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม

จากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมและงานวิจัยที่นำเสนอข้างต้น จะสังเกตได้ว่าการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่ผ่านมา มีการศึกษาร่วมกับตัวแปรส่งผ่านอย่างความปลอดภัยทางจิตใจหรือความเจริญก้าวหน้าในงานเพียงตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเท่านั้น ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาถึงตัวแปรส่งผ่านทั้งความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานพร้อมกันมาก่อน จึงเป็นที่น่าสนใจว่าตัวแปรส่งผ่านทั้ง 2 ตัวแปรจะสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรสภาพในที่ทำงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้หรือไม่ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่นำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 3 ตัวแปร ได้แก่ สภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ สภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม หากบริบทสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความเป็นมิตร ก็จะมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่เป็นนวัตกรรมให้เพิ่มขึ้น หรือการมีเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออาทรกัน ก็จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Shadur et al., 1999; West & Berman, 1997 อ้างถึงใน Cao & Zhang, 2020) ขณะที่ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นตัวแปรที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล กับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานตลอดเวลา หากบุคคลรู้สึกมีความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน บุคคลนั้นก็มีแนวโน้มที่จะคิดค้นและสำรวจวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้น (Hirak et al., 2012; Huang et al., 2016) และมีผลทำให้บุคคลเต็มไปด้วยความรู้สึกร่วมของการมีพลัง มีชีวิตชีวา และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงาน หรือเรียกสภาวะทางจิตใจเชิงบวกเหล่านี้ว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน (Zeng et al., 2020) ซึ่งความเจริญก้าวหน้าในงานจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล (Jaiswal & Dhar, 2015; Porath et al., 2012; Wallace et al., 2016 อ้างถึงใน Kleine et al., 2018)

นอกจากการกำหนดตัวแปรที่ใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 3 ตัวแปร บนฐานแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม เพื่อเติมเต็ม

ช่องว่างองค์ความรู้ของงานวิจัยที่ผ่านมาตามที่กล่าวข้างต้นแล้วนั้น การวิจัยนี้ยังเป็นการเติมเต็มองค์ความรู้ที่จะนำไปสู่การพัฒนาแนวทางพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมกลุ่มโทรคมนาคมและการสื่อสาร ให้บรรลุค่านิยมองค์กรในเรื่องการสร้างสรรค์ เรียนรู้ไม่รู้จบ (Creative) ที่มุ่งให้บุคลากรมีพฤติกรรมการสำรวจปัญหาและหาวิธีการแก้ไข หรือพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ในงาน เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งเป็นค่านิยมที่มีเนื้อหาสอดคล้องกับตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอีกด้วย

คำถามงานวิจัย

1) บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในระดับใด

2) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านหรือไม่ และมีอิทธิพลในระดับใด

วัตถุประสงค์งานวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแต่ละตัวแปร และสามารถนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการและประโยชน์ในเชิงปฏิบัติดังนี้

ประโยชน์ในเชิงวิชาการ

งานวิจัยนี้ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม ของ Bandura (1977) มาศึกษาในกลุ่มบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสาร โดยเน้นศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ที่เชื่อว่าพฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป จากปัจจัยสิ่งแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย เมื่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเปลี่ยนแปลง ก็จะทำให้ปัจจัยที่เหลือเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งความสำคัญของการวิจัยในด้านประโยชน์เชิงวิชาการมีดังนี้

1. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นโมเดลเชิงสาเหตุ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการยืนยันการนำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม ของ Bandura (1977) มาอธิบายถึงสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรในองค์กรได้

2. จากผลการวิจัยทำให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล ผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ องค์ความรู้ที่ได้ทำให้เข้าใจและสามารถอธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล โดยการที่บุคคลรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงานจะมีผลทำให้บุคคลเกิดความปลอดภัยทางจิตใจ และเมื่อบุคคลรับรู้ว่าการทำงานของตนเองมีความปลอดภัยทางจิตใจ บุคคลนั้นจะเกิดแรงจูงใจที่เรียนรู้ในที่ทำงานและมีชีวิตชีวาในการทำงานซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักของความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยความรู้สึกลึกและแรงจูงใจเหล่านี้จึงทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

ผลการศึกษาจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นประโยชน์ต่อฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำผลการวิจัยไปจัดกิจกรรม หรือเผยแพร่ข้อมูลให้กับบุคลากร เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เช่น จัดกิจกรรม “ผู้บริหารพบเพื่อนพนักงาน” ไม่ว่าจะเป็นการร่วมรับประทานอาหารหรือการเล่นกีฬา เป็นต้น เพื่อสร้างโอกาสให้ผู้บริหาร หัวหน้างานและพนักงานได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกัน เมื่อกิจกรรมเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง พนักงานจะเกิดความไว้วางใจกัน และกล้าที่จะพูดโดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น โดยเฉพาะผลการวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมค่อนข้างสูง ทางฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึง

ควรมีเส้นทางอาชีพให้กับบุคลากรให้ชัดเจน และจัดพื้นที่ในการเรียนรู้ เช่น การเรียนออนไลน์ เป็นต้น

2. ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำผลของความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเป็นตัวแปรส่งผ่านต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ไปวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายให้แต่ละหน่วยงานนำไปปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร (Population) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 8 แผนกที่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ 1) ส่วนสนับสนุนการทำงาน ประกอบด้วยแผนกบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Operation) การตลาด (Commercial) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ไอที (Information Technology Operations) 2) ส่วนการให้บริการลูกค้า ประกอบด้วยแผนกติดตามหนี้ (Collection management) ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing) ให้บริการลูกค้าผ่านโทรศัพท์ (Outsourcing Operation Management, Operation Contact Center) รวมทั้งสิ้นจำนวน 7,876 คน (ระบบข้อมูลของ HR ในเดือนพฤศจิกายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรในบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายให้บริการลูกค้า จำนวน 240 คน ซึ่งได้จากการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) ผู้วิจัยกำหนดวิธีเลือกขนาดตัวอย่าง โดยใช้กฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ที่ Schumacker & Lomax, 1996; Hair et al., 1998 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงควรมีอย่างน้อย 80 คน อย่างไรก็ตามหากโมเดลการวิเคราะห์มีตัวแปร 5 ตัวแปรหรือน้อยกว่า และมีข้อคำถามมากกว่า 3 ข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 คน (Hair et al., 2019) แต่เพื่อให้เกิดความตรงในการวิเคราะห์มากขึ้น และป้องกันข้อมูลสูญหาย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 240 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendships: WF)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior: IWB)

ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) ได้แก่ ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety: PS) และความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at Work: TW)

นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรในองค์กร กลุ่มบริษัทผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมและการสื่อสาร หมายถึง หัวหน้างาน และบุคลากรระดับปฏิบัติการในส่วนสนับสนุน (Support) และในส่วนของให้บริการ (Service) ซึ่งเป็นบุคลากรประจำมาแล้วอย่างน้อย 2 ปี

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกถึงเจตนาในด้านการคิดริเริ่ม หรือตั้งใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยอาจแสดงออกในรูปของวิธีการ กระบวนการ การสร้างสรรค์ผลงาน หรือวิธีการในการทำงาน พร้อมทั้งหาแนวทางผลักดันให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของ De Jong & Den Hartog (2010) แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1) พฤติกรรมการสำรวจความคิด เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เป็นการค้นหาโอกาสในการสร้างสรรค์ความคิด ซึ่งอาจจะเป็นโอกาสในการปรับปรุงการทำงาน

2) พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด เป็นกระบวนการคิดและหาวิธีการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงาน

3) พฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดใหม่ขึ้นมาแล้ว ก็นำไปสู่กระบวนการเพื่อหาผู้สนับสนุนความคิด และขยายความคิดใหม่นั้นให้เป็นที่รับรู้ในวงกว้าง ด้วยการนำเสนอเผยแพร่ เพื่อให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดีโดยเฉพาะจากกลุ่มบุคคล

4) พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ เมื่อความคิดใหม่ได้รับการยอมรับและการสนับสนุน มีความพร้อมสำหรับการนำลงสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานให้เป็นประโยชน์กับองค์กรมากขึ้น

มิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendship) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันแบบไม่เป็นทางการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงานในการปรับปรุงความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความใกล้ชิด ความไว้วางใจกัน และการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน ผู้วิจัยเลือกใช้ตามแนวของ Nielsen et al., (2000) มุ่งเน้นมิตรภาพในที่ทำงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่

1) การรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนบุคลากรคนอื่น ๆ

2) ความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้น เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในเชิงบวก

ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ที่รับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ที่ไม่ต้องกังวลถึงผลเสียต่อภาพลักษณ์ สถานะ และอาชีพการงาน และสัมผัสได้ถึงความรู้สึกไว้วางใจ เกื้อหนุนความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเอื้อต่อการเสริมสร้างปัจเจกบุคคล ผู้วิจัยเลือกใช้ตามแนวของ Edmondson (1999) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่กล่าวถึงบทบาทของความปลอดภัยทางจิตใจ ในการกระตุ้นการเรียนรู้ภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ทำให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น

ความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at Work) หมายถึง สภาวะจิตใจเชิงบวกของบุคคลที่เต็มไปด้วยความรู้สึกร่วมของการมีพลัง มีชีวิตชีวา และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงาน ในลักษณะการส่งเสริมและพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยเลือกใช้ตามแนวของ Porath et al., (2012) แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1) ความมีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง หมายถึง ประสบการณ์ส่วนตัวของการมีพลัง และการมีชีวิตชีวา

2) การเรียนรู้ หมายถึง ความรู้สึกว่าคุณได้ได้รับความรู้ และสามารถนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้กับงานของคุณได้

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง โมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior)

- 1.1 ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
- 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
- 1.3 องค์ประกอบและการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวกับมิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendship)

- 2.1 ความหมายของมิตรภาพในที่ทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิตรภาพในที่ทำงาน
- 2.3 องค์ประกอบและการวัดมิตรภาพในที่ทำงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานกับ

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 3 แนวคิดที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)

- 3.1 ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจ
- 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ
- 3.3 องค์ประกอบและการวัดความปลอดภัยทางจิตใจ
- 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อความ

ปลอดภัยทางจิตใจ

ตอนที่ 4 แนวคิดที่เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at Work)

- 4.1 ความหมายของความเจริญก้าวหน้าในงาน
- 4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเจริญก้าวหน้าในงาน
- 4.3 องค์ประกอบและการวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในงาน กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 5 บริบทของบริษัทเอกชนที่ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 6 การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior)

ในส่วนนี้ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน คือ (1.1) ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (1.2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (1.3) องค์ประกอบและการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน รายละเอียดดังนี้

1.1 ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ในการศึกษาทบทวนงานวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามีนักวิจัยได้ทำการศึกษาและให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานไว้ในแนวทางที่ใกล้เคียงกัน เช่น Farr & Ford (1990) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคล ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สำเร็จตามที่คิดและตั้งใจ ที่จะทำให้เกิดแนวคิด กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์กับงาน ในทีมหรือองค์กร เช่นเดียวกับ Scott & Bruce (1994) ; Kanter (1988) ; Janssen (2000) ; Kleysen & Street (2001) ; Krause (2004) ; Dorenbosch et al. (2005) ที่ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน คือ กระบวนการของการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ การแสวงหา การสนับสนุนความคิด และการกระทำให้เกิดต้นแบบในการทำงานของตน ของกลุ่มงานหรือองค์กร เพื่อค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือเสนอวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน รวมไปถึงการตระหนักถึงปัญหาและการหาทางแก้ไข ต่อมา De Jong & Den Hartog et al. (2010) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานว่า หมายรวมถึงพฤติกรรม การสำรวจความคิด (Idea Exploration) เพื่อค้นหาโอกาสในการสร้างสรรค์ความคิด พฤติกรรม การสร้างความคิด (Idea Generation) พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน (Idea Championing) และพฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation) กล่าวคือ การค้นหาโอกาสในการสร้างความคิด จนเกิดความตั้งใจที่จะแสดงออกในการสร้างแนวคิดใหม่ พร้อมได้รับการสนับสนุนความคิดนั้น และสามารถนำความคิด

นั้นไปใช้ให้เกิดขึ้นจริงในการทำงานของตน ของกลุ่มหรือขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าว พบว่าการให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของนักวิจัยได้มีการศึกษาและพัฒนาต่อกันมา โดยให้ความหมายที่เป็นทั้งกระบวนการและพฤติกรรม จนได้ความหมายที่ครอบคลุมในทุกมิติ คือการกระทำหรือการปฏิบัติของบุคคลที่แสดงออกถึงเจตนาในด้านการคิดริเริ่มหรือตั้งใจที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้เกิดประโยชน์มากขึ้น โดยอาจแสดงออกในรูปของวิธีคิด กระบวนการ การสร้างสรรค์ผลงานหรือวิธีการในการทำงาน พร้อมทั้งหาแนวทางผลักดันให้เกิดการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน ผู้วิจัยเลือกความหมายของ De Jong & Den Hartog et al. (2010) มาใช้อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

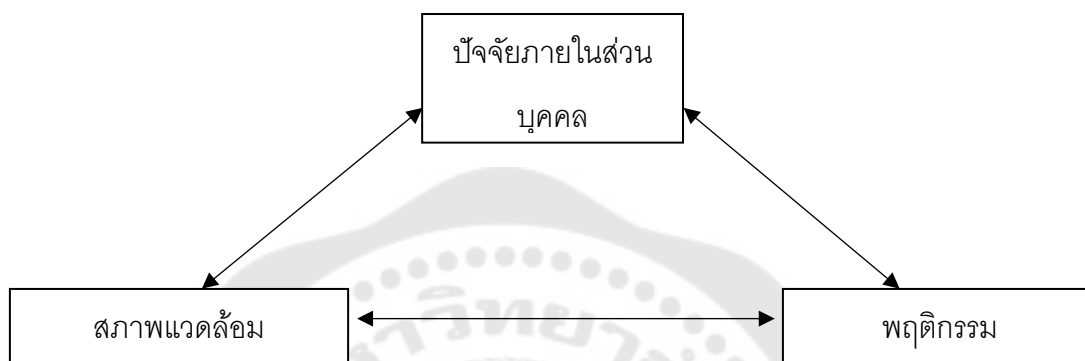
จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กร มีความสำคัญในแนวคิดของหลักการบริหารแบบร่วมสมัย ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1980 นวัตกรรมถูกนำมาใช้ในเชิงพฤติกรรมของมนุษย์ และได้ถูกนำมาใช้ในงานวิจัยด้านจิตวิทยา โดยได้ถูกอธิบายในเชิงกระบวนการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และต่อมางานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้ถูกอธิบายในเชิงพฤติกรรม อาจเริ่มตั้งแต่การปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมไปถึงการพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ (West & Farr, 1990 ; Scott & Bruce, 1994 ; Janssen, 2000 อ้างถึงใน ธารทิพย์ พจนสุภาพ และคนอื่นๆ 2562) ในระยะต่อมาได้มีนักวิจัยได้สะท้อนถึงพฤติกรรมออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกการสร้างความคิด (Idea Generation) ซึ่งเป็นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ หรือการแก้ไขปัญหาใหม่ๆ ส่วนที่สองคือ การทำให้ความคิดเกิดผล (Idea Implementation) เป็นการนำแนวคิดใหม่ๆ ที่คิดค้นนั้นมาปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการกระทำเหล่านี้ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Anderson et al., 2014; Axtell et al., 2000; Dorenbosch et al., 2005; Krause, 2004; Zaltman et al., 1973) จากแนวคิดที่กล่าวมาได้มีการพัฒนาต่อยอดจากนักวิจัยที่ผ่านมา โดยแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเป็น 3 องค์ประกอบคือ 1) การสร้างความคิด (Idea Generation) เป็นกระบวนการสร้างแนวคิดที่แปลกใหม่และมีประโยชน์ โดยเริ่มจากบุคคลรับรู้ปัญหาในงาน แล้วพยายามหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา จนทำให้เกิด

แนวความคิดใหม่ขึ้น 2) การสร้างแนวร่วมสนับสนุน (Coalition Building) เป็นกระบวนการที่บุคคลหาแนวร่วมหรือผู้สนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ ให้เป็นที่ประจักษ์ และทำให้แนวคิดใหม่นั้นออกมาเป็นรูปธรรม 3) การดำเนินการ (Implementation) เป็นการนำความคิดนั้นๆ มาสร้างให้เป็นรูปธรรม ด้วยการผลิตตัวต้นแบบหรือโมเดล สามารถอธิบายได้ชัดเจน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในวงกว้างได้ต่อไป (Kanter, 1988; Janssen, 2000; Scott & Bruce et al., 1994; Runco & Chand et al., 1994; Basadur, 2004)

ทฤษฎีที่ใช้อธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) จากการทบทวนงานวรรณกรรม พบว่า Driscoll (1994) (อ้างถึงใน Tadayon, 2011, 2012) ได้ศึกษาทฤษฎีของ Bandura เกี่ยวกับการเรียนรู้ ที่ถูกกำหนดให้เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้พบว่ามีปฏิสัมพันธ์ของผู้เรียนกับสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งสำคัญ ในปี 1980 Bandura ได้ศึกษาเพื่อที่จะให้ทฤษฎีนั้นครอบคลุมผลรวมของความรู้ความเข้าใจของมนุษย์มากขึ้นในบริบทการเรียนรู้ทางสังคม ดังนั้นทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม จึงถูกพัฒนาขึ้นเป็นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Bandura, 1999) ซึ่งทฤษฎีมีการอบการศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจ การทำนาย และการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมมนุษย์ (Green & Peil, 2009) แตกต่างจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมที่ศึกษาเกี่ยวกับการสังเกต การเลียนแบบและการสร้างต้นแบบเท่านั้น เช่นงานวิจัยของ ปิยรัตน์ วงศ์ทองเหลือ (2560) ที่ได้อธิบายถึงการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่ที่เกิดจากการสังเกตหรือการลอกเลียนแบบ โดยตัวแบบอาจจะเป็นในรูปแบบของบุคคลหรือสัญลักษณ์ที่มาจากสื่อต่างๆ เช่น ภาพยนตร์ รายการทีวี เพลง ข่าวสาร รวมไปถึงคำสอนทั้งที่เป็นวาจาหรือตัวอักษร ดังนั้นทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมของ Bandura (1999) ในกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากปัจจัยภายในของแต่ละบุคคล เช่น กระบวนการคิด (Cognitive Process) และการมีพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งรอบตัว ซึ่งเป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน สามารถอธิบายได้ว่า การเรียนรู้เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว จากทฤษฎีได้แบ่งหลักการออกเป็น 3 องค์ประกอบ ที่มีการเชื่อมโยงกันและกัน คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม โดยมีนักวิชาการในด้าน Social Cognitive Theory เช่น Betz, (2007); Green & Peil (2009) ได้สนับสนุนมุมมองของ Bandura เกี่ยวกับองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ว่ามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และเชื่อว่าพฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยจาก

สภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกันกับปัจจัยทางด้านพฤติกรรมและสภาพแวดล้อม และเมื่อปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเปลี่ยนแปลงไปก็จะทำให้ปัจจัยที่เหลือเปลี่ยนแปลงไปด้วย (Bandura,1986,1978 อ้างถึงใน Tadayon.N, 2011,2012) สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง 3 องค์ประกอบซึ่งเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลซึ่งเหตุผลซึ่งกันและกัน ในทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม

ที่มา : Bandura (1997)

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมสามารถอธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้ด้วยการเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมหรือตัวแปรสภาพในที่ทำงาน กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เกิดความไว้วางใจกัน โดยมีปัจจัยภายในส่วนบุคคล คือ ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 2 ตัวแปร แสดงถึงกระบวนการคิดและความรู้สึกของการพัฒนาตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมมาอธิบายในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า งานวิจัยที่ผ่านมาได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura มาใช้อธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ยกตัวอย่างงานวิจัยของ

ในงานวิจัยของ Rahmaningtyas et al. (2022) ได้ศึกษาอิทธิพลของสภาพในที่ทำงานที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และบทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจ งานวิจัยนี้ได้อ้างอิงทฤษฎีความรู้ทางปัญญาสังคม ที่นำเสนอโดย Bandura &

Cervone (1986) ในการทดสอบสมมุติฐานว่ามิตรภาพในที่ทำงานส่งผลดีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อบุคลากรมีระดับมิตรภาพในที่ทำงานสูง จะทำให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ทำให้ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ดังนั้นมิตรภาพในที่ทำงานจึงถือว่าเป็นปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น นอกจากนี้เพื่อนร่วมงานและบรรยากาศที่เอื้ออาทร ยังมีส่วนสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดกับผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยเฉพาะงานที่สร้างสรรค์ (Shadur et al., 1999; West & Berman, 1997) ประชากรในการศึกษาคั้งนี้เป็นคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยของรัฐในวากลาง ประเทศอินโดนีเซีย และกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 116 คน ผลปรากฏว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญ ($\beta = .47, p < .01$) จากงานวิจัยนี้ได้สนับสนุนให้ขยายบริบทการศึกษาที่นอกเหนือจากมหาวิทยาลัยของรัฐในอินโดนีเซีย

Cao & Zhang (2020) ได้ศึกษาอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือความปลอดภัยทางจิตใจ ทั้งนี้ได้อ้างอิงทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม เป็นกรอบในการศึกษา โดยเน้นว่ามิตรภาพในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน จากทฤษฎีสามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมคือมิตรภาพในที่ทำงานและปัจจัยส่วนบุคคลคือความปลอดภัยทางจิตใจ ทั้ง 3 องค์ประกอบนี้จะทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกัน จากการทดสอบกรอบทฤษฎีเพื่อสำรวจกลไกของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบวัดจำนวน 441 คน จากบริษัทจีนหลายแห่ง ผลการศึกษาระบุว่า มิตรภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน ($\beta = 0.632, p < 0.001$) และผลของอิทธิพลของบทบาทตัวแปรส่งผ่านระหว่างมิตรภาพในที่ทำงาน มีผลกระทบทางอ้อมในเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta = 0.445, p < 0.001$) และความปลอดภัยทางจิตใจยังสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน ($\beta = 0.831, p < 0.001$) จากงานวิจัยได้สนับสนุนให้ศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน และควรมีการทำวิจัยต่อเนื่องเพื่อศึกษาผลลัพธ์ของมิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

Ali et al. (2022) ได้ศึกษาอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยได้อ้างอิงทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมเป็นกรอบในการศึกษา

อธิบายได้ว่า ความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานเป็นกลไกการรับรู้ที่สำคัญ (Hirak et al., 2012) เมื่อบุคลากรมีความปลอดภัยทางจิตใจมากขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ความสามารถในการผลิต และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้ (Fang et al., 2014 ; Li & Yan, 2007; Tepper, 2000) กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบวัดจำนวน 98 คน จากองค์กรไอทีในปากีสถาน ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจนั้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.341, t = 3.818$) จากงานวิจัยได้มีการศึกษาในกลุ่มไอทีและสามารถนำผลที่ได้ไปขยายผลเพิ่มเติมในธุรกิจไอที เพื่อพัฒนาให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จต่อไป Riaz et al. (2018) ได้ตรวจสอบผลกระทบของความเจริญก้าวหน้าในงานที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านการสนับสนุนขององค์กร อ้างอิงตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social cognitive theory) ของ Bandura เชื่อว่าพฤติกรรมไม่ได้เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากสภาพแวดล้อมอย่างเดียว แต่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในองค์กรต่างๆ ในประเทศจีน จำนวน 402 คน ผลการศึกษาพบว่า ความเจริญก้าวหน้าในงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กร ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม บุคคลทุกคนจำเป็นต้องสร้างทรัพยากรเชิงบวกเพื่อเพิ่มความสามารถในการปรับตัว (Spreitzer et al., 2012) ผลลัพธ์ของความเจริญก้าวหน้าในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ($r = .48, p < .01$) จากงานวิจัยที่ได้ศึกษามาแล้วนั้น ได้สนับสนุนให้ทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับบทบาทของความเจริญก้าวหน้าในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเนื่องจากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอด

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น ได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม มาเป็นกรอบการดำเนินการวิจัย จะเห็นได้ว่าการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น เกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัว ทำให้เกิดการเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ในการแสดงออกทางพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรในองค์กรก็เช่นเดียวกัน การที่องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในขณะเดียวกันเมื่อบุคลากรในองค์กรแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ก็จะส่งผลให้สภาพแวดล้อมในองค์กรกลายเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม มาใช้เป็นทฤษฎีหลักในการจัดทำวิจัยในครั้งนี้ โดยปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม เลือกใช้ตัวแปรมิติสภาพในที่ทำงาน ปัจจัย

ส่วนบุคคลหรือกระบวนการทางปัญญา เลือกลงตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

1.3 องค์ประกอบและการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

1.3.1 องค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากการศึกษางานวิจัยพบว่าได้มีการกล่าวถึงองค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และมีการพัฒนาต่อยอดแนวความคิดจนได้แนวคิดที่หลากหลาย จากการเริ่มต้นและการนำความคิดไปปฏิบัติ สำหรับ De Jong & Den Hartog (2007,2010) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยแบ่งองค์ประกอบเป็น 4 องค์ประกอบ (ดังภาพที่ 1) ได้แก่

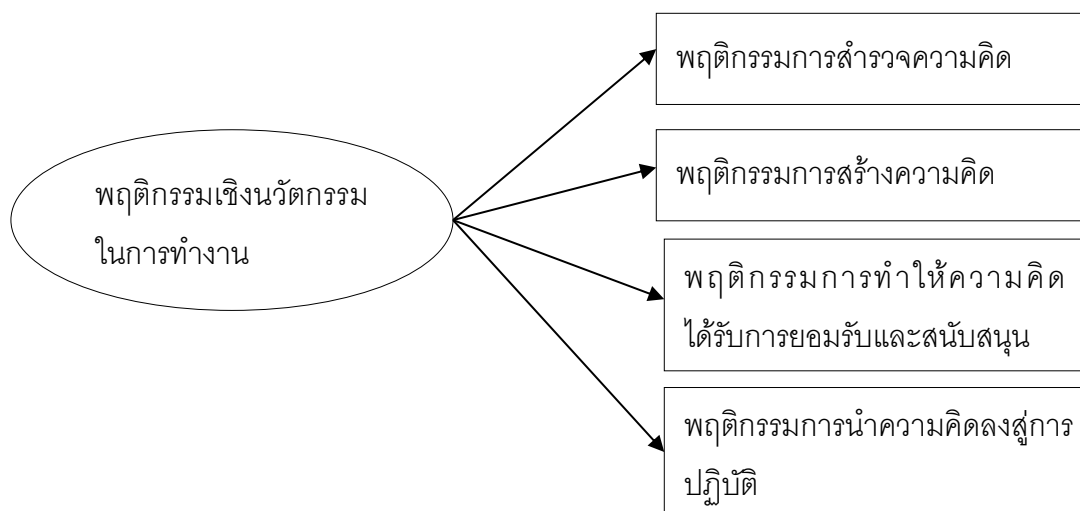
1.3.1.1 พฤติกรรมการสำรวจความคิด (Idea Exploration) เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือ เป็นการค้นหาโอกาสในการสร้างสรรค์ความคิด ซึ่งอาจจะเป็นโอกาสในการปรับปรุงการทำงาน Drucker (1985) อ้างถึงใน De Jong & Den Hartog, (2010) ได้ชี้ให้เห็นแหล่งที่มาของโอกาสในการสำรวจความคิดว่ามี 7 ประการ ได้แก่ 1) ความสำเร็จ ความล้มเหลวหรือเหตุการณ์ที่คาดไม่ถึง 2) ช่องว่างและสิ่งที่ควรจะเป็น 3) ความต้องการในการตอบสนองต่อปัญหาหรือความล้มเหลวนั้น 4) การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมหรือโครงสร้างการตลาด 5) การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับข้อมูลประชากร เช่น องค์ประกอบของแรงงาน 6) การเปลี่ยนแปลงของการรับรู้ และสุดท้าย 7) ความรู้ใหม่

1.3.1.2 พฤติกรรมการสร้างความคิด (Idea Generation) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงาน (Van de Ven, 1986; Amabile, 1988; Kanter, 1988) ประเด็นสำคัญในการสร้างความคิดคือการผสมผสานระหว่างการจัดโครงสร้างข้อมูลใหม่และแนวคิดที่มีอยู่แล้ว เพื่อแก้ปัญหาหรือปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

1.3.1.3 พฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน (Idea Championing) เมื่อบุคคลได้สร้างความคิดใหม่ขึ้นมาแล้ว ก็นำไปสู่กระบวนการเพื่อหาผู้สนับสนุนความคิด และขยายความคิดใหม่นั้นให้เป็นที่รับรู้ในวงกว้าง ด้วยการนำเสนอเผยแพร่เพื่อให้ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนที่ดีโดยเฉพาะจากกลุ่มบุคคล

1.3.1.4 พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ (Idea Implementation) พฤติกรรมนี้จะเกิดหลังจากความคิดใหม่ได้รับการยอมรับและการสนับสนุนเป็นอย่างดี มีความ

พร้อมสำหรับการนำลงสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานที่จะเป็นประโยชน์ในองค์กรต่อไป



ภาพประกอบ 2 โมเดลองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ที่มา: พัฒนาตามแนวคิดของ De Jong & Den Hartog (2007, 2010)

จากการทบทวนงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ถึงแม้ว่าจะมีนักวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและนำเสนอองค์ประกอบและแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานไว้หลากหลาย แต่ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดการอธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ที่เป็นแนวคิดของ De Jong & Den Hartog, (2007, 2010) มาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีความหมายที่ครอบคลุมบริบทการทำงานมากกว่าแนวคิดอื่น

1.3.2 การวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานจากการพัฒนาโดย Scott & Bruce (1994) มีการวัดเพียง 1 มิติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ซึ่งครอบคลุมทั้งการสร้างความคิด และการตระหนักรู้ทางความคิด แต่ไม่ได้มีการแยกเป็นมิติให้เป็นรูปธรรม (Bunce & West, 1995; Spreitzer, 1995; Basu & Green, 1997; Scott & Bruce, 1998) อ้างถึงใน De Jong & Den Hartog, 2007) ต่อมา Janssen (2000) ได้พยายามพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในหลายมิติ ที่ใช้ทั้งการประเมินตนเองและผู้อื่นประเมิน โดยชี้เฉพาะไปที่ข้อคำถามที่เกี่ยวกับการสร้างความคิด การส่งเสริมความคิดและการนำความคิดไปใช้

แต่พบว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันมาก สามารถนำมารวมกันและใช้เป็นแบบวัดเดียวกันได้ ได้มีการสนับสนุนผลการศึกษานี้จากนักวิจัยหลายคนเช่น (Kleysen & Street,2001;Krause,2004; Dorenbosch, van Engen & Verhagen,2005 อ้างถึงใน De Jong & Den Hartog, 2007)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอยกตัวอย่างข้อคำถามที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากนักวิจัยที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันไป ดังนี้

Ahmad et al. (2021) ได้ศึกษาแบบวัดของ Janssen (2000) ประกอบด้วย การสร้าง การส่งเสริมความคิด และการดำเนินการตามแนวคิดใหม่ที่มีประโยชน์ พบว่าข้อคำถามมีความสัมพันธ์กัน จึงนำมารวมกันเพื่อวัดเป็นเรื่องเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในบริษัทผลิตซอฟต์แวร์ 7 แห่งในประเทศปากีสถาน จำนวน 240 คน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ท่านสามารถค้นหาวิธีการทำงาน เทคนิคหรือเครื่องมือใหม่ๆ” ได้ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .90 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

De Jong & Den Hartog (2010) ได้รับแรงบันดาลใจจากแนวคิดของ Janssen (2000); Kleysen & Street (2001); Scott & Bruce (1994) โดยได้พัฒนาข้อคำถามประกอบด้วย 4 องค์ประกอบได้แก่ พฤติกรรมการสำรวจความคิดเห็น พฤติกรรมการสร้างความคิด พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน และพฤติกรรมการนำความคิดไปสู่การปฏิบัติ แบบวัดใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการและผู้จัดการ ในบริษัทเล็ก 94 แห่งในประเทศเนเธอร์แลนด์ ที่ให้บริการความรู้ด้านไอที, กฎหมายและบัญชี, ด้านวิศวกรรมและด้านเศรษฐกิจ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น “ท่านสามารถค้นหาวิธีการทำงาน เทคนิค หรือเครื่องมือใหม่ๆ ในการทำงาน” ได้ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .08 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Cao & Zhang (2020) ได้ศึกษาแบบวัดของ Yang and Zhang (2012) ในงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา MBA ในมหาวิทยาลัยจีน จำนวน 441 คน มีข้อคำถามทั้งหมด 6 รายการ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันพยายามหาเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ อยู่เสมอ” ได้ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .82 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Santoso et al. (2019) ได้พัฒนาแบบวัดจาก De Jong & Den Hartog (2010) ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การสำรวจความคิด การสร้างความคิด ส่งเสริมความคิด และการนำความคิดไปใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นระดับผู้บริหารขึ้นไปในกลุ่มโทรคมนาคมทั่วประเทศ ในอินโดนีเซีย จำนวน 235 คน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ความสามารถในการสำรวจโอกาสใหม่ ๆ ที่การทำงาน” “ความสามารถในการหาแนวทางแก้ไขปัญหา” “ความสามารถในการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง” และ “ความสามารถในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวคิดใหม่” แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 6 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 6 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 1 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

บุปผา กิจสหวงศ์, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย และ เนตรชนก ศรีทุมมา (2563) ได้พัฒนาแบบวัดมาจาก De Jong & Den Hartog (2010) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น โรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 313 ราย ตัวอย่างข้อคำถามประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมการสำรวจความคิด เช่น “การมองหาโอกาสที่จะปรับปรุงสิ่งต่างๆ ในหน่วยงานให้ดีขึ้น” 2) พฤติกรรมการสร้างความคิด เช่น “การค้นคว้าวิธีการ เทคนิค หรือเครื่องมือทำงานใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการของหน่วยงาน” 3) พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน เช่น “การได้รับการยอมรับหรือเห็นพ้องจากเพื่อนร่วมงานในการเสนอความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรม” และ 4) พฤติกรรมนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ เช่น “การมีส่วนร่วมในการนำความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ เข้าสู่การปฏิบัติในการทำงานได้จริง” ได้ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .59-.79 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ชัยยุทธ กลีบบัว, อมราพร สุรการ, และ กนกนิจ พนาวาส (2566) ใช้แนวคิดของ De Jong & De Hartog (2010) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงาน SME ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ คำถามประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การแสวงหาโอกาส ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ เช่น “ท่านมักสำรวจปัญหาที่อาจเป็นอุปสรรคต่องานที่ได้รับมอบหมาย” 2) การสร้างความคิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ เช่น “ท่านทุ่มเทให้กับการค้นหาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำมาผลิตหรือสร้างผลงานที่ดี” 3) การสนับสนุนความคิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ เช่น “ท่านโน้มน้าวให้เพื่อน ๆ หรืออาจารย์ เห็นถึงประโยชน์ของแนวทางใหม่ ๆ ที่ท่านคิดว่าดี” และ 4) การลงมือปฏิบัติ ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ เช่น “ท่านจะพยายามหาวิธีทำให้แนวคิดของท่านเป็นจริงด้วยการลง

มือทำ” ได้ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .79 - .88 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากแบบวัดที่กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าได้มีการนำแบบวัดของ De Jong & De Hartog (2010) มาใช้ในงานวิจัยกันอยู่หลายครั้ง ผู้วิจัยจึงเลือกแบบวัดของ De Jong & De Hartog (2010) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 องค์ประกอบได้แก่ พฤติกรรมการสำรวจความคิดเห็น พฤติกรรมการสร้างความคิด พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน และพฤติกรรมการนำความคิดไปสู่การปฏิบัติ มาใช้ในการทำแบบวัด โดยศึกษาองค์ประกอบการวัดตามกรอบแนวคิดของตันฉบับ และพัฒนาข้อคำถามในการวัดให้สอดคล้องเหมาะสมกับบริบทการทำงานของบุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสาร

ตอนที่ 2 แนวคิดที่เกี่ยวกับมิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendship)

การศึกษางานวิจัยในต่างประเทศที่ผ่านมาพบว่า ความสัมพันธ์ในแบบมิตรภาพในที่ทำงาน ให้การสนับสนุนทางอารมณ์ ความไว้วางใจ และความรู้สึกสบายใจในหมู่บุคลากรในองค์กร (Berman & West, 2002) ตามคำกล่าวของ Mao & Hsieh (2017) มิตรภาพในที่ทำงานที่บุคลากรมีความใกล้ชิดสนิทสนม จะช่วยให้ง่ายต่อการเปิดเผยข้อมูลและการเปิดใจในหมู่บุคลากรในองค์กร นอกจากนี้มิตรภาพในที่ทำงานยังมีความสำคัญมากในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการทำงาน และสภาพแวดล้อมที่ดีนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Cao & Zhang, 2020) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมาเป็นส่วนหนึ่งในการศึกษา และขอเสนอรายละเอียดของตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน โดยแบ่งประเด็นในการนำเสนอ คือ 2.1) ความหมายของมิตรภาพในที่ทำงาน 2.2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิตรภาพในที่ทำงาน 2.3) องค์ประกอบและการวัดมิตรภาพในที่ทำงาน และ 2.4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงาน ที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความหมายของมิตรภาพในที่ทำงาน

การศึกษามิตรภาพในที่ทำงานยังคงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะมิตรภาพในที่ทำงานจะช่วยส่งเสริมบรรยากาศในการทำงาน เช่น จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมสำเร็จง่ายขึ้นหากในทีมมีการปฏิสัมพันธ์กัน และอยู่ในเงื่อนไขของการพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Zarankin & Kunkel, 2019) มิตรภาพในที่ทำงานจึงมีความสำคัญมากในการสนับสนุนประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมที่ดี

นำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Dobel, 2001, Chen et al., 2013) จากความสำคัญดังกล่าวได้มีนักวิจัยให้ความสนใจและให้นิยามความหมายไว้หลากหลาย ผู้วิจัยจึงขอยกตัวอย่างมานำเสนอ ดังนี้

Wright (1974) ; Rawlins (1992) ; Kenny & Kashy (1994) (อ้างถึงใน Ece Omuris, 2017) ได้ให้ความหมายไว้โดยชี้ให้เห็นว่า มิตรภาพในที่ทำงานเป็นความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์โดยสมัครใจ ความชอบและการตอบแทนซึ่งกันและกัน ความสัมพันธ์เหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรมการมีส่วนร่วมซึ่งกันและกัน รวมไปถึงการแบ่งปัน เช่นการเปิดเผยตนเองและการสนับสนุนทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกไว้วางใจ ในแนวทางเดียวกับ Sapadin (1988); Sias et al. (2004) ได้ให้ความหมายมิตรภาพในที่ทำงานว่า เป็นความสัมพันธ์โดยสมัครใจเกิดขึ้นเพื่อความเพลิดเพลินและความพึงพอใจเป็นหลัก มากกว่าความสัมพันธ์ในบริบทการทำงาน สามารถรับรู้ถึงความใกล้ชิด ความไว้วางใจ ความชอบซึ่งกันและกัน และความคล้ายคลึงกัน สอดคล้องกับ Bridge & Baxter (1992) ได้ให้ความหมายของมิตรภาพในที่ทำงานว่าหมายถึงปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและบุคคล ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นเอกลักษณ์ มีความไว้วางใจและมีความรู้สึกผูกพันซึ่งกันและกัน เช่นเดียวกับ Nielsen et al. (2000) กล่าวว่ามิตรภาพในที่ทำงานหมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กันแบบไม่เป็นทางการ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงานในการปรับปรุงความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความใกล้ชิด ความไว้วางใจกันและแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และได้มีมุมมองในความหมายเดียวกันกับของ Berman et al. (2002,2010); Dobel (2001); Fehr (1996); Morrison (2009); Nielsen et al. (2000); Song (2005) กล่าวว่ามิตรภาพในที่ทำงาน คือ การมีปฏิสัมพันธ์กันของสมาชิกภายในและภายนอกองค์กร และมีขอบเขตที่บุคคลรับรู้ได้ถึงโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและความไว้วางใจระหว่างกัน และมิตรภาพที่เกิดขึ้นในที่ทำงานนั้น มีมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน แต่เป็นการรับรู้ในสิ่งที่คล้ายคลึงกันและมีเป้าหมายร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน โดยความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงานนั้นต้องเป็นไปโดยความสมัครใจ ไม่มีเงื่อนไขใด

จากนิยามความหมายที่กล่าวมาแล้วนั้น ได้มีการกล่าวไปในแนวทางเดียวกัน ผู้วิจัยจึงนำนิยามความหมายมาสังเคราะห์ในบริบทขององค์กรกล่าวคือ มิตรภาพในที่ทำงานคือการมีปฏิสัมพันธ์กันแบบไม่เป็นทางการทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงานในการปรับปรุงความสัมพันธ์ของพนักงานกับผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ถึง

ความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความใกล้ชิด ความไว้วางใจกัน และการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน มาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิตรภาพในที่ทำงาน

2.2.1 แนวคิดของมิตรภาพในที่ทำงาน

แนวความคิดเรื่องมิตรภาพในที่ทำงานได้รับความสนใจจากนักวิชาการตั้งแต่มิตรภาพในคริสต์ศตวรรษที่ 1930 มีการค้นพบว่า มิตรภาพในที่ทำงานเป็นทั้งเครื่องมือ (Berman, West & Richter, 2002) และเป็นการสนับสนุนทางอารมณ์ (Kram & Isabella, 1985) และยังพบว่า มิตรภาพในที่ทำงานยังส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย งานวิจัยของ Riodan & Griffeth (1995) (อ้างถึงใน Dickie, C., 2009) ได้พัฒนาทดสอบแบบจำลองทฤษฎีแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้โอกาสมิตรภาพ และผลลัพธ์ของการทำงานที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งเกี่ยวข้องในทางบวกกับความมุ่งมั่นขององค์กร นำไปสู่ความหมายของความสัมพันธ์ในที่ทำงาน (Sias, 2009; Tse, Dasborough & Ashkanasy, 2008; Morrison, 2004 ; Nielsen et al., 2000)

นอกจากนี้ Sias & Cahill (1998) ได้กล่าวว่า การพัฒนามิตรภาพในที่ทำงาน ได้แบ่งระดับของมิตรภาพออกเป็น 3 ระดับ คือเริ่มจากเพื่อน เป็นเพื่อนสนิท และเพื่อนที่ดีที่สุด การพัฒนาดังกล่าวมีวิวัฒนาการมาจากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด มีความสนใจร่วมกัน รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน การเข้าสังคมนอกเวลางานหรือแม้กระทั่งการเดินทางร่วมกัน ซึ่งประสบการณ์ของมิตรภาพในที่ทำงานเหล่านั้นมีบทบาทสำคัญในองค์กร ต่อกระบวนการให้การสนับสนุนทางสังคม เสริมพลังไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Kram & Isabella, 1985) และได้มีนักวิจัย Bridge & Baxter (1992) (อ้างถึงใน Morrison & Cooper-Thomas, 2015) ได้อธิบายว่า คนรู้จักคือ เพื่อนที่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันแต่ขาดความสนิทสนม ความเป็นเอกลักษณ์ ความรัก ความผูกพัน และ Wright (1988) (อ้างถึงใน Morrison & Cooper-Thomas, 2015) ได้อธิบายเพิ่มเติมถึงมิตรภาพว่า จากคนรู้จัก จะกลายเป็นเพื่อนที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมและมีการแบ่งปันซึ่งกันและกัน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการกล่าวถึงการแบ่งปันความสนใจ ค่านิยม และลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ทั้งในแง่ของปัจจัยส่วนบุคคลและบริบทการทำงาน โดยได้มีการแบ่งเป็น 2 แนวคิด 1) มิตรภาพคือความสมัครใจโดยมีเป้าหมายและค่านิยมที่สอดคล้องกัน 2) มิตรภาพมุ่งเน้นไปที่ความสนใจส่วนตัวคือ บุคคลที่มีแนวโน้มที่จะเป็นมากกว่าเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นเมื่อบุคลากรมีเพื่อนที่ไว้วางใจได้ที่ทำงาน พวกเขาสามารถช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำได้ เพื่อนร่วมงานจะรู้สึกถึงความปลอดภัย สบายใจ และพอใจกับงานที่ทำ ด้วยความที่มีมิตรภาพในที่

ทำงาน บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะมีนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้น เพราะรู้สึกสบายใจและพอใจกับงานที่ทำ (Dotan, 2009)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงการนำเสนอแนวคิดจากนักวิจัยที่ให้ความสนใจในการพัฒนาและต่อยอดกันมา ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Neilsen et al. (2000) ที่ได้สรุปจากนิยามความหมายเป็น 2 องค์ประกอบคือโอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน และความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน มาใช้ในการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดนี้ได้มีการศึกษาพัฒนาและถูกตรวจสอบเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยอื่นๆ เช่นงานวิจัยของ Dickie, C. (2009) และ Cao & Zhang (2020) เป็นต้น

2.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับมิตรภาพในที่ทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need-Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow ได้กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการที่หลากหลายตั้งแต่พื้นฐานที่สุดไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อนที่สุด เช่น ต้องการความรัก มิตรภาพ และต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ดังนั้นมิตรภาพในที่ทำงานจึงอยู่ในลำดับขั้นที่ 3 ของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ซึ่งมิตรภาพในที่ทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบไม่เป็นทางการ แสดงถึงความสนิทสนมด้วยความสมัครใจ แตกต่างจากที่เป็นทางการ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับลูกน้อง (Dobel, 2001)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory)

หลักการของแนวคิดและทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Social Exchange Theory) แนวคิด Peter M. Blau ที่ให้ความสำคัญต่อการอธิบายพฤติกรรมปัจเจกบุคคล ในเชิงปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิด แต่ได้พัฒนาต่อยอดทฤษฎีของ Homans โดยขยายขอบเขตให้กว้างขึ้นเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างสังคม บนพื้นฐานของการวิเคราะห์กระบวนการสังคม ที่ควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างปัจเจกบุคคลและกลุ่มต่างๆ อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม เกิดจากความสมัครใจของปัจเจกบุคคลที่ถูกกระตุ้น (Motivation) ด้วยผลกำไรหรือรางวัลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับจากผู้อื่น ซึ่งต้องอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างกัน การแลกเปลี่ยนผลประโยชน์จึงเป็นกลไกหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์ เป็นการพึ่งพาอาศัยก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีต่อกัน

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม สามารถอธิบายกระบวนการและพฤติกรรมการทำงานในองค์กรหลายรูปแบบ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ทำให้พนักงานมีเจตคติทางบวกต่อองค์กร มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของ

องค์การ (Sparrowe et al., 2001) นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนทางสังคมยังเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ที่ตั้งอยู่บนสมมติฐานการกระทำของบุคคลหรือการแลกเปลี่ยนที่ดีระหว่างกัน ช่วยให้ความสัมพันธ์ขยายกว้างขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับอีกบุคคลหนึ่งมากขึ้น บุคคลนั้นจะรู้สึกผูกพันที่จะต้องตอบแทนผลประโยชน์ต่อกันมากขึ้น และมีความสัมพันธ์ระหว่างกันที่แน่นแฟ้นขึ้น (Dabos & Rousseau, 2004) ด้วยเหตุนี้การส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้เกิดมิตรภาพในที่ทำงาน จะทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีด้วยภายใต้เงื่อนไขที่บุคลากรสามารถปฏิบัติตามบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยนในเชิงบวกระหว่างกัน (Cook, & Whitmeyer, 1992; Gefen, & Ridings, 2002)

2.3 องค์ประกอบและการวัดมิตรภาพในที่ทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยของ Neilsen et al., (2000) ซึ่งได้มีการกล่าวว่า แบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ได้พัฒนามาจาก Riordan & Griffith (1995) และ Hackman & Lawler (1971) จากงานวิจัยของ Nielsen et al. (2000) ได้มุ่งเน้นมิตรภาพในที่ทำงาน 2 องค์ประกอบ ได้แก่ โอกาสมิตรภาพ คือ การรับรู้โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนบุคลากรด้วยความสมัครใจ และมีการแบ่งปันข้อมูลระหว่างกัน โดยมีผลประโยชน์และมีค่านิยมร่วมกัน และองค์ประกอบของความรู้สึกที่บุคลากรมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้นระหว่างกัน มีความไว้วางใจ ความมั่นใจ และมีความจริงใจในการกระทำ รายละเอียดขององค์ประกอบมีดังนี้

1. การรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพ เป็นโอกาสการมีมิตรภาพในที่ทำงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในที่ทำงานแบบไม่เป็นทางการกับพนักงานคนอื่น (Hackman & Lawler, 1967) และมีการรับรู้ถึงพฤติกรรมด้วย เช่นการมีโอกาสรู้จักเพื่อนที่ทำงาน มีโอกาสทำงานร่วมกันกับเพื่อน และมีโอกาสสื่อสารกันได้ง่าย (Nielsen et al., 2000; Yavuzkurt, 2017)

2. การรับรู้ความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดการรับรู้และพฤติกรรมของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน เช่น คุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนในที่ทำงาน การแบ่งปันความลับ คุยเรื่องงาน และรับรู้ความรู้สึกของการมีมิตรภาพที่คงอยู่ในสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Nielsen et al., 2000; Yavuzkurt, 2017)

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยขอเสนอ และยกตัวอย่างข้อคำถามที่ใช้ในการวัดมิตรภาพในที่ทำงานของนักวิจัยบางท่าน ดังนี้ จากการศึกษาของ Neilsen et al., (2000) ในกลุ่มของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 116 คน ข้อคำถาม 12 รายการ มีค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .84 และ .85 ตามลำดับ ตัวอย่างคำถาม เช่น “ในองค์กรของฉัน ฉันมีโอกาส

ได้รู้จักและได้พูดคุยอย่างไม่เป็นทางการกับผู้อื่น” แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Dickie (2009) ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจาก Nielsen, et al., (2000) ในงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง 359 คน เป็นตัวแทนจากกลุ่ม 5 ประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ประกอบอาชีพในองค์กรเอกชนและรัฐบาล ข้อคำถามถูกสร้างขึ้นจาก 2 มิติ มีข้อคำถามทั้งหมด 12 รายการ มิติแรก การรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพ เช่น “ฉันมีโอกาสได้รู้จักเพื่อนร่วมงานของฉัน” และ มิติที่สอง ความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน เช่น “ฉันมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้นในที่ทำงาน” ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงานที่ .84 และความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ที่ .89 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

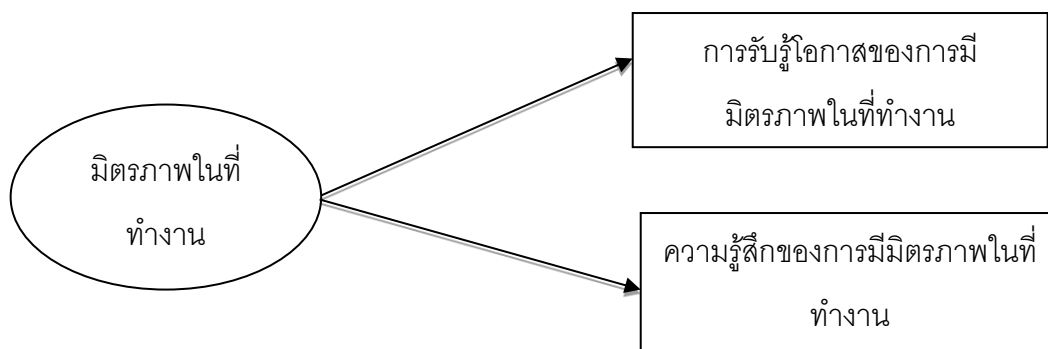
Cao & Zhang (2020) ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจาก Nielsen, et al., (2000) ในงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษา MBA ในมหาวิทยาลัยจีน จำนวน 441 คน มีข้อคำถามทั้งหมด 12 รายการ เช่น “ฉันได้มีโอกาสรู้จักกับเพื่อนในที่ทำงาน” ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ที่ .92 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Helmya & Wiwoho (2020) ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจาก Nielsen, et al., (2000) ในงานวิจัยนี้ใช้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่อยู่ในอุตสาหกรรม SME ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 250 คน มีข้อคำถามทั้งหมด 6 รายการ ในมิติของความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน เช่น “ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถไว้วางใจเพื่อนร่วมงานจำนวนมากได้มาก” ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด ที่ .80 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาแบบวัดแล้วพบว่า มีนักวิจัยหลายท่านได้พัฒนาขึ้น โดยมีความใกล้เคียงกันในด้านของชื่อและความหมายของมิติที่ใช้วัด ผู้วิจัยจึงเลือกแบบวัดของ Nielsen et al., (2000) เพื่อนำมาศึกษาในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยสรุปเป็น 2 องค์ประกอบดังนี้

1 การรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนบุคลากรคนอื่นๆ เนื่องจากโอกาสมิตรภาพเป็นสิ่งที่ดี และส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในงานของบุคลากร และการมีส่วนร่วมในงาน (Riordan & Griffeth, 1995; Nielsen, et al., (2000)

2 ความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลากรมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้น เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในเชิงบวก (Hackman & Lawler, 1971; Nielsen, et al., (2000) สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพประกอบ 3 โมเดลการวัดมิตรภาพในที่ทำงาน

ที่มา: พัฒนาตามแนวคิดของ Nielsen et al. (2000)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

Cao & Zhang (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กรและการได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในทางบวก ($\beta=.62, p < .01$)

Rahmaningtyas et al. (2022) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน งานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถเพิ่มพูนเพื่อสนับสนุนพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของคณาจารย์ด้านวิชาการชาวอินโดนีเซีย แสดงให้เห็นถึงมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในทางบวก และสามารถทำนายการเกิดพฤติกรรมได้ร้อยละ 36 ($\beta=.47, p < .01, R^2 = .36$)

Helmya et al. (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในงานวิจัยนี้เป็นการต่อยอดจากงานวิจัยก่อนหน้า ที่ต้องการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงาน มีผลอย่างมากต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($t=2.07$; $p=.03$) นอกจากนี้ยังค้นพบข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับวิธีการรักษามิตรภาพในที่ทำงานเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่เป็นนวัตกรรมใหม่ของพนักงาน SME ในประเทศอินโดนีเซีย

Morales (2022) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในกลุ่ม SME ประเทศฟิลิปปินส์ จำนวน 275 คน ผลลัพธ์ที่ได้มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ($r=.334$, $p<.01$)

จากข้อมูลที่น่าเสนอมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่านักวิจัยได้ให้ความสำคัญถึงบทบาทของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้

สมมติฐานที่ 1 มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety)

การนำเสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ แบ่งเป็น 3 หัวข้อ คือ 3.1) ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจ 3.2) แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ 3.3) องค์ประกอบและการวัดความปลอดภัยทางจิตใจ และ 3.4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ มีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจ

ได้มีนักวิจัยให้ความหมายไว้หลากหลาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

Edmondson (1999); Kahn (1990) กล่าวถึงความปลอดภัยทางจิตใจว่า หมายถึงการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมของการทำงาน มีความรู้สึกสบายใจและกล้าที่จะแสดงความสามารถหรือความรู้สึกของตนเอง กล้าแสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่กลัวว่าจะกระทบกับภาพลักษณ์หรือกระทบกับงาน ต่อมา Edmondson (1999); Kramer & Cook (2004); Rao-Nicholson; Stokes & Khan (2015) ได้ขยายนิยามความปลอดภัยทางจิตใจหมายถึง ความรู้สึกปลอดภัยที่บุคคลากรรับรู้ระหว่างบุคคลที่ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างกัน เมื่อสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลวัดมากขึ้น หากมีความรู้สึกไม่มั่นคงทางจิตใจ ก็จะมีความเสี่ยงที่จะถูกคุกคามทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจของ

บุคคลากรได้ ในขณะเดียวกัน Binyamin & Carmeli (2010) ได้ให้ความหมายของความปลอดภัยทางจิตใจว่าเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่สำคัญ สามารถสร้างความมั่นคงทางจิตใจในสภาวะของอารมณ์ที่มีความซับซ้อน หรือในสถานการณ์ไม่แน่นอน นอกจากนี้บุคคลากรสามารถแสดงออกได้อย่างสบายใจและเป็นอิสระในที่ทำงาน โดยไม่ต้องกังวลถึงผลเสียต่อภาพลักษณ์ สถานะ และอาชีพการงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือสัมผัสได้ถึงความรู้สึกไว้วางใจ ความเกื้อกูล ความเข้าใจซึ่งกันและกัน เชื้อต่อการเสริมสร้างปัจเจกบุคคล

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Edmondson (1999) มาใช้ในการนิยามความหมายเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทองค์กร กล่าวคือความปลอดภัยทางจิตใจหมายถึงสภาวะทางอารมณ์ที่รับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างบุคคลในสภาพแวดล้อมของการทำงาน ของบริบทการทำงาน และลักษณะงานที่ต่างกัน โดยบุคคลากรจะแสดงออกถึงความเป็นตัวของตัวเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าพูด กล้าตัดสินใจ โดยยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ นักวิจัยบางคนกล่าวว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านของความสัมพันธ์มาตั้งแต่อดีตทั้งในบริบทของบุคคลและกลุ่มบุคคล เช่นภาวะผู้นำองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน ผลงานส่วนบุคคล การเรียนรู้ขององค์กร ลักษณะของทีมงาน การปรับปรุงทีมงาน และนวัตกรรม (Edmondson, 1999) จากการศึกษาก่อนหน้านี้ชี้ให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และกล้าที่จะยอมรับความล้มเหลวที่เกิดขึ้นได้ (Schein & Bennis, 1965)

ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรหนึ่งทางด้านจิตวิทยา Edmondson (1999) ได้ให้แนวคิดความปลอดภัยทางจิตใจกล่าวคือ มีความเชื่อร่วมกันว่าความปลอดภัยทางจิตใจจะเกิดขึ้น เมื่อมีการรับรู้สถานการณ์ต่างๆ ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ความปลอดภัยทางจิตใจยังมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเรียนรู้ภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในระดับกลุ่มนั้นความปลอดภัยทางจิตใจเป็นแหล่งของการสนับสนุนบรรยากาศที่ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงนวัตกรรมและเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นภายในทีม ในระดับบุคคลจะทำให้รู้สึกมีความปลอดภัยทางจิตใจ ไม่กลัวกับสิ่งที่เกิดขึ้น และความปลอดภัยทางจิตใจยังกระตุ้นให้เกิดการคิด และสะท้อนความสามารถให้เกิดขึ้นภายในกลุ่มหรือบุคคล เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่

นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น (Edmondson, 1999; West 1996; Cannon & Edmondson, 2001) จากที่กล่าวมานั้น มีงานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ เป็นงานวิจัยของ Carmeli et al., (2008) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความปลอดภัยทางจิตใจประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล คือการรับรู้สถานการณ์ระหว่างบุคคลที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมของการทำงาน มีความรู้สึกสบายใจและกล้าที่จะแสดงความสามารถหรือความรู้สึกรับรู้ของตนเอง กล้าแสดงความเป็นตัวของตัวเอง โดยไม่ต้องกลัวว่าจะกระทบกับภาพลักษณ์หรือกระทบกับงาน และปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเรียนรู้คือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ในขณะที่ Liu et al. (2016) ได้มุ่งเน้นไปที่การรับรู้ส่วนบุคคลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจว่า ความปลอดภัยทางจิตใจ ช่วยเอาชนะตัวเองในการเรียนรู้ และความรู้สึกรับรู้ได้ รวมไปถึงการมีทัศนคติในการป้องกันตัวเองเมื่อมีข้อมูลที่ขัดแย้งกับสิ่งที่เราคาดหวัง และได้มีการสนับสนุนว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นหนึ่งในตัวกลางที่สำคัญในการเชื่อมโยงไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร (Khan, 1990 ; Schein & Bennis, 1965 ; Schein, 1993 อ้างถึงใน Ali et al., 2022)

Clark (2020) อ้างถึงใน E. Scott Geller, (2022) ได้อธิบายความปลอดภัยทางจิตใจว่าเป็นสภาวะที่มนุษย์รู้สึกมีส่วนร่วม มีความปลอดภัยในการเรียนรู้ ในการมีส่วนร่วมสนับสนุน และในการท้าทายสภาพที่เป็นอยู่ โดยไม่ต้องกลัวว่าจะอับอายหรือจะถูกกีดกัน หรือถูกลงโทษในทางใดทางหนึ่ง เมื่อบุคลากรในทีมหรือองค์กรมีความปลอดภัยทางจิตใจ จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีเร่งการเรียนรู้ เพิ่มการมีส่วนร่วม และกระตุ้นนวัตกรรม โดยมีรายละเอียดคือ

1. ความปลอดภัยโดยรวม เป็นขั้นตอนพื้นฐานที่บุคคลรู้สึกว่าจะได้รับการยอมรับในกลุ่มหรือทีมงานของพวกเขา และรู้สึกถึงสภาวะที่สบายใจของความเป็นเจ้าของร่วมกัน และการพึ่งพาอาศัยกัน

2. ความปลอดภัยของผู้เรียนคือ การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในฐานะผู้เรียนกล้าที่จะแสดงความรู้สึกรับรู้และการถามและขอความช่วยเหลือ โดยไม่กลัวการเยาะเย้ยหรืออับอาย เพื่อที่จะได้รับความรู้หรือประโยชน์สูงสุด ซึ่งในขั้นตอนนี้จะสร้างความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องและมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาขึ้นอยู่กับบริบทนั้นๆ

3. ความปลอดภัยในการมีส่วนร่วมสนับสนุน ในขั้นนี้ตอบสนองของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการมีส่วนร่วมและสร้างความแตกต่างทางความคิด คนกลุ่มนี้จะรู้สึกปลอดภัยและมีกำลังใจที่จะทำผลงานที่มีความหมายให้กับทีมและองค์กร

4. ความปลอดภัยกับความท้าทาย ในขั้นนี้เป็นตอบสนองของความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ในการทำให้สิ่งต่างๆ ดีขึ้น เป็นความปลอดภัยทางจิตใจระดับสูง จะรู้สึกไม่

กอดันเมื่อต้องอยู่ในสถานการณ์ที่ทำหาย เป็นความกล้าที่จะไม่เห็นด้วยกับความคิดนั้น และกล้าคัดค้านหรือทำหายสภาพที่เป็นอยู่ ที่เป็นสภาวะเสี่ยงทางสังคม ซึ่งอาจจะทำให้อับอาย หรือถูกลดทอนคุณค่าหรืออาจถูกกลั่นแกล้งทางใดทางหนึ่ง

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีนักวิจัยหลายท่านได้พัฒนาแนวคิดที่คล้ายกัน ครอบคลุมความหมาย เพื่อให้เห็นความชัดเจนแต่ละด้านของความปลอดภัยทางจิตใจ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Edmondson (1999) ในการทำวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่กล่าวถึง บทบาทของความปลอดภัยทางจิตใจ ในการกระตุ้นการเรียนรู้ภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ทำให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น

3.3 องค์ประกอบและการวัดความปลอดภัยทางจิตใจ

ในการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนิยามความหมายของ Edmondson (1999) จะเห็นได้ว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นสภาวะทางอารมณ์ความรู้สึก ที่ไม่สามารถสังเกตได้ด้วยตาเปล่า แต่จะส่งผลไปยังพฤติกรรมต่างๆ ที่สามารถสังเกตได้จากการวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นเรื่องของการวัดระดับพฤติกรรมของตนเองที่มีต่อการแสดงออกในที่ทำงาน หรือการทำกิจกรรมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์เชิงนวัตกรรม โดยมีนักวิจัยได้เคยทำการศึกษาตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานไว้หลายท่าน โดยขอเสนอเป็นตัวอย่างดังนี้

Ali et al. (2022) ได้พัฒนาแบบวัดมาจาก Edmondson (1999) กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากร IT Support ที่ทำงานในองค์กรเกี่ยวกับไอที มีผู้ตอบแบบวัด 98 คน ข้อคำถาม 6 ข้อ ยกตัวอย่าง เช่น “มันง่ายสำหรับฉันที่จะขอความช่วยเหลือจากสมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์กรนี้” แบบวัดมีค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .80 และแบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Carmeli et al. (2010) ได้พัฒนาแบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจจาก Edmondson (1999) โดยใช้ ข้อคำถาม 6 ข้อ ในงานวิจัยนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ บุคลากรในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ของ SME ที่ผลิตสินค้าแฟชั่นและงานฝีมือ ในประเทศอินโดนีเซีย จำนวน 250 คน ตัวอย่างข้อคำถาม 6 รายการ เช่น “ฉันสามารถหยิบยกปัญหาขึ้นมาได้” ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .73 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Ahmad et al. (2021) ได้พัฒนาแบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจมาจาก Detert & Burris (2007) ข้อคำถาม 3 ข้อ เพื่อประเมินการรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบริษัทพัฒนาซอฟต์แวร์ 7 แห่งในกรุงอิสลามาบัด ประเทศปากีสถาน บุคลากรทั้งหมด 240 คน ตัวอย่างรายการคำถาม เช่น “ฉันรู้สึกปลอดภัยและกล้าที่จะพูด” ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .84 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด .

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยเลือกแบบวัดของ Ali et al., (2022) ซึ่งได้พัฒนาแบบวัดมาจาก Edmondson (1999) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากร IT Support ที่ทำงานในองค์กรเกี่ยวกับไอทีใกล้ เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาในครั้งนี้ แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด สามารถสรุปได้ดังภาพที่ 4

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

Helmy & Wiwohob (2020) ได้ศึกษาถึงมิตรภาพในที่ทำงาน มีผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ จากงานวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ทำให้บุคลากรเกิดความปลอดภัยทางจิตใจ เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจส่งผลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.831, p < 0.001$)

Omar Durrah (2022) ได้ศึกษาถึงมิตรภาพในที่ทำงานเป็นกลไกสำคัญต่อการเกิดความปลอดภัยทางจิตใจ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจเกิดจากการมีมิตรภาพในที่ทำงานในมิติของความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ($T = 2.458, P\text{-value} = 0.014$)

Wang (2022) ได้ศึกษาผลของมิตรภาพในที่ทำงาน เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายการเกิดความปลอดภัยทางจิตใจ ดังนั้นผลลัพธ์แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงานจะสูงขึ้นเมื่อ พนักงานมีความพันธะระหว่างบุคคล ที่มีความไว้วางใจและการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ($\beta = .34, p < .01$)

จากที่นำเสนอในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความปลอดภัยทางจิตใจ เป็นผลมาจากการมีมิตรภาพในที่ทำงาน จะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ที่เป็นความสมัครใจ มีความไว้วางใจซึ่งกัน

และกัน จะช่วยสนับสนุนทางอารมณ์ เกิดความรู้สึกสบายใจของบุคลากรในองค์กร **สรุปสมมติฐานที่ 2** มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจได้แก่

Xu et al. (2022) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน งานวิจัยนี้พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยด้านจิตใจและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นไปในเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.281, p < 0.001$)

Ali et al. (2022) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน งานวิจัยนี้พบว่าความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน แสดงให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.341, t = 3.818$)

จากที่นำเสนอในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าได้มีนักวิจัยศึกษาความปลอดภัยทางจิตใจ เป็นตัวแปรที่มีบทบาทที่สำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน **สรุปสมมติฐานที่ 3** ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

Cao & Zhang (2020) ทำการศึกษาอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีตัวแปรส่งผ่านความปลอดภัยทางจิตใจ ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าความปลอดภัยทางจิตใจทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลลัพธ์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta = 0.445, p < 0.01$) และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.831, p < 0.01$)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในการศึกษามิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานโดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านนั้น พบว่ายังมีการศึกษาค่อนข้างน้อย ผู้วิจัยจึงได้ศึกษางานวิจัยที่มีตัวแปรใกล้เคียงกัน โดยมีตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่านพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเป็นไปในเชิงบวก โดยมีรายละเอียดดังนี้

Basharat et al. (2017) ทำการศึกษาในเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือความปลอดภัยทางจิตใจ ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta = 0.22, p < .001$) และกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.40, p < .001$)

Xu et al. (2022) ทำการศึกษาในเรื่องบรรยากาศขององค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือความปลอดภัยทางจิตใจ ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าบรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta = 0.34, p < .001$) และความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเป็นไปในเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.281; p < 0.001$) และในบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างบรรยากาศขององค์กรต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (standardized indirect effect .199, $p < 0.001$).

จากที่นำเสนอในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าได้มีการศึกษาความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งเป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีบทบาทที่สำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จะเห็นได้ว่าได้มีนักวิจัยนำไปศึกษาในบทบาทตัวแปรส่งผ่านร่วมกับตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานด้วยเหตุนี้ **สรุปสมมติฐานที่ 4** ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 4 แนวคิดที่เกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at Work)

การนำเสนอความเจริญก้าวหน้าในงาน แบ่งเป็น 4 หัวข้อ คือ 4.1) ความหมายของความเจริญก้าวหน้าในงาน 4.2) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ 4.3) องค์ประกอบและการวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน 4.4) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีรายละเอียดดังนี้

4.1 ความหมายของความเจริญก้าวหน้าในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีส่วนสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาด้านบุคคล เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ต้องเรียนรู้ในการพัฒนาตน เพื่อรักษาประสิทธิภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีตลอดเวลา (Spreitzer et al., 2005) จากการศึกษานี้มีนักวิจัยได้ให้ความหมายของความเจริญก้าวหน้าในงานที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ

Spreitzer et al. (2005,2009,2010) กล่าวว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นสภาวะทางอารมณ์ที่บุคคลรู้สึกมีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงานว่าตนได้รับและสามารถนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้กับงานของตนได้ สอดคล้องกับ Carver (1998); Porath et al., (2012) กล่าวว่า ความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นสภาวะจิตใจที่บุคคลประสบความสำเร็จถึงการมีพลังและการเรียนรู้ เมื่อบุคคลเจริญก้าวหน้าในงาน บุคคลนั้นจะรู้สึกว่ามีแรงผลักดันในการทำงาน อธิบายเพิ่มเติมถึงความรู้สึกถึงการมีพลัง หมายถึง ความรู้สึกที่มี

ชีวิตชีวาและความรู้สึกเชิงบวก ในขณะที่การเรียนรู้หมายถึง ความสามารถในการประยุกต์ใช้ทักษะความรู้ในการพัฒนาความสามารถส่วนบุคคลได้ เช่นเดียวกับกับ Wallace et al., (2016) กล่าวว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน หมายถึง การรับรู้ถึงการเติบโต การพัฒนา และความเจริญก้าวหน้าในงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความเจริญก้าวหน้าในงานของบุคลากรในบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา จำเป็นที่บุคลากรในองค์กรควรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน หมายถึง สภาวะจิตใจเชิงบวกของบุคคลที่เต็มไปด้วยความรู้สึกร่วมของการมีพลัง มีชีวิตชีวา และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงาน ในลักษณะการส่งเสริมและพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของ Spreitzer et al., (2005,2009,2010) เนื่องจาก Spreitzer et al. (2005) อธิบายว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน มี 2 องค์ประกอบ คือ ความมีชีวิตชีวาและการเรียนรู้ ซึ่งมีความสำคัญที่ทำให้เข้าใจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล สอดคล้องกับตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษา คือพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

4.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความเจริญก้าวหน้าในงาน

ความเจริญก้าวหน้าในงานถูกมองว่าเป็นกระบวนการปรับตัว ทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวก เช่นบุคลากรที่มีความเจริญก้าวหน้าในงานจะช่วยให้มีการทำงานเพิ่มขึ้น (Bugental, 2004; Jackson, Firtko, & Edenborough, 2007; O'Leary & Ickovics, 1995) ความสำคัญของความเจริญก้าวหน้าในงานยังช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานที่ทำได้ สามารถส่งเสริมและพัฒนาให้บุคคลมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Wallace et al., 2016) สะท้อนถึงการพัฒนาและจูงใจให้แต่ละคนเรียนรู้เพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ๆ ดังนั้นพนักงานที่มีความเจริญก้าวหน้าในงานจึงมีทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกนำไปสู่การมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Paterson, Luthans, & Jeung, 2014; Porath et al., 2012) เช่นเดียวกับแนวคิดของ Liu et al., (2021) มีแนวคิดเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงานว่าเป็นกระบวนการของการปรับตัวด้วยการสร้างการเรียนรู้เชิงบวก ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ และมีการวิจัยถึงความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยมีแรงจูงใจที่ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เป็นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานออกมา พบว่ามี 2 ประเด็นที่ทำให้การทำงานประสบผลสำเร็จและเพิ่มพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน คือ

1). ความเจริญก้าวหน้าในงานแสดงถึงความรู้สึกของการเรียนรู้ เมื่อบุคลากรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานบุคคลกลุ่มนี้จะมีการรับรู้และค้นหาวิธีการทำงานใหม่ๆ เพราะการเรียนรู้ช่วยให้บุคลากรได้รับทักษะใหม่ๆ ส่งผลให้เกิดความคิดใหม่ๆ และเพิ่มความมั่นใจหากมีสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงในการทำงาน

2). เมื่อบุคลากรมีชีวิตชีวาในการทำงาน จะทำให้มีพลังและแรงจูงใจในการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในขณะที่เดียวกันการมีอารมณ์เชิงบวกก็ช่วยส่งเสริมให้มีความคิดสร้างสรรค์และทักษะการแก้ไขปัญหา แสดงให้เห็นว่าความเจริญก้าวหน้าในงานทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดการพัฒนา ส่งผลดีต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Lyndon et al., 2018 ; Shahid et al., 2020 ; Farid et al., 2021)

จากทฤษฎีของ Spreitzer and Colleagues' Model ที่ให้เห็นว่าผลลัพธ์ของความเจริญก้าวหน้าในงาน เชื่อมโยงกับลักษณะส่วนบุคคล เช่น ทักษะทางจิตวิทยา บุคลิกภาพเชิงบวก และการมีส่วนร่วมในการทำงาน กล่าวได้ว่าเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกถึงความมีชีวิตชีวาและการเรียนรู้ นั่นคือบุคคลมีประสบการณ์และพฤติกรรมในการทำงานหรือมีความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งจะเกิดแรงจูงใจจากภายในที่พร้อมสนับสนุนการพัฒนาตนเองและการเจริญเติบโตส่วนบุคคล ทำให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้ดีขึ้นด้วย นอกจากนี้ Feeney & Collins (2015) ได้ศึกษาเพิ่มเติมถึงการปรับตัวว่า ความเจริญก้าวหน้าในงานช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับงานได้ พร้อมทั้งสามารถส่งเสริมการเติบโตและการพัฒนาส่วนบุคคลได้อีกด้วย

4.3 องค์ประกอบและการวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน

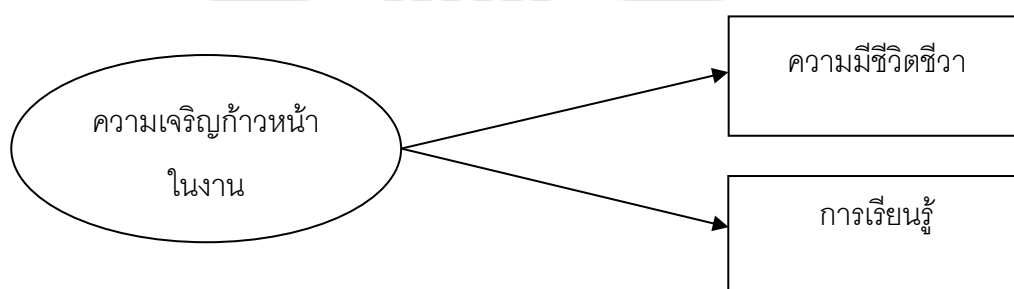
4.3.1 องค์ประกอบของความเจริญก้าวหน้าในงาน

เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จก้าวหน้าในงาน บุคคลนั้นจะตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กร (Liu & Bern-Klug, 2013) จากงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าเมื่อบุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในงาน บุคคลนั้นจะรู้สึกว่ามีแรงผลักดันในการทำงาน (Porath et al., 2012) ดังนั้นมิติทางอารมณ์ (ความมีชีวิตชีวา) และมิติทางปัญญา (การเรียนรู้) ของความเจริญก้าวหน้าในงาน จึงส่งเสริมการเติบโตส่วนบุคคล (Porath et al., 2012) ความเจริญก้าวหน้าในงานจึงเป็นประสบการณ์ทางจิตวิทยาเชิงบวกในการพัฒนาตนเอง (Carver, 1998) จากแนวคิดของ Porath et al., (2012); Spreitzer (2009) ได้แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

องค์ประกอบความมีชีวิตชีวา หมายถึงประสบการณ์ส่วนตัวของการมีพลังและการมีชีวิตชีวา มีความกระฉับกระเฉง (Peterson & Seligman, 2004)

องค์ประกอบการเรียนรู้ หมายถึงความรู้สึกว่าตนได้รับความรู้และสามารถนำความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้กับงานของตนได้ (Elliott & Deck, 1988)

ทั้ง 2 องค์ประกอบทำนายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในที่ทำงานเช่น องค์ประกอบความมีชีวิตชีวา เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ที่ดีและกระตุ้นการทำงานเชิงรุก องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ มีผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน เมื่อระดับความเจริญก้าวหน้าในงานสูงขึ้น จะนำไปสู่ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น โดยมีข้อมูลสนับสนุน ประการแรก บุคลากรที่มีความเจริญก้าวหน้าในงานสูง สามารถพัฒนาการของตนเองได้ดีขึ้น (Sprietzer et al., 2005) และมองหาการฝึกอบรมทักษะและการแก้ปัญหาจากมุมมองใหม่ๆ มุ่งเน้นไปที่งานที่น่าสนใจและสร้างแรงจูงใจภายใน (Sprietzer et al., 2012) ประการที่สอง บุคลากรที่มีความเจริญก้าวหน้าในงานสูง จะมีความเต็มใจที่จะรับความรู้ใหม่มากขึ้น โดยการเรียนรู้ใหม่ๆ จะส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Wallace et al., 2016 อ้างถึงใน Kleine et al., 2018) ประการที่สาม ความมีชีวิตชีวาเป็นอารมณ์เชิงบวก ช่วยให้ผู้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและมีพลังที่จะเรียนรู้และพัฒนาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ปัญหา (Quinn, 2007) ทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วนั้น เป็นปัจจัยเชื่อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Kark & Carmeli 2009) สามารถแสดงองค์ประกอบตามภาพที่ 4 ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 4 โมเดลองค์ประกอบของความเจริญก้าวหน้าในงาน

ที่มา: พัฒนาตามแนวคิดของ Porath et al. (2012); Spreitzer (2009)

4.3.2 การวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้จัดทำแบบวัดไว้หลากหลายจึงขอยกตัวอย่างโดยสังเขปดังต่อไปนี้

Porath et al. (2012) ได้จัดทำแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยได้พัฒนาจากแบบวัดความมีชีวิตชีวา ของ Ryan & Frederick (1997) และ แบบวัดในด้านการเรียนรู้ ของ Reagans et al., (2005) กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน 30 คน (ผู้ชาย 55% อายุเฉลี่ย = 27.8 ปี) มาจากหลากหลายอาชีพ เช่น ที่ปรึกษา วิศวกร ผู้ดูแลระบบ ตัวอย่างข้อคำถามเช่น “ฉันพบว่าตัวเองเรียนรู้บ่อย” และ “ฉันมีชีวิตอยู่อย่างมีชีวิตชีวา” ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดใน 2 มิติ มีค่าระหว่าง .81 และ .87 ตามลำดับ แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 7 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 7 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 1 คะแนน ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Usman et al. (2020) พัฒนามาจาก Porath et al (2012) โดยได้วัดความเจริญก้าวหน้าในงานด้วยข้อคำถาม 10 รายการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากรโทรคมนาคม ในประเทศปากีสถาน จำนวน 280 คน ตัวอย่างคำถาม เช่น “ฉันเห็นว่าตัวเองพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง” และ “ฉันมีพลังงานและจิตวิญญาณ” โดยมีค่าความเชื่อมั่น (ครอนบาคแอลฟา) เท่ากับ .92 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Zeng et al. (2020) ซึ่งได้พัฒนาแบบวัดมาจากแบบวัดของ Porath et al (2012) เช่นกัน ในงานวิจัยนี้ใช้การวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน ในกลุ่มตัวอย่าง อุตสาหกรรมของบริษัทการค้า การผลิต การก่อสร้าง 17 บริษัทที่ตั้งอยู่ในมณฑลเจียงซูและมณฑลอานฮุย ประเทศจีน ใช้ข้อคำถาม 10 ข้อเพื่อวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งรวมถึงองค์ประกอบแห่งการเรียนรู้และองค์ประกอบแห่งความมีชีวิตชีวา ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันพบว่าตัวเองเรียนรู้บ่อย” และ “ฉันรู้สึกมีชีวิตชีวาและสำคัญยิ่ง” โดยมีค่าความเชื่อมั่น (คอนบาคแอลฟา) เท่ากับ .82 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Yang Yang et al. (2021) พัฒนาแบบวัดมาจากแบบวัดของ Porath et al., (2012) ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ศึกษาในกลุ่มบุคลากรประจำและหัวหน้างาน จำนวน 180 คน ในอุตสาหกรรมเทคโนโลยี จำนวน 4 แห่งในภาคเหนือของประเทศไทย ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ฉันเรียนรู้มากขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อเวลาผ่านไป” และ “ฉันมองไปข้างหน้า สู้วันใหม่ทุก ๆ วัน” ค่าความ

เชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ที่ .92 แบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับ
ความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

Cornelia et al. (2012) พัฒนาแบบวัดความเจริญก้าวหน้า จากแบบวัดของ Shirom–Melamed; Sonnentag (2003) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือบุคลากรบริการภาคสังคม จำนวน 121 คน โดยได้จัดทำแบบวัดความมีชีวิตชีวาเพื่อสะท้อนประสบการณ์ในช่วงเวลาหลังเลิกงาน ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “ตอนนี้หลังเลิกงาน ฉันรู้สึกมีพลัง” ค่าความเชื่อมั่นระหว่าง .94 ถึง .97 และในกรณีมีการวัดระหว่างวัน เพื่อประเมินการเรียนรู้โดยใช้ 5 รายการ ตัวอย่างข้อคำถาม เช่น “วันนี้ ฉันได้ทำงานที่สนุกท้าทาย ซึ่งฉันได้เรียนรู้ทักษะใหม่ๆ” โดยแบบวัดในช่วงระหว่างวันมี ค่าความเชื่อมั่น (คอนบราคแอลฟา) ระหว่าง .89 ถึง .95 และแบบวัดมีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า แบบลิเคิร์ต 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมจะเห็นได้ว่าแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานส่วนใหญ่ที่พบ ถูกพัฒนามาจากแบบวัดของ Porath et al., (2012) ในองค์กรธุรกิจที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกแบบวัดในงานวิจัยของ Usman et al., (2020) ซึ่งพัฒนามาจากแบบวัดของ Porath et al., (2012) มาใช้ในงานวิจัย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาอยู่ในธุรกิจใกล้เคียงกัน และจากการทบทวนวรรณกรรม แบบวัดได้ถูกพัฒนาตามแนวคิดที่มี 2 องค์ประกอบตามแนวคิดข้างต้น

4.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องแสดงความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีต่อความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

Helmy (2022) ได้ศึกษาถึงมิตรภาพในที่ทำงานต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน ผลลัพธ์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงานในทิศทางบวก ($\beta = .75, p = .01$) จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีการศึกษาระหว่างตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานกับความเจริญก้าวหน้าในงานยังมีไม่มาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลระหว่าง 2 ตัวแปรนี้ ด้วยเหตุนี้ **สรุปสมมติฐานที่ 5** มิตรภาพในที่ทำงานมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน

Frazier & Tupper (2016) ศึกษาถึงความปลอดภัยทางจิตใจมีผลต่อตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน ที่ ($\beta = 0.50, p < .01$)

Sanchez (2019) ได้ศึกษาถึง ผลของภาวะผู้นำต่อสภาพจิตใจของพนักงานบริการสุขภาพ ที่ส่งผลถึงความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจกับความเจริญก้าวหน้าในงาน ($\beta = .61, p < .01$) และความเจริญก้าวหน้าในงานสามารถอธิบายการเกิดความปลอดภัยทางจิตใจได้ ร้อยละ 38.5

Zeng et al. (2022) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจ กับความเจริญก้าวหน้าในงานในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านระหว่างภาวะผู้นำกับต่อพฤติกรรมการรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า ความปลอดภัยทางจิตใจมีความสัมพันธ์ต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน ($r = .43, p < .01$)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านยังมีน้อย ด้วยเหตุนี้ **สรุปสมมติฐานที่ 6** ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน

นอกจากนี้ยังพบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาถึงตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ

Riaz et al. (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลระหว่างความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานของบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.264, p < 0.001$)

Yanjun et al. (2019) ได้ศึกษาอิทธิพลระหว่างความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่ ($\beta = .22, p < .01$)

Helmy (2022) ได้ศึกษาอิทธิพลระหว่างความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่ ($\beta = .47, p = .00$)

จากที่นำเสนอข้างต้นมีข้อค้นพบว่า นักวิจัยได้ให้ความสำคัญกับความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้พบว่าความเจริญก้าวหน้ามีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ **สรุปสมมติฐานที่ 7** ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

นอกจากนี้ Usman et al. (2020) ยังศึกษาความเจริญก้าวหน้าในงานกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวก ต่อพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรม และในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านความเจริญก้าวหน้าในงานพบว่าผลลัพธ์มีนัยสำคัญ ($\beta = .236, p < .01$)

Abid et al. (2015) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเจริญก้าวหน้าในงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($r = 0.780, p < 0.01$) ในบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นประโยชน์สำหรับปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมาก เพราะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้

Helmy (2022) ได้ศึกษาอิทธิพลส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงานในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = .35, p = .00$)

จากที่นำเสนอในข้างต้น ชี้ให้เห็นว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานด้วยเหตุนี้ **สรุปสมมติฐานที่ 8** ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเพิ่มเติม พบว่ามีงานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานในบทบาทตัวแปรส่งผ่าน 2 ตัวพร้อมกัน แต่ศึกษาในบริบทตัวแปรต้น ความเป็นผู้นำต่อพฤติกรรมการรับผิดชอบ กล่าวคือ

Zeng et al. (2022) ได้ศึกษาตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานในบทบาทของตัวแปรส่งผ่าน ระหว่างความสัมพันธ์ในความเป็นผู้นำถึงพฤติกรรมการคุมประพฤติ โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษพบว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมการควบคุมประพฤติ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการศึกษาตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานโดยมีตัวแปรส่งผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำเสนองานวิจัยที่ใกล้เคียง จากงานวิจัยข้างต้น จะสังเกตได้ว่าความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้น จึงมีแนวโน้มที่ ตัวแปรทั้ง 2 จะทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่าง มิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้ **สมมติฐานที่ 9** ความปลอดภัยทางจิตใจและความ

เจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 5 บริบทของบริษัทเอกชนที่ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ องค์กรที่นำมาใช้ในการศึกษาคือบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ที่ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยบริษัทและกลุ่มในเครือมีแนวทางการบริหารจัดการเพื่อมุ่งสู่การเป็น TECH COMPANY ในการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยบริษัทใช้รูปแบบการจัดการนวัตกรรมแบบเปิด (OPEN INNOVAION) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทุกไลฟ์สไตล์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ พร้อมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน มุ่งเน้นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ และกำหนดเป้าหมายนวัตกรรมเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญของบริษัท องค์กรได้ให้ความสำคัญกับนวัตกรรม และเป็นผู้ผลักดันยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทดลองและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กร (รายงานความยั่งยืนผู้ให้บริการโทรคมนาคม ปี 2564) นอกจากนี้บริษัทยังได้นำเสนอบริการและโซลูชันด้านการสื่อสารโทรคมนาคมอย่างครบวงจร ซึ่งเรียกได้ว่าเป็นผู้นำคอนเวอร์เจนซ์ไลฟ์สไตล์ โดยมีธุรกิจหลักแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังต่อไปนี้

1.กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการอินเทอร์เน็ตบ้าน ประกอบไปด้วยบริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการเสริมต่างๆ เช่น บริการโทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น นอกจากนี้ยังรวมถึงบริการอินเทอร์เน็ตและบรอดแบนด์ บริการโครงข่ายข้อมูล ปัจจุบันเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน โดยมีโครงข่ายเป็นใยแก้วนำแสงที่ทันสมัยที่สุดในประเทศไทย เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและบริการบรอดแบนด์ และยังเป็นผู้ให้บริการในธุรกิจรับส่งข้อมูล รายใหญ่ที่สุดในประเทศไทย

2.กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการมือถือ ได้นำเสนอนวัตกรรมและระบบสื่อสารแบบไร้สาย เพื่อให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันและกันผ่านระบบการสื่อสาร ผ่านรูปแบบการบริการล้ำสมัยและมีคุณภาพสูง ภายใต้วิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจ คือ การเป็นผู้นำในการสร้างไลฟ์สไตล์การสื่อสารแบบไร้สาย เพื่อให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันและกัน ตลอดจนเข้าถึงความรู้ ข้อมูลและสาระบันเทิง ทุกที่ ทุกเวลาตามต้องการ

3.กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการจานดาวเทียมและเคเบิล คือผู้ให้บริการโทรทัศระบบบอกรับเป็นสมาชิก ซึ่งให้บริการทั่วประเทศผ่านดาวเทียมในระบบดิจิทัลตรงสู่บ้านสมาชิก และผ่านโครงข่ายเคเบิล

4. กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการด้านการเงิน ให้บริการบัตรเครดิตเงินอิเล็กทรอนิกส์และ เป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ ทั้งสินค้าและบริการอื่นๆ อาทิ ค่าไฟฟ้า ค่าน้ำประปา รวมทั้งการชำระค่าบริการให้กับร้านค้าที่ทำธุรกรรมผ่านระบบอีคอมเมิร์ซ เป็นต้น

5. กลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการดิจิทัลคอนเทนต์ เป็นช่องทางที่ทำให้สามารถเข้าถึง ชุมชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และชุมชนออนไลน์ อีกทั้งยังเป็นสื่อสำหรับธุรกรรมระหว่างผู้บริโภคกับ ผู้บริโภค ธุรกิจกับผู้บริโภค และธุรกิจกับธุรกิจ เช่น บริการเกมส์ออนไลน์ ข้อปับังออนไลน์ บริการ ประชุมออนไลน์ เป็นต้น

จากบริการและโซลูชันด้านการสื่อสารโทรคมนาคม องค์กรได้จัดกลุ่มผลิตภัณฑ์การ ให้บริการ ที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีที่สุด ในด้านการปฏิบัติงานได้ กำหนดลักษณะการทำงานเป็น 2 ส่วนหลักๆ คือ ส่วนงานให้บริการลูกค้า และ ส่วนงานสนับสนุน ซึ่งมีแผนงานเพื่อให้บริการในด้านต่างๆ พอสังเขป ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตาราง 1 อธิบายลักษณะงานของแผนงานที่ทำงานศึกษา

แผนงาน	ลักษณะงาน
บัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Operation)	ตรวจสอบเกี่ยวกับการรับจ่ายเงิน และหลักฐานเอกสารทางการเงินและบัญชี จัดทำและดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับงบประมาณ
การตลาด (Commercial)	วิเคราะห์ พัฒนาผลิตภัณฑ์และวางแผนการตลาดเพื่อสร้างแรงจูงใจในผลิตภัณฑ์
ทรัพยากรบุคคล (Human Resources)	วางแผนจัดการองค์กรและจัดทำแผนพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน
ไอที (Information Technology Operations)	ออกแบบและพัฒนาด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท
ติดตามหนี้ (Collection Management)	ติดตามทวงถามค่าบริการต่างๆ ของสินค้าต่างๆ และโน้มน้าวให้ลูกค้าเข้ามาชำระค่าบริการให้แก่บริษัทได้มากขึ้น
ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing)	การนำเสนอขายสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า ทางโทรศัพท์
บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	ให้บริการลูกค้าที่ต้องการติดต่อสอบถามข้อมูล ทั้งเรื่องเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการบริการของบริษัท

ในกระบวนการทำงานของกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ได้สอดแทรก 4C ซึ่งเป็นค่านิยมองค์กร และจากโมเดลที่ผู้วิจัยศึกษา สอดคล้องกับค่านิยมองค์กรในประเด็นเรื่องสร้างสรรค์ เรียนรู้ ไม่รู้จบ (Creative) ที่มุ่งให้บุคลากรมีความรู้ลึกมีชีวิตชีวาและอยากเรียนรู้ในการทำงานใหม่ ๆ พร้อมทั้งจะพัฒนาตนเอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จากวัฒนธรรมองค์กรดังกล่าว เป็นคุณค่าหลักที่บุคลากรใช้ยึดถือเป็นหัวใจในการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดเอกลักษณ์ที่ชัดเจน อีกทั้งช่วยเป็นแรงผลักดันให้บริษัทก้าวไปข้างหน้าร่วมกันอย่างแข็งแกร่ง สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ คือ เป็นผู้นำด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระบบเทคโนโลยีที่เชื่อมโยงผู้คน องค์กร เศรษฐกิจ สังคมเข้าด้วยกัน และร่วมกันสร้างคุณค่าที่แท้จริงของชีวิต มุ่งมั่นนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสร้างสรรค์คุณค่าเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม สู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ตอนที่ 6 การพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ ได้พัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เป็นโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากงานวิจัยที่ศึกษาพบว่าเมื่ออยู่หลายปัจจัยด้วยกัน ที่แสดงถึงความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือก มิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรต้น และความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

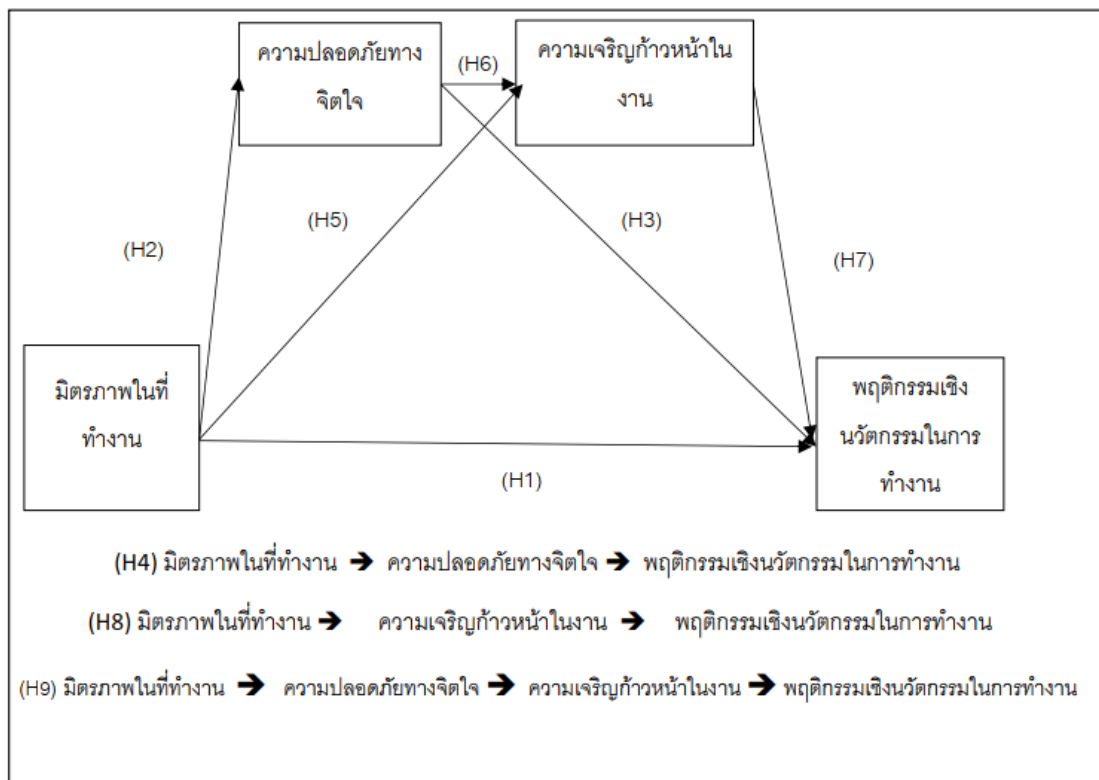
จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura ที่เชื่อว่า การที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น เกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัว ทำให้เกิดการเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ตามทฤษฎีแบ่งหลักการออกเป็น 3 ปัจจัยที่มีการเชื่อมโยงกันและกัน คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรม ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นทฤษฎีหลักในการอธิบายการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร โดยแต่ละตัวแปรที่เลือกมาศึกษาสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม กล่าวคือ ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานสอดคล้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อม เนื่องจากตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานเกี่ยวกับการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพและรับรู้ความรู้สึกของการมีมิตรภาพในองค์กร เช่น การรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ยกตัวอย่างงานวิจัยของ Sias & Chail (1998) ซึ่งให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีการพัฒนาเป็นระดับ เริ่มจากคนรู้จักได้พัฒนาเป็นเพื่อน จากเพื่อนได้พัฒนาเป็นเพื่อนสนิท และจากเพื่อนสนิทได้พัฒนาไปเป็นเพื่อนสนิทที่สุด ซึ่งระดับของมิตรภาพเหล่านี้จะถูกกำหนดด้วยปัจจัยการรับรู้ส่วนบุคคล เมื่อมีระดับมิตรภาพในที่ทำงานสูง จะส่งผลให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และทำให้ง่ายต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล มี

แนวโน้มที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมเพิ่มขึ้น (Cao & Zhang, 2020) เป็นต้น ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ในบทบาทของตัวแปรส่งผ่าน สอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากตัวแปรส่งผ่านทั้ง 2 มีความหมายที่แสดงถึงกระบวนการ คิดและความรู้สึก กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจ จะทำให้บุคคลนั้นกล้าที่จะ แสดงความคิด กล้าที่จะแสดงความเป็นตัวของตัวเอง และกล้ายอมรับความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นได้ ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกมีชีวิตชีวาและความรู้สึกเชิงบวก พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะ ส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เพิ่มขึ้นด้วย (Spreitzer et al., 2012) จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปรใน ระดับบุคคลเป็นหลัก เพราะเชื่อว่าทีมหรือองค์กรจะประสบผลสำเร็จก็ต่อเมื่อมีบุคลากรมีคุณภาพ

จากข้อค้นพบที่กล่าวมาแล้วนั้น แสดงให้เห็นว่า มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน น่าจะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในกระบวนการที่ทำให้ เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัท ผู้วิจัยจึงได้ตั้งเป็น 9 สมมติฐาน พร้อมทั้งตัวแปรที่นำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน (Workplace Friendships)
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน(Innovative Work Behavior)
3. ตัวแปรส่งผ่าน (Mediator Variable) ได้แก่ ความปลอดภัยทางจิตใจ (Psychological Safety) และความเจริญก้าวหน้าในงาน (Thriving at work)



ภาพประกอบ 5 กรอบแนวคิดของงานวิจัยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Cao & Zhang, 2020 ; Rahmanningtyas et al., 2022 ; Helmya et al., 2020)

สมมติฐานที่ 2 : มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ (Helmy & Wiwohob, 2020 ; Wang, 2022 ; Durrah, 2022)

สมมติฐานที่ 3 : ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Xu et al., 2022 ; Ali et al., 2022)

สมมติฐานที่ 4 : ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Basharat et al., 2017 ; Cao & Zhang, 2020 ; Xu et al., 2022)

สมมติฐานที่ 5 : มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน (Helmy, 2022)

สมมติฐานที่ 6 : ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน (Frazier & Tupper, 2016 ; Zeng et al., 2022)

สมมติฐานที่ 7 : ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Helmy, 2022 ; Sidra et al., 2018 ; Yanjun et al., 2019)

สมมติฐานที่ 8 : ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Abid et al., 2015 ; Helmy, 2022 ; Muhammad et al., 2020)

สมมติฐานที่ 9 : ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Frazier & Tupper 2016 ;Zeng, et al., 2022)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุและผลของความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานของบุคลากรที่ทำงานในองค์กรธุรกิจโทรคมนาคมและการสื่อสาร ใช้ระเบียบวิธีวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal research) มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ระดับมิติสภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสาร แห่งหนึ่ง 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิติสภาพในที่ทำงานที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประชากรและตัวอย่างวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่างวิจัย

ประชากร (Population) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 8 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ บัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Operation) การตลาด (Commercial) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ไอที (Information Technology Operations) ติดตามหนี้ (Collection Management) ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing) บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing Operation Management), บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Operation Contact Center) รวมทั้งสิ้นจำนวน 7,876 คน (ระบบข้อมูลของ HR ในเดือนพฤศจิกายน 2565)

ตัวอย่างวิจัย (Sample) คือ บุคลากรบริษัทเอกชนผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 8 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร ได้แก่ บัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Operation), การตลาด (Commercial), ทรัพยากรบุคคล (Human Resources), ไอที (Information Technology Operations) ติดตามหนี้ (Collection Management), ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing), บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing Operation Management), บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Operation Contact Center) จำนวน 240 คน

ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย ตามแนวคิดในการวิเคราะห์แบบ Path analysis การกำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย โดยใช้กฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ที่ Schumacker & Lomax, 1996; Hair et al., 1998 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงควรมีอย่างน้อย 80 คน อย่างไรก็ตามหากโมเดลการวิเคราะห์มีตัวแปร 5 ตัวแปร หรือน้อยกว่า และมีข้อคำถามมากกว่า 3 ข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 คน (Hair et al., 2019) แต่เพื่อให้เกิดความตรงในการวิเคราะห์มากขึ้น และป้องกันข้อมูลสูญหาย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 240 คน

ผู้วิจัยทำการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ตามกลุ่มประชากรในแต่ละหน่วยงาน โดยแบ่งประชากรด้วยประเภทของงานเป็น 2 ส่วนคือฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายให้บริการลูกค้า หลังจากนั้นสุ่มตัวอย่างตามส่วนงานทั้ง 2 ส่วน ให้มีความครอบคลุมเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนในแต่ละส่วนของการทำงาน จนได้จำนวนตามที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาแต่ละส่วนงาน ประกอบไปด้วยแผนก ที่เป็นตัวอย่างดังนี้ 1) ส่วนงานสนับสนุน ประกอบด้วยหน่วยงาน บัญชีและการเงิน (Accounting and Finance Operation) การตลาด (Commercial) ทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ไอที (Information Technology Operations) 2) ส่วนการให้บริการลูกค้า ประกอบด้วยหน่วยงาน ติดตามหนี้ (Collection Management) ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing), บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing Operation Management) บริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์ (Operation Contact Center) รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนงาน

ประเภท ของส่วนงาน	แผนก	ประชากร	แบบสอบถาม ตอบ กลับ	สัดส่วน (ร้อยละ)
บุคลากรส่วน สนับสนุนการ ทำงาน	บัญชีและการเงิน	296	34	14.2
	ทรัพยากรบุคคล	285	3	1.3
	ไอที	295	15	6.3
	การตลาด	280	30	12.5
บุคลากรส่วน ให้บริการลูกค้า	บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์	1,840	5	2.1
	บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์	2,945	97	40.4
	ติดตามหนี้	190	37	15.4
	บริการการขายทางโทรศัพท์	1,745	19	7.9
	รวม	7,876	240	100.0

หมายเหตุ: สัดส่วน (ร้อยละ) คือสัดส่วนของแบบสอบถามตอบกลับของทั้ง 8 แผนกงาน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจาก ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดเพื่อวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และมิตรภาพในที่ทำงาน โดยตัวอย่างบุคลากรในบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ตอบแบบวัด โดยแบบวัดแบ่งเป็น 5 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 แบบวัดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และประเภทของสายงาน

ตอนที่ 2 แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดสภาวะทางอารมณ์ของความปลอดภัยทางจิตใจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาข้อคำถามจากแบบวัดของ Edmondson (1999) ซึ่งเป็นแบบวัดที่สร้างตามแนวคิดของ Edmondson (1999) ที่กล่าวว่าไว้ว่า มีความเชื่อร่วมกันว่าความปลอดภัยทางจิตใจจะเกิดขึ้น เมื่อมีการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงาน

ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ความปลอดภัยทางจิตใจยังมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเรียนรู้ภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม แบบวัดที่ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด มีจำนวนข้อคำถาม 6 ข้อ ตัวอย่างรายการคำถาม เช่น “ฉันรู้สึกปลอดภัยและกล้าที่จะพูด” และพัฒนาข้อคำถามบางส่วนโดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทในการศึกษา (รายละเอียดของแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก) กำหนดการแปลผลคะแนน ตามแนวทางของ Best & Kahn (1997) ซึ่งมีการแปลผลดังนี้

- 4.51 – 5.00 พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 พนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 3 แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาจากแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานของ Porath et al., (2012) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความรู้สึกของความเจริญก้าวหน้าในงาน ตามแนวคิดของ Porath et al., (2012); Spreitzer (2009) ที่ได้กล่าวถึงว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน คือสภาวะทางจิตใจที่บุคคลประสบทั้งความรู้สึกมีชีวิตชีวาและการเรียนรู้ แบบวัดที่ใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 9 ข้อ ตัวอย่างข้อคำถามในองค์ประกอบการเรียนรู้ “ฉันเห็นการพัฒนาของตนเองในการเรียนรู้ในงานอย่างต่อเนื่อง” หรือ “ฉันยังคงเรียนรู้จากที่ทำงานมากขึ้นเรื่อยๆ” (รายละเอียดของแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก) กำหนดการแปลผลคะแนน ตามแนวทางของ Best & Kahn (1997) ซึ่งมีการแปลผลดังนี้

- 4.51 – 5.00 พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก
- 2.51 – 3.50 พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 พนักงานมีความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 4 แบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาจากแบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดของ Nielsen et al., (2000) ที่กล่าวว่า มิตรภาพในที่ทำงาน ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ คือมิติการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนบุคลากรคนอื่นๆ โอกาสมิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีและส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในงานของพนักงานและการมีส่วนร่วมในงาน และมิติความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้น เป็นลักษณะความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในเชิงบวก ข้อคำถามประกอบไปด้วย 1) โอกาสมิตรภาพ มีข้อคำถาม 6 ข้อ และ 2) ความรู้สึกของการมีมิตรภาพ มีข้อคำถาม 6 ข้อ แบบวัดใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด ตัวอย่างข้อคำถามในมิติโอกาสมิตรภาพ เช่น “ฉันมีโอกาสได้รู้จักเพื่อนร่วมงานของฉัน” และ มิติความรู้สึกของการมีมิตรภาพ เช่น “ฉันมีมิตรภาพที่ใกล้ชิดในที่ทำงาน” ข้อคำถามมีทั้งหมด 11 ข้อ (รายละเอียดของแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก) และพัฒนาข้อคำถามบางส่วนโดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทในการศึกษา กำหนดการแปลผลคะแนน ตามแนวทางของ Best & Kahn (1997) ซึ่งมีการแปลผลดังนี้

4.51 – 5.00 พนักงานมีมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 พนักงานมีมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 พนักงานมีมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 พนักงานมีมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 พนักงานมีมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับน้อยมาก

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยอ้างอิงของ ชัยยุทธ กลีบบัว, อมราพร สุรการ, และกนกนิจ พนาวาส (2566) ซึ่งพัฒนาแบบวัดมาจากแบบวัดของ De Jong & Den Hartog (2010) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการสำรวจความคิด พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ และ พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ ตัวอย่างข้อคำถาม “ท่านมองหาจุดสำคัญที่จะสามารถพัฒนาวิธีการทำงานให้ดีกว่าในปัจจุบัน” ข้อคำถาม 16 ข้อ (รายละเอียดของแบบสอบถามอยู่ในภาคผนวก) แบบวัดใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น

ซึ่ง 5 คะแนนหมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดการแปลผลคะแนน ตามแนวทางของ Best & Kahn (1997) ซึ่งมีการแปลผลดังนี้

4.51 – 5.00 พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51 – 4.50 พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2.51 – 3.50 พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.51 – 2.50 พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.50 พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับน้อยมาก

ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เป็นการพัฒนาแบบวัดมิติสภาพในที่ทำงาน แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน และแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาและทบทวนงานวิจัย เอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน มิตรภาพในที่ทำงาน และ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน หลังจากนั้นกำหนดนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 2 นำเครื่องมือจากงานวิจัยที่เป็นต้นแบบของแต่ละตัวแปรมาสร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างของตัวแปรที่จะ มีรายละเอียดตามตารางที่ 3

ตาราง 3 โครงสร้างเนื้อหาแบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน มิตรภาพ ในที่ทำงาน และ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ตัวแปร	องค์ประกอบ	จำนวนข้อ
1.ความปลอดภัยทางจิตใจ	ความปลอดภัยทางจิตใจ	6
	รวม	6
2.ความเจริญก้าวหน้าในงาน	2.1 ความมีชีวิตรื่นเริง	4
	2.2 การเรียนรู้	5
	รวม	9
3.มิตรภาพในที่ทำงาน	3.1 โอกาสในที่ทำงาน	6
	3.2 ความรู้สึก	5
	รวม	11
4.พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	4.1 พฤติกรรมการสำรวจความคิด	4
	4.2 พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด	4
	4.3 พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ	4
	4.4 พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	4
	รวม	16

ขั้นตอนที่ 3 เนื่องจากแบบวัดต้นฉบับถูกพัฒนาขึ้นมาจากกลุ่มตัวอย่างในต่างประเทศ ผู้วิจัยจึงต้องมีการแปลความหมายและตรวจสอบคุณภาพชุดแบบวัดดังกล่าวซ้ำ เพื่อเพิ่มความเท่าเทียมกันในเชิงวัฒนธรรมทั้งด้านภาษา เนื้อหา และแนวคิด ผู้วิจัยจึงจัดทำร่างแบบวัดจากที่ได้แปลมา และได้มีการการดัดแปลงข้อคำถามที่มีอยู่ จากเครื่องมือวิจัยเดิม ให้เหมาะสมกับนิยามเชิงปฏิบัติการ และบริบทการศึกษานักศึกษาระดับปริญญาโทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 นำเครื่องมือที่ได้รับการแปลเป็นภาษาไทยแล้วมา พิจารณาอีกครั้งในแต่ละข้อ จนเกิดความเข้าใจความหมายที่ตรงกัน และปรับภาษาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารให้ได้มากที่สุด

3.2 นำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบวัดฉบับร่าง 1 ฉบับ

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบวัดฉบับร่างที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา แล้วพร้อมด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางกำหนดโครงสร้างเนื้อหาที่ต้องการวัด พร้อมด้วยแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือวิจัย จัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ด้านการวัดและการประเมิน ได้พิจารณาความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามเป็นรายข้อ ให้เหมาะสมกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยพิจารณาจากค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) เกณฑ์ที่ตัดสินความสอดคล้องข้อคำถาม นิยามศัพท์ปฏิบัติการ เนื้อหา และ วัตถุประสงค์ กรณีค่า IOC มากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ (ศิริชัย กาญจนวสี, 2548 อ้างถึงใน ภัทธจิตร แสงสุข, 2554) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้ +1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ 0 หมายถึง เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ และ -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรการคำนวณ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
 $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
 N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

จากผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ผู้วิจัยได้พิจารณาปรับแก้ข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิก่อนนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง พบว่าข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ มีค่าดัชนี IOC เท่ากับ 1 แสดงถึงข้อคำถามนั้นวัดได้สอดคล้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ

ขั้นตอนที่ 6 ทดลองใช้ (Try out) หลังจากผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือวิจัยตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านแล้ว ขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยได้นำแบบวัดฉบับแก้ไข ที่พัฒนาแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสาร จำนวน 80 คน ที่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่าง และเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมนำผลมาตรวจสอบคุณภาพของแบบวัด โดยตรวจสอบค่าความเที่ยงแบบสอดคล้องภายใน (Internal consistency) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา (cronbach's alpha coefficient) นอกจากนี้ยังต้องประเมินความเที่ยงของเครื่องมือ โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา ที่มีค่ามากกว่า 0.50 ขึ้นไป จึงจะถือว่าใช้ได้ (ศิริชัย กาญจนวดี, 2548 อ้างถึงใน ภัทรจิตรา แสงสุข, 2554) โดยพิจารณา ร่วมกับเกณฑ์ข้อตกลงเบื้องต้น (Rule of Thumb) ของ George and Mallery (2016) ที่ระบุว่า ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาที่มากกว่า 0.90 มีความเที่ยงในระดับในเกณฑ์ดีมาก ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.80-0.89 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ดี ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.70-0.79 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์พอใช้ (สามารถยอมรับได้) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.60 -0.69 จะมีระดับความเที่ยงในเกณฑ์ค่อนข้างต่ำ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ระหว่าง 0.50 -0.59 จะมีระดับความเที่ยงอยู่ในเกณฑ์ต่ำ และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ที่น้อยกว่า 0.50 มีความเที่ยงในระดับที่ไม่สามารถยอมรับได้

ผลการทดลองจากการนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับบุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสาร จำนวน 80 คน จากกลุ่มทดลองใช้ (Try out) พบว่าแบบสอบถามเมื่อแยกเป็นองค์ประกอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาอยู่ระหว่าง 0.79 -0.95 มีค่าความเที่ยงในระดับพอใช้ถึงดีมาก ดังแสดงในตารางที่ 4

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา กลุ่มทดลองใช้ (N=80)
1.ความปลอดภัยทางจิตใจ	6	0.79
1.1 การรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจ	6	0.79
2.ความเจริญก้าวหน้าในงาน	9	0.91
2.1 ความมีชีวิตชีวา	5	0.87
2.2 การเรียนรู้	4	0.91

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อันดับแอลฟา
	ข้อ	กลุ่มทดลองใช้ (N=80)
3. มิตรภาพในที่ทำงาน	11	0.91
3.1 การรับรู้โอกาสการมีมิตรภาพ	6	0.85
3.2 ความรู้สึกของการมีมิตรภาพ	5	0.87
4. พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	16	0.96
4.1 พฤติกรรมการสำรวจความคิด	4	0.89
4.2 พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด	4	0.93
4.3 พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ	4	0.90
4.4 พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	4	0.95

ขั้นตอนที่ 7 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือทั้งฉบับ ของตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เป็นมาตรฐานการประมาณค่า มีข้อคำถามทั้งสิ้น 42 ข้อ มีช่วงการตอบ 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด จนถึง 5 เห็นด้วยมากที่สุด การหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้มาจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน และนำคะแนนไปวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) ด้วยวิธีจัดกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยเรียงคะแนนจากการตอบแบบวัดทั้งหมด ตั้งแต่คะแนนสูงสุดไปยังคะแนนต่ำสุด หลังจากนั้นแยกผู้ได้คะแนนอยู่ในเปอร์เซ็นต์ไทล์ ที่ 75 หรือสูงกว่า เป็นกลุ่มสูง และผู้ที่ได้คะแนนอยู่ในเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 หรือต่ำกว่า เป็นกลุ่มต่ำ จากนั้นจึงนำคะแนนของการตอบแบบสอบถามของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ไปทดสอบสถิติที (t-test) เพื่อคัดข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ข้อคำถามของทั้ง 4 ตัวแปรได้แก่ แบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน จำนวน 11 ข้อ แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ จำนวน 6 ข้อ ความเจริญก้าวหน้าในงาน 9 ข้อ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 16 ข้อ รวมทั้งสิ้น 42 ข้อ ผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 8 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล การวิเคราะห์องค์ประกอบยังเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปร เพื่อพิสูจน์โครงสร้างตามนิยามเชิงทฤษฎี และความสัมพันธ์คล้อยกับสภาพที่เป็นจริง ผลของการตรวจสอบเชิงโครงสร้างมีดังนี้

8.1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจพบว่า ข้อคำถามทั้ง 6 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกทุกคู่ มีค่าตั้งแต่ 0.30 ถึง 0.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.50 โดยข้อคำถามที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ “ฉันรู้สึกปลอดภัยที่จะทำสิ่งที่ทำหายในงาน” กับ “ในที่ทำงานของฉันไม่มีใครมาบั่นทอนความพยายามของฉันได้” มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.71 รองลงมาคือ “ฉันสามารถหยิบบกปัญหาในงานมาปรึกษาหารือกันในที่ทำงานโดยไม่ต้องกังวล” กับ “ฉันรู้สึกปลอดภัยที่จะทำสิ่งที่ทำหายในงาน” มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.68 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้ง 6 ข้อคำถามของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับที่สูง ในทิศทางบวก และข้อคำถามทั้ง 6 ข้อสามารถอธิบายความแปรปรวนร่วมกันได้ร้อยละ 33 ถึงร้อยละ 73 รายละเอียดตามตารางที่ 5

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ (N=80)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์							
	Mean	S.D	1	2	3	4	5	6
1.หากฉันทำงานผิดพลาด ในที่ทำงาน จะไม่มีการถือโทษกัน	3.68	1.09	1					
2.ฉันสามารถหยิบบกปัญหาในงานมาปรึกษาหารือกันในที่ทำงานได้อย่างไม่ต้องกังวล	3.98	1.07	.42*	1				
3.ฉันจะไม่ถูกปฏิเสธจากเพื่อนร่วมงาน เพียงเพราะฉันคิดหรือทำอะไรที่แตกต่างจากผู้อื่น	3.88	0.99	.53*	.59*	1			
4.ฉันรู้สึกปลอดภัยที่จะทำสิ่งที่ทำหายในงาน	3.59	1.00	.42*	.67*	.61*	1		

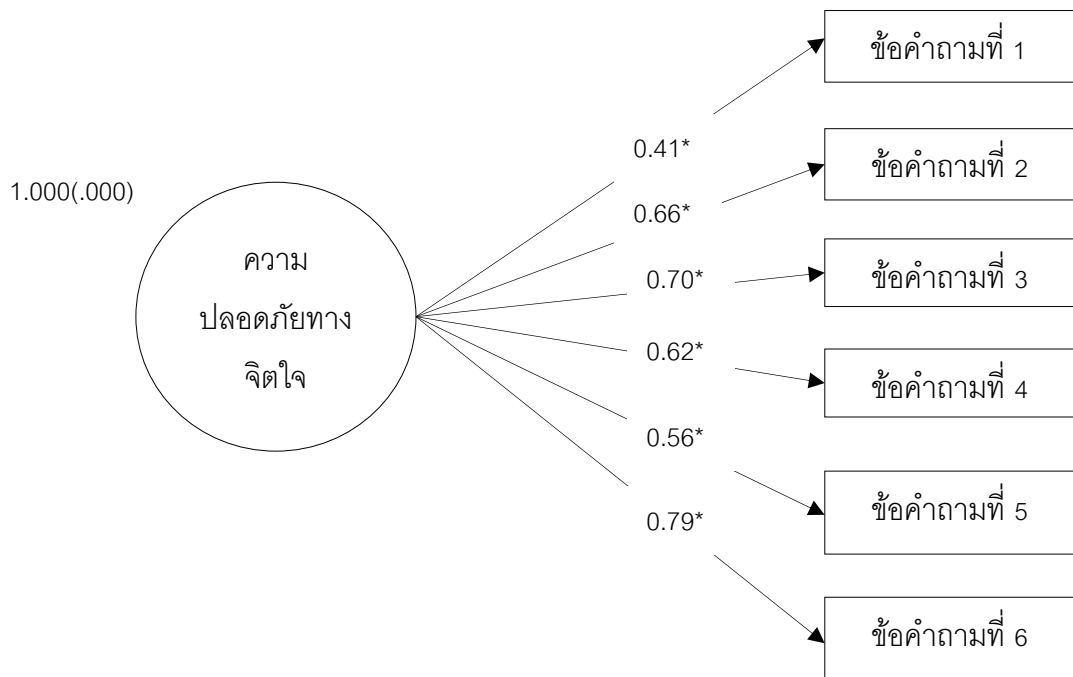
ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์							
	Mean	S.D	1	2	3	4	5	6
5. ฉันสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้โดยง่ายดาย	4.20	0.80	.30*	.50*	.44*	.48*	1	
6. ในที่ทำงานของฉันไม่มีใครมาบ่นทอนความพยายามของฉันได้	3.53	1.00	.51*	.52*	.57*	.71*	.42*	1

หมายเหตุ * $p < .05$

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความปลอดภัยทางจิตใจพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi-square = 15.77, df = 9, p-value = 0.07, ค่า RMSEA = 0.09, ค่า CFI = 0.94 และค่า TLI = 0.90

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ของข้อคำถามในโมเดลการวัดความปลอดภัยทางจิตใจพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีขนาดตั้งแต่ 0.41-0.79 ซึ่งข้อคำถามทั้ง 6 ข้อ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่คะแนนต่ำสุดกับคะแนนสูงสุดแตกต่างกัน นอกจากนี้ค่าความเชื่อมั่นของการวัด ข้อมูลของตัวชี้วัดมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ตั้งแต่ 0.18-0.62 ดังแสดงในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันความปลอดภัยทางจิตใจ

ที่มา: พัฒนามาตามแนวคิดของ Edmondson (1999)

8.2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน
ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบความเจริญก้าวหน้าใน
งานพบว่าองค์ประกอบทั้ง 2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก มีค่า 0.64 อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตารางที่ 6

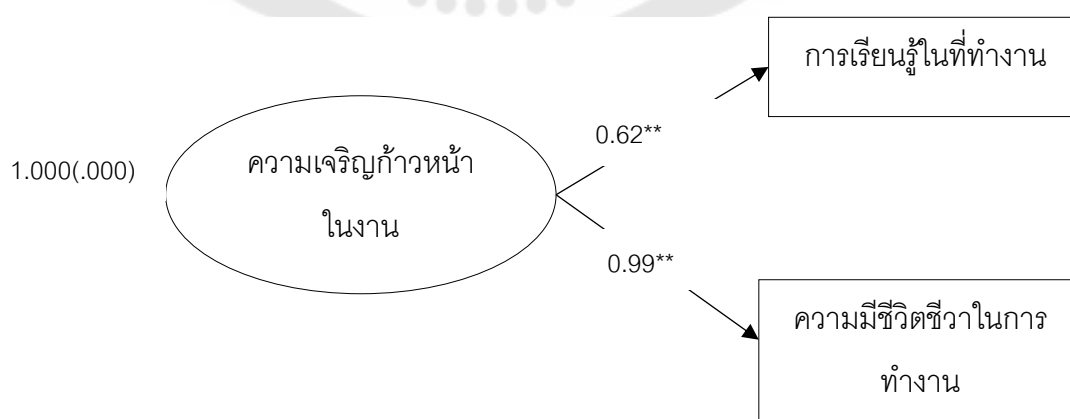
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน (N=80)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์			
	Mean	S.D.	1	2
การเรียนรู้ในที่ทำงาน	4.26	0.54	1	
ความมีชีวิตชีวาในการทำงาน	3.85	0.60	.64**	1

หมายเหตุ ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2 = 2.39$, $df = 1$, $p\text{-value} = 0.12$, ค่า RMSEA = 0.13, ค่า CFI = 0.95 และค่า TLI = 0.95

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ของข้อคำถามในโมเดลการวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีขนาดตั้งแต่ 0.62-0.99 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันในระดับสูง ได้แก่ องค์ประกอบการเรียนรู้ในที่ทำงาน ($\beta = 0.62$) และ องค์ประกอบความมีชีวิตชีวาในการทำงาน ($\beta = 0.99$) ค่าความเชื่อมั่นของการวัดข้อมูลของตัวชี้วัด มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ตั้งแต่ 0.38-0.98 แสดงให้เห็นว่าแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานมีคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งเหมาะสมเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยขั้นตอนต่อไป ดังแสดงในภาพประกอบ 7



ภาพประกอบ 7 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันความเจริญก้าวหน้าในงาน

ที่มา: พัฒนาตามแนวคิดของ Porath et al. (2012); Spreitzer (2009)

8.3 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างขององค์ประกอบตัวแปรมิติภาพในที่ทำงาน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบมิติภาพในที่ทำงานพบว่าองค์ประกอบทั้ง 2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก มีค่า 0.77 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รายละเอียดดังตาราง 7

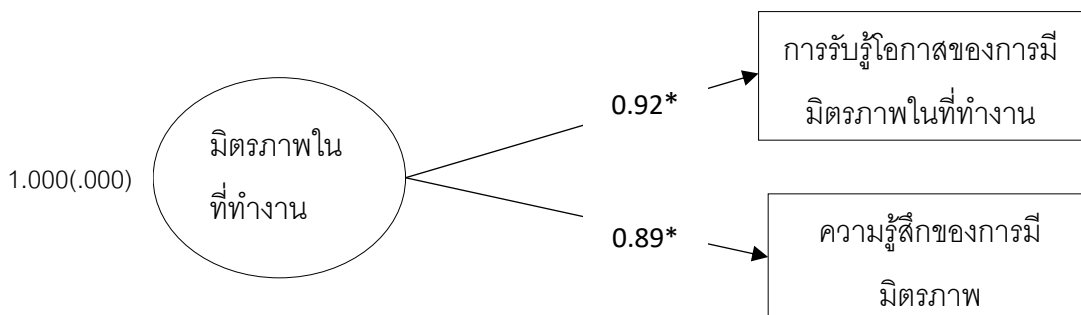
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรมิติภาพในที่ทำงาน (N=80)

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	
	Mean	S.D.
การรับรู้โอกาสของการมีมิติภาพ	4.17	0.52
ความรู้สึกของการมีมิติภาพ	4.10	0.53

หมายเหตุ ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดมิติภาพในที่ทำงานพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า ค่า Chi-square = 3.66 , df = 1 , p-value = 0.05 , ค่า RMSEA = 0.18 , ค่า CFI = 0.96 และค่า TLI = 0.96

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ของข้อคำถามในโมเดลการวัดมิติภาพในที่ทำงานพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีขนาดตั้งแต่ 0.89-0.92 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันในระดับสูง ได้แก่ องค์ประกอบการรับรู้โอกาสของการมีมิติภาพ ($\beta = 0.92$) และ องค์ประกอบความรู้สึกของการมีมิติภาพ ($\beta = 0.89$) ค่าความเชื่อมั่นของการวัดข้อมูลของตัวชี้วัด มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ตั้งแต่ 0.79-0.84 แสดงให้เห็นว่าแบบวัดมิติภาพในที่ทำงานมีคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งเหมาะสมเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยขั้นต่อไป ดังแสดงในภาพประกอบที่ 8



ภาพประกอบ 8 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันมิตรภาพในที่ทำงาน

ที่มา: พัฒนามาตามแนวคิดของ Nielsen, et al. (2000)

8.4 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันขององค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่าองค์ประกอบทั้ง 4 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวกทุกคู่ มีค่าตั้งแต่ 0.63 ถึง 0.85 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์สูงสุดคือ พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ กับ พฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.85 รองลงมาคือ พฤติกรรมการสร้างความคิด กับ พฤติกรรมการสำรวจความคิด มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.84 รายละเอียดดังตารางที่ 8

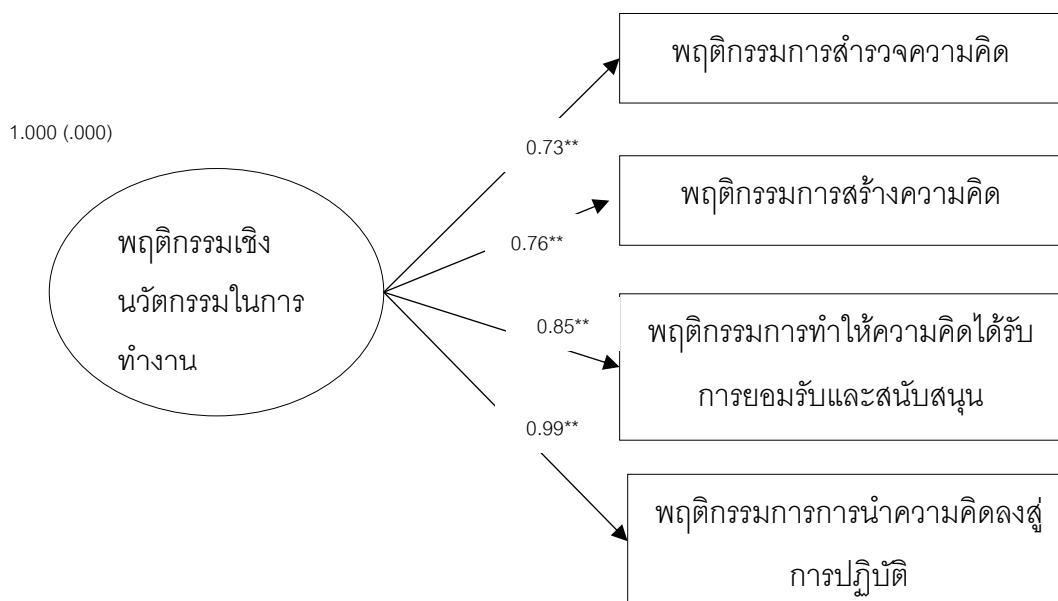
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (N=80)

ตัวแปร			ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์			
	Mean	S.D.	1	2	3	4
พฤติกรรมการสำรวจความคิด	4.05	0.55	1			
พฤติกรรมการสร้างความคิด	4.06	0.53	.84**	1		
พฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน	3.78	0.57	.63**	.64**	1	
พฤติกรรมนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ	3.90	5.59	.73**	.75**	.85**	1

หมายเหตุ ** $p < .01$

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า χ^2 Chi-square = 0.13 ,df = 1 , p-value = 0.71 , ค่า RMSEA = 0.00 , ค่า CFI = 1.00 และค่า TLI = 1.00

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ของข้อคำถามในโมเดลการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่มีขนาดตั้งแต่ 0.73-0.99 ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบของ ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันในระดับสูง ได้แก่ องค์ประกอบพฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ ($\beta = 0.99$) องค์ประกอบพฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน ($\beta = 0.85$) องค์ประกอบพฤติกรรมการสร้างความคิด ($\beta = 0.76$) และ องค์ประกอบพฤติกรรมการสำรวจความคิด ($\beta = 0.73$) ค่าความเชื่อมั่นของการวัดข้อมูลของตัวชี้วัด มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) ตั้งแต่ 0.53-0.99 แสดงให้เห็นว่าแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมีคุณภาพเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง ซึ่งเหมาะสมเพียงพอที่จะนำไปใช้ในการวิจัยขั้นตอนต่อไป ดังแสดงในภาพประกอบที่ 9



ภาพประกอบ 9 โมเดลการวัดองค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ที่มา: พัฒนาตามแนวคิดของ De Jong & Den Hartog (2007, 2010)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยในชั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัทกลุ่มตัวอย่าง และแนะนำไปยังแผนกของตัวอย่างที่ศึกษา เพื่อขออนุมัติจากผู้มีอำนาจ ได้แก่ บัญชีและการเงิน(Accounting and Finance Operation) การตลาด(Commercial) ทรัพยากรบุคคล(Human Resources) ไอที (Information Technology Operations) ติดตามหนี้ (Collection Management) ให้บริการในการขายทางโทรศัพท์(Corporate Telemarketing) ให้บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing Operation Management), ให้บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Operation Contact Center) ช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 7 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2565 – 4 มีนาคม 2565 ซึ่งผู้วิจัยจะติดต่อไปยังแผนกต่างๆ โดยตรงเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัย ซึ่งการแจกแบบวัดในการวิจัยครั้งนี้ อยู่ในรูปแบบออนไลน์.

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอรับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการและอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2566 หมายเลขการรับรอง SWUEC/X/G-008/2566 โดยผู้วิจัยได้จัดทำเอกสารชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและรายละเอียดในการทำแบบวัดเพื่อให้ผู้ตอบแบบวัดเข้าใจและให้ข้อมูลตามความเป็นจริง รวมไปถึงการแจ้งหลังจากที่ผู้วิจัยได้รับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและวิเคราะห์ผลเป็นภาพรวมเท่านั้น

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมแบบวัดที่ได้รับการตอบกลับมาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของแบบวัดเรียบร้อยแล้ว จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบปัญหาวิจัย ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพื้นฐาน ของตัวอย่างวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of variation) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) โดยทำการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อวิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กรโทรคมนาคม และการสื่อสารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

2. วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน แบบวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อศึกษาลักษณะการส่งผ่านของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยโปรแกรม SPSS PROCESS macro และทดสอบค่าอิทธิพลส่งผ่านด้วยการวิเคราะห์ Bootstrapping จำนวน 5000 ครั้ง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัท ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรและวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอนดังนี้ ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาและตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปร 4 ตัวแปร เพื่อความเข้าใจตรงกัน ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดอักษรย่อแทนตัวแปรไว้ดังนี้

อักษรย่อแทนตัวแปรในโมเดล

WF (Workplace Friendship)	หมายถึง	ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน
PS (Psychological Safety)	หมายถึง	ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ
TW (Thriving at work)	หมายถึง	ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน
IWB (Innovative work behavior)	หมายถึง	ตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

M	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
C.V.	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.)
Ku	หมายถึง	ค่าความโด่ง (Kurtosis)
Sk	หมายถึง	ค่าความเบ้ (Skewness)
DE	หมายถึง	อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)
IE	หมายถึง	อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect)
TE	หมายถึง	อิทธิพลรวม (Total Effect)
R ²	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Squared Multiple Correlation: R-square)
P-value	หมายถึง	ความน่าจะเป็นทางสถิติ
β	หมายถึง	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (Factor Loadings)

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำนวน 240 คน แบ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานในส่วนสนับสนุนการทำงาน ร้อยละ 35.83 ($n=86$) และส่วนให้บริการลูกค้า ร้อยละ 64.17 ($n=154$) บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในแผนกให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาเป็นแผนกติดตามหนี้ และแผนกบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 40.42 ($n=97$), ร้อยละ 15.42 ($n=37$) และ ร้อยละ 14.16 ($n=34$) ตามลำดับ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง CM Representation/Agent, Senior officer และ Senior CM Representation/Agent คิดเป็นร้อยละ 43.33 ($n=104$), ร้อยละ 17.08 ($n=41$) และ ร้อยละ 16.25 ($n=39$) ตามลำดับ บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี รองลงมา 6-10 ปี และ อายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 ($n=66$), ร้อยละ 22.50 ($n=54$) และ ร้อยละ 18.75 ($n=45$) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและ LGBTQ+ คิดเป็นร้อยละ 78.33 ($n=188$), 15.00 ($n=36$) และ 5.00 ($n=12$) ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 28-42 ปี รองลงมา 43-58 ปี และ 22-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.08 ($n=137$), ร้อยละ 37.08 ($n=89$) และร้อยละ 5.00 ($n=12$) ตามลำดับ ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.50 ($n=210$) รายละเอียดดังตารางที่ 9

ตาราง 9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (N = 240)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของสายงาน		
บุคลากรส่วนสนับสนุนการทำงาน	86	35.83
บุคลากรส่วนให้บริการลูกค้า	154	64.17
รวม	240	100.00
แผนกงาน		
บัญชีและการเงิน (Accounting & Finance)	34	14.16
การตลาด (Commercial)	30	12.50
ติดตามหนี้ (Collection Management)	37	15.42
บริการขายทางโทรศัพท์ (Corporate Telemarketing)	19	7.92
ทรัพยากรบุคคล (Human Resources)	3	1.25
ไอที (Information Technology Operations)	15	6.25
บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	97	40.42
บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	5	2.08
รวม	240	100.00
ตำแหน่งงาน		
CM Representative/Agent	104	43.33
Officer หรือเทียบเท่า	31	12.92
Senior CM Representative	39	16.25
Senior officer หรือเทียบเท่า	41	17.06
Manager หรือเทียบเท่าขึ้นไป	25	10.42
รวม	240	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
2-5 ปี	36	15.00
6-10 ปี	54	22.50
11-15 ปี	66	27.50
16-20 ปี	45	18.75
มากกว่า 20 ปี	39	16.25
รวม	240	100.00
เพศ		
ชาย	36	15.00
หญิง	188	78.33
LGBTQ+	12	5.00
ไม่ต้องการระบุ	4	1.67
รวม	240	100.00
อายุ		
22-27 ปี	13	5.42
28-42 ปี	137	57.08
43-58 ปี	90	37.50
รวม	240	100.00
การศึกษ		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	5.00
ปริญญาตรี	210	87.50
สูงกว่าปริญญาตรี	18	7.50
รวม	240	100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรในการวิจัย เพื่อแสดงให้เห็นลักษณะของการแจกแจงและการกระจายตัวของตัวแปรในการวิจัย สามารถวิเคราะห์ระดับคุณภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสาร แห่งหนึ่ง ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ค่าความเบ้ (Sk) ค่าความโด่ง (Ku) เพื่อแสดงถึงลักษณะการแจกแจงและการกระจายตัวของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร ทั้ง 4 ตัวแปร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรคุณภาพในที่ทำงาน

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีคุณภาพในที่ทำงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) และมีระดับการรับรู้สูงที่สุดเมื่อเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปรคุณภาพในที่ทำงานในแผนก พบว่า แผนกไอที มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงที่สุด (C.V. = 23.88) และแผนกทรัพยากรบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด (C.V. = 2.23) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในแผนกไอที รับรู้ถึงระดับคุณภาพในที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในแผนก ทรัพยากรบุคคล รับรู้ถึงระดับคุณภาพในที่ทำงานใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรคุณภาพในที่ทำงานตามช่วงระยะเวลาการทำงาน พบว่า ช่วงอายุการทำงาน 2-5 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงที่สุด (C.V. = 21.68) และช่วงอายุ 6-10 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด (C.V. = 14.39) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 2-5 ปี รับรู้ถึงระดับคุณภาพในที่ทำงานแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี รับรู้ถึงระดับคุณภาพในที่ทำงานใกล้เคียงกัน และพิจารณาลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพบว่า ตัวแปรคุณภาพในที่ทำงาน มีค่าความเบ้ -0.77 มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (Negative) และการพิจารณาความโด่ง (Ku) พบว่ามีค่าความโด่ง 0.90 แสดงว่าตัวแปรคุณภาพในที่ทำงาน มีการแจกแจงข้อมูลเป็นเส้นโค้งปกติ ซึ่งความโด่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Field, A.P., & Hole, G. J. 2003)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีความปลอดภัยทางจิตใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และมีระดับการรับรู้สูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากมิตรภาพในที่ทำงาน โดยสูงกว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจในแผนก พบว่าแผนกการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงที่สุด (C.V.= 25.41) และแผนกให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsource) มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด (C.V.= 14.61) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในแผนกการตลาด รับรู้ถึงระดับความปลอดภัยทางจิตใจแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในแผนก ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsource) รับรู้ถึงระดับความปลอดภัยทางจิตใจใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจตามช่วงระยะเวลาการทำงาน พบว่า ช่วงอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงที่สุด (C.V.= 24.53) และช่วงอายุ 6-10 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด (C.V.= 18.06) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงอายุการทำงานมากกว่า 20 ปี รับรู้ถึงระดับความปลอดภัยทางจิตใจแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี รับรู้ถึงระดับความปลอดภัยทางจิตใจใกล้เคียงกันและเมื่อพิจารณาลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพบว่า ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ มีค่าความเบ้ -0.66 มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (Negative) และการพิจารณาความโด่ง (Ku) พบว่ามีความโด่ง 0.30 แสดงว่าตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ มีการแจกแจงข้อมูลเป็นเส้นโค้งปกติ ซึ่งความโด่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Field, A.P., & Hole, G. J. 2003)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีความเจริญก้าวหน้าในงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) แต่มีระดับการรับรู้ต่ำกว่าตัวแปรอื่นๆ คือต่ำกว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และ ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย (C.V.) ของตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานในแผนก พบว่าแผนกการตลาด มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงที่สุด (C.V.= 20.22) และแผนก ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsource) มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด (C.V.= 8.44) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในแผนกการตลาด รับรู้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าในงานแตกต่าง

กันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในแผนก ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsource) รับรู้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าในงานใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานตามช่วงระยะเวลาการทำงาน พบว่า ช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงสุด ($C.V.= 21.49$) และช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด ($C.V.= 17.06$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี รับรู้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าในงานแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี รับรู้ถึงระดับความเจริญก้าวหน้าในงานใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพบว่า ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน มีค่าความเบ้ -0.51 มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (Negative) และการพิจารณาความโด่ง (Ku) พบว่ามีความโด่ง 0.72 แสดงว่าตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน มีการแจกแจงข้อมูลเป็นเส้นโค้งปกติ ซึ่งความโด่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Field, A.P., & Hole, G. J. 2003)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M=3.75$, $SD=0.73$) โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่ามิตรภาพในที่ทำงานและความปลอดภัยทางจิตใจ แต่สูงกว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M=3.89$, $SD=0.72$) ($M=3.77$, $SD=0.82$) และ ($M=3.69$, $SD=0.73$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจาย ($C.V.$) ของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในแผนก พบว่าแผนกให้บริการทางโทรศัพท์ (Contact Center) มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงสุด ($C.V.= 22.19$) และแผนกทรัพยากรบุคคล มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด ($C.V.= 11.54$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในแผนก ให้บริการทางโทรศัพท์ (Contact Center) รับรู้ถึงระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในแผนกทรัพยากรบุคคล รับรู้ถึงระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การกระจายของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานตามช่วงระยะเวลาการทำงาน พบว่า ช่วงอายุการทำงาน 2-5 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายสูงสุด ($C.V.= 22.25$) และช่วงอายุ 16-20 ปี มีค่าสัมประสิทธิ์การกระจายต่ำสุด ($C.V.= 15.59$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 2-5 ปี รับรู้ถึงระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมาก ขณะที่บุคลากรในช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี รับรู้ถึงระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพบว่าตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าความเบ้ -0.56 มีการแจกแจงในลักษณะเบ้ซ้าย (Negative) และการ

พิจารณาความโด่ง (Ku) พบว่ามีความโด่ง 0.91 แสดงว่าตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีการแจกแจงข้อมูลเป็นเส้นโค้งปกติ ซึ่งความโด่งมีค่าไม่เกิน ± 2 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Field, A.P., & Hole, G. J. 2003)

ตาราง 10 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ศึกษา เปรียบเทียบกับแผนกและอายุงาน

ตัวแปร		ค่าสถิติของตัวอย่าง				
		Mean	S.D.	C.V.(%)	Sk	Ku
มิตรภาพในที่ทำงาน		3.89	0.72	18.52	-0.77	0.90
แผนก	ไอที	3.81	0.91	23.88	-	-
	ทรัพยากรบุคคล	4.48	0.10	2.23	-	-
	บัญชีและการเงิน	3.90	0.61	15.64	-	-
	การตลาด	3.90	0.68	17.44	-	-
	ติดตามหนี้	3.80	0.74	19.47	-	-
	บริการขายทางโทรศัพท์	3.75	0.71	18.93	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	3.93	0.75	22.19	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	3.76	0.47	12.50	-	-
อายุการทำงาน	2-5 ปี	3.69	0.80	21.68	-	-
	6-10 ปี	4.03	0.58	14.39	-	-
	11-15 ปี	3.89	0.79	20.63	-	-
	16.20 ปี	4.00	0.64	16.00	-	-
	มากกว่า 20 ปี	3.79	0.74	19.53	-	-
ความปลอดภัยทางจิตใจ		3.77	0.82	21.70	-0.66	0.30

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปร		ค่าสถิติของตัวอย่าง				
		Mean	S.D.	C.V.(%)	Sk	Ku
แผนก	การตลาด	3.66	0.93	25.41	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	3.97	0.58	14.61	-	-
	ติดตามหนี้	3.74	0.78	20.86	-	-
	บริการขายทางโทรศัพท์	3.68	0.87	23.64	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	3.72	0.90	24.19	-	-
	ทรัพยากรบุคคล	4.06	0.69	17.00	-	-
	บัญชีและการเงิน	3.87	0.60	15.50	-	-
	ไอที	4.04	0.60	14.85	-	-
อายุการทำงาน	2-5 ปี	3.64	0.88	24.18	-	-
	6-10 ปี	3.82	0.69	18.06	-	-
	11-15 ปี	3.75	0.89	23.73	-	-
	16-20 ปี	3.85	0.73	18.96	-	-
	มากกว่า 20 ปี	3.71	0.91	24.53	-	-
ความเจริญก้าวหน้าในงาน		3.69	0.73	19.68	-0.51	0.72
แผนก	การตลาด	3.66	0.74	20.22	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	3.91	0.33	8.44	-	-
	ติดตามหนี้	3.71	0.74	19.95	-	-
	บริการขายทางโทรศัพท์	3.80	0.56	14.74	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	3.64	0.83	22.80	-	-
	ทรัพยากรบุคคล	4.30	0.61	14.19	-	-
	บัญชีและการเงิน	3.69	0.59	15.99	-	-
	ไอที	3.63	0.78	21.49	-	-

ตาราง 10 (ต่อ)

ตัวแปร		ค่าสถิติของตัวอย่าง				
		Mean	S.D.	C.V.(%)	Sk	Ku
อายุการทำงาน	2-5 ปี	3.59	0.76	21.17	-	-
	6-10 ปี	3.73	0.68	18.23	-	-
	11-15 ปี	3.63	0.78	21.49	-	-
	16-20 ปี	3.81	0.65	17.06	-	-
	มากกว่า 20 ปี	3.67	0.76	20.71	-	-
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน		3.75	0.73	19.51	-0.56	0.91
แผนก	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	3.74	0.83	22.19	-	-
	ทรัพยากรบุคคล	4.42	0.51	11.54	-	-
	การตลาด	3.87	0.61	15.76	-	-
	บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	3.88	0.53	13.66	-	-
	ติดตามหนี้	3.65	0.66	18.08	-	-
	บริการขายทางโทรศัพท์	3.68	0.74	20.11	-	-
	บัญชีและการเงิน	3.75	0.65	17.33	-	-
	ไอที	3.80	0.71	18.68	-	-
อายุการทำงาน	2-5 ปี	3.73	0.83	22.25	-	-
	6-10 ปี	3.74	0.65	17.38	-	-
	11-15 ปี	3.78	0.83	21.96	-	-
	16-20 ปี	3.90	0.62	15.59	-	-
	มากกว่า 20 ปี	3.58	0.69	19.27	-	-

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

จากผลการวิจัย วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตัวแปรมิติรูปภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงานและหน่วยงานที่สังกัด ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จะทำการทดสอบความเป็นเอกพันธ์ของความแปรปรวนของตัวอย่างวิจัย (Homogeneity of Variance) เพื่อตรวจสอบเบื้องต้นว่าความแปรปรวนของประชากรเท่ากันหรือไม่ หากพบว่าค่าความแปรปรวนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Comparisons) แบบ Games – Howell และในกรณีที่พบว่าค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ผู้วิจัยจะทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Comparisons) แบบ Scheffe โดยแสดงผลวิเคราะห์ดังนี้

2.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของบุคลากรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งต่อตัวแปรมิติรูปภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จำแนกตามเพศพบว่า เพศชาย เพศหญิงและ LGBTQ+ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามอายุ

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของบุคลากรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งต่อตัวแปรมิติรูปภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จำแนกตามอายุพบว่า ในแต่ละช่วงอายุ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของบุคลากรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งต่อตัวแปรมิติรูปภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่าในแต่ละตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรจำแนกตามแผนงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ของบุคลากรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งต่อตัวแปรมิติสภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จำแนกตามแผนพบว่าในแต่ละแผนงาน มีค่าเฉลี่ยต่อตัวแปรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ตัวแปร	มิติสภาพในที่ทำงาน		ความปลอดภัยทางจิตใจ		ความเจริญก้าวหน้าในงาน		พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
เพศ								
ชาย	3.85	.76	3.64	.98	3.49	.89	3.60	.96
หญิง	3.87	.72	3.78	.79	3.72	.68	3.77	.68
LGBTQ+	4.09	.60	3.81	.82	3.62	.83	3.82	.79
อายุ								
22-27 ปี	3.73	.64	3.72	.75	3.65	.70	3.73	.64
28-42 ปี	3.90	.73	3.77	.83	3.64	.73	3.75	.75
43-58 ปี	3.87	.71	3.76	.83	3.76	.72	3.75	.72
ตำแหน่งงาน								
CM Rep.	3.87	.75	3.65	.88	3.59	.79	3.70	.82
Officer	3.62	.75	3.69	.71	3.61	.57	3.61	.65
Senior Rep.	4.08	.72	3.93	.87	3.93	.83	3.91	.74
Senior officer	3.84	.72	3.84	.66	3.66	.53	3.73	.61
Manager ขึ้นไป	4.01	.50	3.97	.76	3.83	.64	3.95	.55

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปร	มิตรภาพในที่ทำงาน		ความปลอดภัยทางจิตใจ		ความเจริญก้าวหน้าในงาน		พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	
	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
แผนกงาน								
บัญชีและการเงิน	3.90	.61	3.87	.60	3.69	.59	3.75	.65
การตลาด	3.90	.68	3.66	.93	3.66	.74	3.87	.61
ติดตามหนี้	3.80	.74	3.74	.78	3.71	.74	3.65	.66
บริการขายทางโทรศัพท์	3.75	.71	3.68	.87	3.80	.56	3.68	.74
ทรัพยากรบุคคล	4.48	.10	4.06	.69	4.30	.61	4.42	.51
ไอที	3.81	.91	4.04	.60	3.68	.60	3.80	.71
บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)	3.93	.75	3.72	.90	3.64	.83	3.74	.83
บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsourcing)	3.76	.47	3.97	.58	3.91	.33	3.88	.53

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล และส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัย เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันในการทำนายตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อให้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความตรงของโมเดลในการวิจัย โดยการตรวจสอบเงื่อนไขนี้จะตรวจสอบโดยใช้ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปรมากกว่า 0.10 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) < 10 (Hair et al.,2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่นำมาทดสอบในงานวิจัยทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงานไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ โดยมีค่า Tolerance ระหว่าง 0.39-0.51 และ VIF ระหว่าง 1.95 -2.57 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปร พบว่าตัวแปรในโมเดล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวกทั้งหมด โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง .64 ถึง .78 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .78 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระในโมเดลกับตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานซึ่งเป็นตัวแปรตามในโมเดลพบว่ามีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานในระดับสูง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .78 รองลงมาคือตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ และตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .70 และ .64 ตามลำดับรายละเอียดตามตารางประกอบ 12

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในโมเดล (N=240)

ตัวแปร	ความปลอดภัยทางจิตใจ	ความเจริญก้าวหน้าในงาน	มิตรภาพในที่ทำงาน	พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน
ความปลอดภัยทางจิตใจ	1			
ความเจริญก้าวหน้าในงาน	.75*	1		
มิตรภาพในที่ทำงาน	.66*	.64*	1	
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน	.70*	.78*	.64*	1
Mean	3.77	3.69	3.89	3.75
S.D.	0.82	0.73	0.72	0.73
Tolerance	0.39	0.40	0.51	
VIF	2.57	2.48	1.95	

หมายเหตุ : * $p < .05$

3.2 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดล

การวิเคราะห์ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านของบุคลากร บริษัท ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์พบว่า มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน สามารถร่วมกัน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม (Total Effect) อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ระหว่างตัวแปรวิจัยด้วยการทดสอบ bootstrapping กำหนด 5,000 ครั้ง มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

อิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.64$ $p < .05$) โดยมีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.18$, $p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1) และมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อ

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.46, p <.05$) โดยมีลักษณะของอิทธิพลส่งผ่าน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

1) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านทั้งความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ($WF \rightarrow PS \rightarrow TW \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.20, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 9) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปรพบว่าตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจเป็นผลมาจากตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ($\beta= 0.66, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 2) ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นผลมาจากตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta= 0.57, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 6) และตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta= 0.52, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 7) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีผลต่อบุคลากรของบริษัททำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้นเมื่อผ่านตัวแปรส่งผ่านทั้งความปลอดภัยทางจิตใจและความความเจริญก้าวหน้าในงาน

2) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความปลอดภัยทางจิตใจ ($WF \rightarrow PS \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.13, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 4) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปรพบว่าตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta= 0.66, p <.05$) และตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta= 0.19, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 3)

3) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความเจริญก้าวหน้าในงาน ($WF \rightarrow TW \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.14, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 8) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปรพบว่าตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นผลมาจากมิตรภาพในที่ทำงาน ($\beta= 0.27, p <.05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 5) และตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta= 0.52, p <.05$) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีผลทำให้บุคลากรของบริษัทมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานทั้งในทางตรงและทางอ้อมโดยมีความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ทั้งนี้เมื่อทดสอบอิทธิพลส่งผ่านของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยการวิเคราะห์ bootstrapping จำนวน 5,000 ครั้ง ประเมินค่าความ

เป็นไปได้สูงสุด ที่ช่วงค่าความเชื่อมั่น 95% (95% bias corrected confidence intervals) ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามรายละเอียดในตารางที่ 14

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($N = 240$)

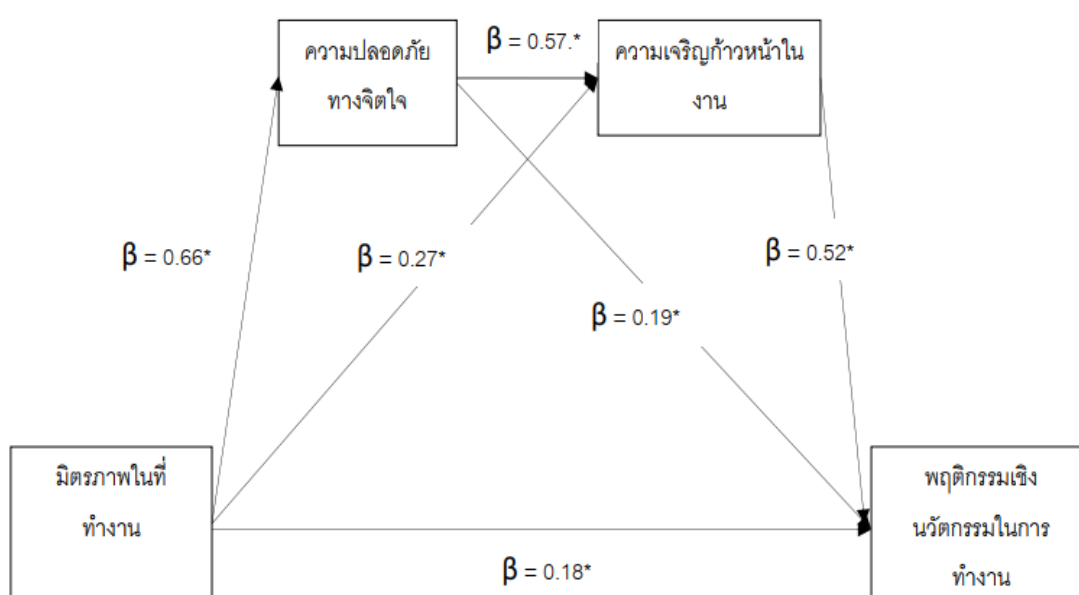
ตัวแปร	ตัวแปรตาม		
	ความปลอดภัยทางจิตใจ (β)	ความเจริญก้าวหน้าในงาน (β)	พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (β)
	Model 1	Model 2	Model 3
ค่าคงที่	0.85	0.74	0.44
ตัวแปรอิสระ			
มิตรภาพในที่ทำงาน	0.66*	0.27*	0.18*
ตัวแปรส่งผ่าน			
ความปลอดภัยทางจิตใจ		0.57*	0.19*
ความเจริญก้าวหน้าในงาน			0.52*
R^2	0.43*	0.59*	0.66*
F value	184.46	175.29	153.76

หมายเหตุ * $P < .05$

ตาราง 14 ผลของการทดสอบสอบตัวแปรส่งผ่านด้วย การทดสอบ bootstrapping

Model	β (SE)	95% CI	
		Upper	Lower
Total effect (WF \rightarrow IWB)	0.64* (0.50)	0.5575	0.7562
Direct effect (WF \rightarrow IWB)	0.18* (0.05)	0.0781	0.2905
Indirect effect (WF \rightarrow PS \rightarrow TW \rightarrow IWB)	0.20* (0.39)	0.1262	0.2809
Indirect effect (WF \rightarrow PS \rightarrow IWB)	0.13* (0.44)	0.0461	0.2218
Indirect effect (WF \rightarrow TW \rightarrow IWB)	0.14* (0.45)	0.0584	0.2314

หมายเหตุ : * $p < .05$, การทดสอบ bootstrapping กำหนด 5,000 ครั้ง เพื่อยืนยันค่าอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่าน SE (Standard errors), CI (Bias correlated confidence intervals)



หมายเหตุ * $p < .05$

ภาพประกอบ 10 โมเดลผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

สรุปผลการวิจัย

จากสมมติฐานที่ 1 ที่ว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 1

จากสมมติฐานที่ 2 ที่ว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 2

จากสมมติฐานที่ 3 ที่ว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 3

จากสมมติฐานที่ 4 ที่ว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากสมมติฐานที่ 5 ที่ว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 5

จากสมมติฐานที่ 6 ที่ว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 6

จากสมมติฐานที่ 7 ที่ว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 7

จากสมมติฐานที่ 8 ที่ว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัย ยอมรับสมมติฐานที่ 8

จากสมมติฐานที่ 9 ที่ว่าความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิจัยยอมรับสมมติฐานที่ 9

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมระหว่างตัวแปร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ

1). วิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2). วิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม และการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

มีสมมติฐานการวิจัย 9 ข้อ ได้แก่ 1). มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 2). มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ 3). ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 4). ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 5). มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน 6). ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน 7.) ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 8.) ความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และ 9.) ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านในความสัมพันธ์ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย 8 แผนกที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย โดยใช้กฎแห่งความชัดเจน (Rule of Thumb) ที่ Schumacker & Lomax, 1996; Hair et al., 1998 อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2542) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงควรมีอย่างน้อย 80 คน อย่างไรก็ตามหากโมเดลการวิเคราะห์มีตัวแปร 5 ตัวแปรหรือน้อยกว่า และมีข้อคำถามมากกว่า 3 ข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 คน (Hair et al., 2019) แต่เพื่อให้เกิด

ความตรงในการวิเคราะห์มากขึ้น และป้องกันข้อมูลสูญหาย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 240 คน ดังนั้นผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชากรแต่ละแผนก และเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่านระบบ Google form

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามสำหรับวัดตัวแปรที่ศึกษาทั้ง 4 ตัวแปร แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ 1). แบบวัดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบวัด 2). แบบวัดมิติสภาพในที่ทำงาน 3). แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ 4). แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน และ 5).แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เมื่อนำมาใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 80 คน พบว่า แบบสอบถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้องของแอลฟาอยู่ระหว่าง 0.79 ถึง 0.96 วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกทั้งฉบับ ของทั้ง 4 ตัวแปร ผ่านการวิเคราะห์ทุกตัวแปร และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) แสดงให้เห็นว่าแบบวัดมิติสภาพในที่ทำงาน แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานและแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่พัฒนาขึ้น มีโมเดลการวัดที่สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (β) ของตัวแปรในทุกโมเดลการวัดในระดับ 0.18 – 0.31, $p < 0.05$) แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของตัวแปรมิติสภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน สามารถอธิบายตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้อย่างเหมาะสม

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอนคือ 1). การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สถิติเชิงบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สัมประสิทธิ์การกระจาย (coefficient of variation) ความเบ้ (Skewness) และความโด่ง (Kurtosis) และ 2). การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในการวิเคราะห์ระดับมิติสภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์อิทธิพลของมิติสภาพในที่ทำงานที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน การวิเคราะห์เส้นทาง (Path analysis) เพื่อศึกษาลักษณะการส่งผ่านของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยโปรแกรม SPSS PROCESS macro และทดสอบค่าอิทธิพลส่งผ่านด้วยการวิเคราะห์ Bootstrapping จำนวน 5000 ครั้ง

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ทำงานในส่วนใหญ่ให้บริการลูกค้า ร้อยละ 64.2 ($n=154$) และส่วนสนับสนุนการทำงาน ร้อยละ 35.8 ($n=86$) บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในแผนก บริการข้อมูลทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาเป็นแผนกติดตามหนี้ และแผนกบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 40.4 ($n=97$), ร้อยละ 15.4 ($n=37$) และ ร้อยละ 14.2 ($n=34$) ตามลำดับ บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง CM Representation/Agent, Senior officer และ Senior CM Representation/Agent คิดเป็นร้อยละ 43.3 ($n=104$), ร้อยละ 17.1 ($n=41$) และ ร้อยละ 16.3 ($n=39$) ตามลำดับ บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี รองลงมา 6-10 ปี และ อายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.5 ($n=66$), ร้อยละ 22.5 ($n=54$) และ ร้อยละ 18.8 ($n=45$) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย และ LGBTQ+ คิดเป็นร้อยละ 78.3 ($n=188$), 15.0 ($n=36$) และ 5.0 ($n=12$) ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 28-42 ปี รองลงมา 43-58 ปี และ 22-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.1 ($n=137$), ร้อยละ 37.1 ($n=89$) และร้อยละ 5.0 ($n=12$) ตามลำดับ ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.5 ($n=210$)

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทั้ง 2 ประการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1). วิเคราะห์ระดับมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

ข้อมูลพื้นฐานของตัวแปรการวิจัย

ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) โดยค่าเฉลี่ยสูงกว่าตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่บุคลากรมีการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อต่อกันและกัน โดยแผนกทรัพยากรบุคคล จะมีระดับมิตรภาพในที่ทำงานสูงสุด ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.25 รองลงมาคือ แผนกผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ (Contact Center) ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 40.42 และรองลงมาคือแผนกบัญชีและการเงิน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 14 และแผนกการตลาด จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 12 ที่มีระดับมิตรภาพในที่ทำงานเท่ากัน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานของแผนกเหล่านี้ ที่จะต้องพบปะพูดคุยเพื่อ

แก้ปัญหาพร้อมกับหน่วยงานอื่น หรือประสานงานระหว่างหน่วยงาน และต้องมีการวางแผนงานเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง สำหรับช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี มีระดับมิตรภาพสูงสุด รองลงมาคือช่วงอายุ 16-20 ปี ($M = 4.03$, $SD = 0.58$) ($M = 4.00$, $SD = 0.64$) ตามลำดับ ซึ่งถือว่าเป็นช่วงที่บุคลากรอยู่ในระยะการทำความคุ้นเคยและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และแผนกอื่นๆ เพื่อจะทำงานด้วยกันอย่างราบรื่นต่อไป

ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และมีระดับค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากมิตรภาพในที่ทำงาน โดยสูงกว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นได้ว่า ถึงแม้องค์กรจะอยู่ในธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา แต่สภาพแวดล้อมในองค์กรยังคงสร้างความรู้สึกลปลอดภัยทางจิตใจและมั่นคงในการทำงาน บุคลากรสามารถรับรู้การเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเตรียมพร้อมได้ในทุกสถานการณ์ สำหรับแผนกที่บุคลากรมีระดับการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจมากที่สุดคือแผนกทรัพยากรบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.25 รองลงมาคือ แผนกไอที มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 6.25 และมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($M = 4.04$, $SD = 0.60$) ซึ่งลักษณะงานของแผนกเหล่านี้จะต้องคิดหาวิธีการพัฒนาคน พัฒนางาน และคอยรับเรื่องแก้ไขปัญหาให้กับหน่วยงานอื่น ทำให้มีแนวโน้มที่จะกล้าทำอะไรใหม่ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ สำหรับช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี มีระดับความปลอดภัยทางจิตใจสูงสุดสะท้อนให้เห็นว่าช่วงอายุงานนี้ บุคลากรรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงานและมีความสามารถในการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เข้ามาในชีวิตได้ดี

ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) อยู่ในลำดับที่ 4 รองลงมาจากตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ และตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และ ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ โดยบุคลากรในแผนกทรัพยากรบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.25 มีระดับการรับรู้ความเจริญก้าวหน้าในงานสูงกว่าแผนกอื่น และแผนกให้บริการขายทางโทรศัพท์ ที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 7.92 มีระดับการรับรู้รองลงมา ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะของงาน ที่บุคลากรจะต้องมีการพัฒนาตนเอง มีการเรียนรู้ใหม่ๆ และมีความคิดสร้างสรรค์ในงานอยู่เสมอ นอกจากนี้ระดับความเจริญก้าวหน้าในงานพบมากที่สุดในช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุการทำงาน

ที่ผ่านช่วงปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงานและองค์กรมาแล้ว เป็นช่วงเวลาที่เพิ่มพูนทักษะต่างๆ เพื่อการเติบโตในหน้าที่การงานยิ่งๆ ขึ้นไป

ตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) อยู่ในระดับที่ 3 รองจากตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานและตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ โดยบุคลากรในแผนก ทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยในระดับสูงสุด มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 1.25 และแผนกที่มีค่าเฉลี่ยสูงใกล้เคียงกันคือ แผนกให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ แผนกการตลาด และแผนกไอที มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 2.02, 12.50 และ 6.25 ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรในหน่วยงานเหล่านี้มีความกระตือรือร้นที่จะสำรวจปัญหาในงานที่ทำ เมื่อพบปัญหาก็สามารถคิดวิธีเพื่อแก้ไขปัญหา โดยมีการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และนำไปดำเนินการใช้ในงานต่อไป และระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานสูงสุดพบในกลุ่มที่มีอายุงาน 16-20 ปี ซึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานมากพอที่จะสามารถมองหาจุดที่สำคัญที่จะพัฒนาหรือปรับปรุงวิธีการทำงาน และนำไปปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน

จากการสรุปข้อมูลพื้นฐานของแต่ละตัวแปรข้างต้น จะพบว่าบุคลากรมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกตัวแปร เมื่อพิจารณาในระดับแผนกและช่วงอายุการทำงาน ก็จะมีแนวโน้มในระดับมากเช่นกัน

สำหรับการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยตัวแปร โดยจำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และแผนกงานต่อการรับรู้ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2). วิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในโมเดล เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และตรวจสอบปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (multicollinearity) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ในการทำนายตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความตรงของโมเดลในการวิจัย ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่นำมาทดสอบในงานวิจัยทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน ไม่มี

ปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพบ แสดงว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปร พบว่าตัวแปรในโมเดลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางบวกทั้งหมด โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.64 ถึง 0.78 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ ตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.78

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลพบว่า มิตรภาพในที่ทำงาน ความสำเร็จทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม (Total Effect) อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ระหว่างตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่าตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยรวม (Total Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.64$ $p < .05$) มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.18$, $p < .05$) ตัวแปรความสำเร็จทางจิตใจมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.19$, $p < .05$) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.52$, $p < .05$) นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.46$, $p < .05$) โดยมีลักษณะของอิทธิพลส่งผ่าน 3 ลักษณะ ประกอบด้วย

1) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านทั้งความสำเร็จทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ($WF \rightarrow PS \rightarrow TW \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.20$, $p < .05$) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปรพบว่าตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความสำเร็จทางจิตใจ ($\beta= 0.66$, $p < .05$) ตัวแปรความสำเร็จทางจิตใจมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน ($\beta= 0.57$, $p < .05$) และตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta= 0.52$, $p < .05$) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีผลต่อบุคลากรของบริษัททำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการ

ทำงานมากขึ้นเมื่อผ่านตัวแปรส่งผ่านทั้งความปลอดภัยทางจิตใจและความความเจริญก้าวหน้าในงาน

2) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความปลอดภัยทางจิตใจ ($WF \rightarrow PS \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.13, p < .05$) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปรพบว่าตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ ($\beta = .0.66, p < .05$) และตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.19, p < .05$)

3) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานผ่านความความเจริญก้าวหน้าในงาน ($WF \rightarrow TW \rightarrow IWB$) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.14, p < .05$) เมื่อแยกค่าอิทธิพลในแต่ละตัวแปร พบว่าตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงาน ($\beta = 0.26, p < .05$) และตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($\beta = 0.52, p < .05$) จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีผลทำให้บุคลากรของบริษัทมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้นทั้งในทางตรงและทางอ้อมเมื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรส่งผ่านทั้งความปลอดภัยทางจิตใจความความเจริญก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานใกล้เคียงกันมาก

จากผลการวิเคราะห์ที่กล่าวมา อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรของบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครรับรู้ถึงการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในระดับที่ใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณาตามแผนงานจะมีระดับการรับรู้ที่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าลักษณะงานที่รับผิดชอบแตกต่างกันการรับรู้จึงแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านทั้งตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่ามีอิทธิพลสูงกว่าอิทธิพลทางตรง แสดงให้เห็นว่าระดับการรับรู้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จะสูงเมื่อบุคลากรมีความปลอดภัยทางจิตใจและความความเจริญก้าวหน้าในงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่นำเสนอไปข้างต้น ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ยังพบว่าผลการวิเคราะห์ระดับของทั้ง 4 ตัวแปรที่ศึกษาและผลการวิเคราะห์หือทธิพลเชิงสาเหตุมิติรูปภาพในที่ทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ จึงได้นำเสนอในการอภิปรายดังต่อไปนี้

1. ระดับมิติรูปภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่าระดับมิติรูปภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) และมีระดับการรับรู้สูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าองค์กรนี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการมีมิติรูปภาพในที่ทำงาน บุคลากรของบริษัทเองก็รับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เกิดความไว้วางใจกลายเป็นมิติรูปภาพในที่ทำงานขึ้นมาในระดับมาก เมื่อพิจารณาในระดับแผนก จากผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าแผนกที่มีระดับมิติรูปภาพในที่ทำงานมาก คือแผนกผู้ให้บริการทางโทรศัพท์(Contact center) เมื่อพิจารณาอายุการทำงานพบว่ามิติรูปภาพในที่ทำงานสูงสุดคือช่วงอายุงาน 6-10 ปี ซึ่งถือว่าเป็นช่วงที่บุคลากรเกิดความไว้วางใจกัน เกิดประสบการณ์ร่วมกันมากขึ้นจึงทำให้ช่วงอายุการทำงานนี้มีระดับมิติรูปภาพในที่ทำงานมาก จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรมีระดับมิติรูปภาพในที่ทำงานมาก แสดงให้เห็นถึงการได้มีโอกาสทำงาน มีการสื่อสารพูดคุยระหว่างกัน เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น เมื่อระยะเวลาการทำงานยาวนานเพิ่มมากขึ้น มิติรูปภาพในที่ทำงานก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นนี้สะท้อนให้เห็นว่ามิติรูปภาพในที่ทำงานเกิดในกลุ่มของบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนให้บริการลูกค้า มากกว่าแผนกที่ปฏิบัติงานในส่วนสนับสนุนการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานของส่วนให้บริการลูกค้า ที่มีการสื่อสารกับลูกค้าตลอดเวลาและคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญในการคอยช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการข้อมูลลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Cao&Zhang (2019) พบว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอุปโภค มีค่าเฉลี่ยมิติรูปภาพในที่ทำงานใน

ระดับมาก ($M = 3.68$, $SD = 0.65$) สูงกว่าความปลอดภัยทางจิตใจ ($M = 3.39$, $SD = 0.63$) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น Sias & Cahill (1998) กล่าวว่าระดับมิตรภาพจะสูงขึ้นเมื่อบุคลากรมีการสื่อสารกันมากขึ้นทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันเริ่มตั้งแต่ความสัมพันธ์ของคนรู้จักกันไปจนถึงความสัมพันธ์แบบเพื่อนสนิท ซึ่งในแต่ละช่วงความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่รู้จักกัน

ผลการวิจัยพบว่าระดับความปลอดภัยทางจิตใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และมีระดับการรับรู้สูงเป็นลำดับที่ 2 รองจากมิตรภาพในที่ทำงาน โดยสูงกว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ว่าเมื่อพบปัญหาในที่ทำงานสามารถหยิบยกมานำเสนอเพื่อปรึกษาหารือกันโดยไม่ต้องกังวลว่าถูกปฏิบัติเพราะมีความเห็นต่างจากผู้อื่น รวมไปถึงการรับรู้ว่าจะสามารถขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานได้โดยง่าย เมื่อมาดูในระดับแผนก พบว่าทุกแผนกมีระดับความปลอดภัยทางจิตใจในระดับมาก พบสูงสุดในแผนกบัญชีและการเงิน เมื่อพิจารณาทุกช่วงอายุการทำงาน พบว่าทุกช่วงอายุการทำงานมีระดับความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับมาก แต่ที่พบสูงสุดคือ ช่วงอายุงาน 16-20 ปี จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นแผนกบัญชีและการเงิน มีการรับรู้ความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจ ที่จะกล้าทำในสิ่งที่ทำทลาย โดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ถึงแม้ลักษณะงานจะต้องใช้ความรอบคอบและระมัดระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดมากก็ตาม ซึ่งประสบการณ์ที่มากจะทำให้มีความรู้สึกปลอดภัยทางจิตใจที่มากขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Hirak et al., (2012; Huanget al., (2016) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างไอที ในปากีสถานเมื่อมีระดับความปลอดภัยทางจิตใจในที่ทำงานอยู่ในระดับสูง บุคคลต่างๆ มีแนวโน้มที่จะคิดค้นและสำรวจวิธีการใหม่ๆ เพราะความปลอดภัยทางจิตใจช่วยลดความกลัวต่อความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นและผลลัพธ์เชิงลบ นอกจากนี้หากบุคลากรมีความปลอดภัยทางจิตใจ บุคลากรจะมีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมากขึ้น พร้อมกับวิธีการและมุมมองใหม่ๆ การปฏิบัติงาน (Fang et al., 2014)

ผลการวิจัยพบว่าระดับความเจริญก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) แต่มีระดับการรับรู้ต่ำกว่าตัวแปรอื่นๆ คือต่ำกว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และ ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยในระดับมากนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีการเรียนรู้ในงานอยู่เสมอ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และมีทัศนคติเชิงบวกต่อ

การเรียนรู้ว่าจะต้องมีความกระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงที่จะเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา และความเจริญก้าวหน้าในงาน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เมื่อพิจารณาในระดับแผนก จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าทุกแผนกมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีบางแผนกที่น่าสนใจเช่น แผนกให้บริการขายทางโทรศัพท์ แผนกนี้อยู่ในส่วนการให้บริการลูกค้า ที่มีลักษณะงานที่จะต้องติดต่อลูกค้าตลอดเวลา โอกาสที่จะเรียนรู้เกิดได้ทั้งจากการพูดคุยกับลูกค้า และการเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร เพื่อให้บริการลูกค้า ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำความรู้มาให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ช่วงอายุการทำงานที่มีระดับความเจริญก้าวหน้าในงานมาก คือช่วงอายุงานตั้งแต่ 6-10 ปี ซึ่งน่าจะเป็นช่วงเวลาของการปรับตัวในบริบทการทำงานได้ดี และเป็นช่วงที่สามารถพัฒนาตนเองให้มีความเจริญเติบโตในสายอาชีพได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ของ Helmy (2022) ศึกษาในกลุ่มพนักงานขาย ในประเทศอินโดนีเซีย พบว่ามีรูปภาพในที่ทำงานจากเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานขายรู้สึกว่าคุณกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายการขาย การถูกกระตุ้นด้วยความรู้สึกมีชีวิตชีวาและความกระตือรือร้นในการทำงาน ผลลัพธ์ที่ได้พบว่าระดับความเจริญก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับสูงใกล้เคียงกับมีรูปภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานนอกจากนี้ Porath et al., (2012); Spretizer et al.,(2005,2012) ยังกล่าวถึงความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นความรู้สึกมีชีวิตชีวาและการเรียนรู้ เพราะความเจริญก้าวหน้าถือเป็นการประเมินตนเองได้ด้วยว่าเรากำลังทำอะไร และจะทำอย่างไรต่อไป เมื่อพนักงานมีความเจริญก้าวหน้าสูงขึ้น ความสามารถเพิ่มมากขึ้นก็เป็นแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งจะเป็นการนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่าระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($M = 3.75$, $SD = 0.73$) โดยมีระดับการรับรู้ต่ำกว่ามีรูปภาพในที่ทำงานและความปลอดภัยทางจิตใจ แต่สูงกว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน ($M = 3.89$, $SD = 0.72$) ($M = 3.77$, $SD = 0.82$) และ ($M = 3.69$, $SD = 0.73$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในองค์กรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการสำรวจความคิด พฤติกรรมการสร้างความคิด พฤติกรรมทำให้ความคิดได้รับการยอมรับและสนับสนุน และพฤติกรรมนำความคิดลงสู่การปฏิบัติได้ เมื่อพิจารณาจากข้อความที่กลุ่มตัวอย่างแสดงถึงพฤติกรรมมากที่สุดคือ การตรวจสอบวิธีการทำงานที่ผ่านมาของตนเองเพื่อหาประเด็นที่นำมาปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม และคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อทำให้เกิดผลงานที่มีคุณค่ามากที่สุด ซึ่งให้เห็นว่านอกจากการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จแล้ว บุคลากรยังสำรวจงานที่ตนเองรับผิดชอบเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อพบปัญหา ก็คิดหาวิธีการเพื่อ

แก้ไขปัญหานั้นๆ โดยที่บุคลากรในองค์กรรับรู้ได้ว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเป็นสิ่งที้องค์กรต้องการเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กร จึงทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในระดับมาก และเมื่อบุคลากรร่วมงานกับองค์กรนาน ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้นด้วย เมื่อพิจารณาในระดับแผนก พบว่าทุกแผนกมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในระดับมาก โดยมีบางแผนกที่น่าสนใจคือ แผนกการตลาด และแผนกไอที ซึ่งเป็นแผนกที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่ง สะท้อนถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรที่มุ่งเน้นในการเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสร้างสรรค์คุณค่าเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน นอกจากนี้ยังพบว่าช่วงอายุการทำงานที่มีระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานสูงมากอยู่ในช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี สะท้อนให้เห็นว่าการที่บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น ทำให้มองเห็นปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาและสามารถที่จะแก้ไขปัญหาได้สำเร็จ ทำให้ระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานสูงกว่าช่วงอายุการทำงานอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Helmya et al., (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งพบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานแยกเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก ผลลัพธ์ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันทางธุรกิจสูง ความท้าทายของธุรกิจคือการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมแบ่งปันความรู้เพื่อให้ได้มาการมีส่วนร่วมของพนักงานเพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Yuan & Woodman (2010) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นการค้นหาเทคโนโลยีใหม่ๆ การนำเสนอวิธีการเพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานได้ เช่นเดียวกับงานของ Cao & Zhang (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่ามีระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับมาก โดยได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่สร้างสรรค์

2. บทบาทของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม อิทธิพลทางตรง และอิทธิพลทางอ้อมของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากรในบริษัทมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.64$, $p < .05$) โดยมีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta= 0.18$, $p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานที่ 1) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่ทีมได้สร้างโอกาสให้บุคลากรในทีมได้เรียนรู้ร่วมกัน

ทำงานร่วมกัน เกิดการพูดคุยกันมากขึ้น เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้นแล้ว บุคลากรจึงกล้าที่จะนำเสนอประเด็นปัญหาที่พบและคิดวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน นำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าในกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรในแผนกทรัพยากรบุคคล มีระดับการรับรู้มีตรภาพในที่ทำงานสูงสุด ($M = 4.48$, $SD = 0.10$) และมีแผนกที่น่าสนใจคือแผนกให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact center) มีระดับการรับรู้มีตรภาพในที่ทำงานสูงสุด ($M = 3.93$, $SD = 0.75$) ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงถึงร้อยละ 40.42 ซึ่งลักษณะงานของทั้ง 2 แผนกจะต้องคอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาต่างๆ กับพนักงานในองค์กรและลูกค้าที่มาขอรับบริการ มีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคลากรแผนกต่างๆ ทั้งทั้งองค์กร นำมาซึ่งการรับรู้มีตรภาพในที่ทำงานและนำมาซึ่งการคิดค้น พัฒนาปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองและแก้ปัญหาให้กับบุคลากรในองค์กร ซึ่งก็คือลักษณะของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นการที่บุคลากรที่มีมีตรภาพในที่ทำงาน จะรับรู้การมีโอกาสการทำงานร่วมกันและรู้จักกันมากขึ้น (Riordan & Griffeth, 1995; Nielsen et al., 2000) และเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความรู้สึกของการมีมีตรภาพที่แน่นแฟ้นระหว่างบุคลากรด้วยกันในองค์กรแล้ว จะเกิดความไว้วางใจกันและกัน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Hackman & Lawler, 1971; Nielsen et al., 2000) เช่นเดียวกับ มีตรภาพในที่ทำงานเป็นสายสัมพันธ์ที่เกิดจากความสมัครใจระหว่างพนักงานในที่ทำงาน และจะถูกสร้างขึ้นด้วยความไว้วางใจ แรงจูงใจ ความสนใจ ค่านิยม และความมุ่งมั่นเดียวกัน (Berman et al., 2002) นอกจากนี้มีตรภาพยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานทำงานเป็นทีม และสามารถพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Zarankin & Kunkel, 2019) ซึ่งตรงกับหลักการของ Bandura ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น เกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัว ทำให้เกิดการเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา เช่นงานวิจัยของ Cao&Zhang (2019) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอุปโภค บริโภค จำนวน 441 คน ได้มีการศึกษาถึงอิทธิพลของมีตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่ามีตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในทางบวก ($\beta = 0.62$, $p < .01$) นอกจากนี้งานวิจัยของ Morales (2022) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมีตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลวิจัยพบว่ามีตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในทางบวก ($r = .334$, $p < .01$) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการรับรู้มีตรภาพ

ในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในกลุ่มตัวอย่างได้ดี และ Helmya et al., (2020) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานในทิศทางบวกเช่นกัน

3. บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานโดยมีความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.13, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐาน ข้อที่ 4) โดยพบว่าผลของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานคือความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.66, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐาน ข้อที่ 2) และความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.19, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐาน ข้อที่ 3) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจของตนเอง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อพบปัญหาจะมีหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานคอยให้คำปรึกษาเสมอ เกิดความรู้สึกปลอดภัยที่จะกล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย โดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เพราะเมื่อทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะไม่ถือโทษ จึงทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน นอกจากนี้ผลที่ได้จากผลการวิจัยในครั้งนี้จะเห็นได้ว่าแผนกที่รับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจในระดับมากและน่าสนใจคือ แผนกบัญชีและการเงิน สะท้อนให้เห็นถึงการหยิบยกปัญหาในงานมาปรึกษาหารือกันโดยไม่ต้องกังวล หรือกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นในมุมมองที่แตกต่างจากคนอื่น หรือต่างจากกรอบการทำงานเดิม ทำให้แผนกมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้นในทางเดียวกัน Berman et al. (2010) กล่าวว่า การรับรู้ความรู้สึกดังกล่าว ทำให้บุคคลนั้นกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้อย่างสะดวกใจ มิตรภาพในที่ทำงานสามารถเพิ่มความปลอดภัยทางจิตใจได้ เนื่องจากมิตรภาพในที่ทำงานช่วยสร้างความรู้สึกของการไว้วางใจ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้แต่ละคนสามารถที่จะจัดการปัญหาต่างๆ รวมไปถึงปัญหาความเครียดได้

จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นบทบาทสำคัญของความปลอดภัยทางจิตใจทำให้กับบุคลากร เกิดความรู้สึกสบายใจและกล้าที่จะแสดงความสามารถหรือความรู้สึกของตนเอง ไม่กลัวว่าจะกระทบกับภาพลักษณ์หรือกระทบกับงาน หรือถึงแม้จะต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา กล้าที่จะสำรวจปัญหาในงานเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหา

ในการทำงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Durrah, (2022) ; Xu et al. (2022) ; Ali et al. (2022) ที่ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของความปลอดภัยทางจิตใจต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน กล่าวคือเป็นการกระตุ้นกลุ่มตัวอย่างให้กล้าที่จะแสดงตัวตนออกมาทางความคิดสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังกล่าวถึงว่าเป็นการรับรู้ที่บุคลากรสามารถแสดงออกได้อย่างเต็มที่ โดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับผลกระทบด้านลบต่อภาพลักษณ์ สถานะความสัมพันธ์ หรือการเลื่อนขั้นของตนเอง ความไว้วางใจและเข้าใจซึ่งกันและกัน จึงถือว่ามีอิทธิพลที่สำคัญต่อความปลอดภัยทางจิตใจของพนักงาน

ความปลอดภัยทางจิตใจเป็นตัวแปรที่ได้รับความสนใจในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ เคยมีนักวิจัยสรุปว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านของความสัมพันธ์มาตั้งแต่อดีต ทั้งในบริบทของบุคคลและกลุ่มบุคคล เช่นภาวะผู้นำองค์กร ประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับปรุงทีมงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Edmondson, 1999) นอกจากนี้ความปลอดภัยทางจิตใจยังมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นการเรียนรู้ภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในระดับกลุ่มนั้นความปลอดภัยทางจิตใจเป็นแหล่งของการสนับสนุนบรรยากาศที่ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงนวัตกรรมและเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นภายในทีม ในระดับบุคคลจะทำให้รู้สึกมีความปลอดภัยทางจิตใจ ไม่กลัวกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น และความปลอดภัยทางจิตใจยังกระตุ้นให้เกิดการคิด และสะท้อนความสามารถให้เกิดขึ้นภายในกลุ่มหรือบุคคล เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้และผลลัพธ์ที่นำไปสู่การทำงานที่ดีขึ้น (Edmondson, 1999; West 1996; Cannon & Edmondson, 2001)

จากมุมมองของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura เมื่อมีความปลอดภัยทางจิตใจอยู่ในระดับสูง บุคลากรจะมีแนวโน้มที่จะคิดค้นและสำรวจวิธีการใหม่ ๆ เพราะความปลอดภัยทางจิตใจจะทำให้บุคคลนั้นกล้าที่จะยอมรับผลที่จะเกิดขึ้น (Hirak et al., 2012; Huanget al., 2016) ซึ่งการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจเกิดจากสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน คือการมีมิตรภาพในที่ทำงานซึ่งจะช่วยให้แต่ละคนมีความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมและรู้สึกได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Berman et al., 2010; Yin et al., 2015) มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

4. บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงานระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ ($\beta = 0.14, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 8) โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นพบว่า ผลของการรับรู้มิติรูปภาพในที่ทำงานคือความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.27, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 5) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.52, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 7) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรมีการเรียนรู้ในงานอยู่เสมอจะเกิดการพัฒนาดตนเองอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้นั้นจะต้องมีความกระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงที่จะเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าในกลุ่มตัวอย่าง ที่มีการรับรู้ความเจริญก้าวหน้าที่น่าสนใจ คือแผนกผู้ให้บริการงานขายทางโทรศัพท์ เพราะเป็นแผนกที่อยู่ในส่วนให้บริการลูกค้ามีโอกาสในการเรียนรู้จากการทำงาน และมีลักษณะงานที่จะต้องให้บริการลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ขององค์กร ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถนำความรู้มาให้บริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้

จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้น ในบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นประโยชน์สำหรับปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมาก เพราะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาดตนเองได้ และยังมีบทบาทสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าในงานให้กับบุคลากรให้มีสภาวะทางอารมณ์ที่รู้สึกถึงการมีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉง และรู้สึกถึงการเรียนรู้ พัฒนาดตัวเองอยู่เสมอ อาจจะทำให้มีแนวคิดหรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Helmy (2022) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานขาย ในประเทศอินโดนีเซีย ถึงอิทธิพลของความเจริญก้าวหน้าในงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์พบว่าความเจริญก้าวหน้าในงานส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ Abid et al. (2015), Riaz et al. (2018) ได้ศึกษาอิทธิพลของความเจริญก้าวหน้าในงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผลลัพธ์ชี้ให้เห็นว่าความเจริญก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เช่นเดียวกับงานวิจัยที่กล่าวว่า การเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวาจะช่วยให้บุคคลนั้นได้รับทักษะใหม่ๆ จึงเป็นตัวที่ช่วยสนับสนุนในการสร้างความคิดใหม่และเพิ่มความมั่นใจในสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้มีพลังงานและแรงจูงใจในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้น (Shahid et al., 2020) ความเจริญก้าวหน้าในงานมีส่วนสำคัญที่ช่วยในการพัฒนาด้านบุคคลและช่วยด้านส่งเสริมสุขภาพ เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ต้องเรียนรู้ในการพัฒนาดตน

เพื่อรักษาประสิทธิภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ที่ดีตลอดเวลา (Spreitzer et al., 2005) อาจกล่าวได้ว่าเมื่อบุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน บุคคลนั้นจะรู้สึกว่ามีแรงผลักดันในการทำงาน (Porath et al., 2012)

5. บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.20, p < .05$) (ยอมรับสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 9) โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้น พบว่าการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากรบริษัทมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.66, p < .05$) ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.57, p < .05$) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.52, p < .05$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง ส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ยกตัวอย่างเช่นเมื่อมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีมิตรภาพที่ดีต่อกัน บุคลากรจะรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งจะมีลักษณะที่จะทำให้อุปสรรคที่หยาบคายปัญหาที่ปรึกษาหารือกัน หรือเมื่อทำงานผิดพลาด เพื่อนร่วมงานก็จะไม่ถือโทษกัน บุคลากรจะเกิดความไว้วางใจกัน นำไปสู่ความกล้าที่จะเรียนรู้อะไรใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และมีแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรมีมิตรภาพในที่ทำงานจะทำให้บุคลากรมีการรับรู้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน แต่จะรับรู้ได้ดีเมื่อบุคลากรรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจ คือรับรู้ถึงการช่วยเหลือกันในที่ม เมื่อทำงานผิดพลาด เพื่อนร่วมงานจะไม่ถือโทษโกรธกัน เมื่อพบปัญหาก็กล้าที่จะนำเสนอโดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานจะเกิดได้อย่างเต็มที่มากขึ้น ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ความเจริญก้าวหน้าในงานด้วย เพราะเมื่อบุคลากรมีการเรียนรู้ในที่ทำงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยความมีชีวิตชีวากับการเรียนรู้ใหม่ๆ จะยิ่งทำให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานได้ดีมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ให้ความสำคัญและส่งเสริมในเรื่องของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในการที่จะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวและรับมือได้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ และ

สถานการณ์ต่างๆของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วย และผลของโมเดลที่ศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับค่านิยมองค์กร Creative คือสร้างสรรค์ เรียนรู้ ไม่รู้จบ ซึ่งองค์กรมีเป้าหมายให้บุคลากรเต็มไปด้วยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ยังไม่พบการศึกษาตัวแปรมิติสภาพในที่ทำงานที่ส่งผลถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน แต่ได้พบงานวิจัยที่ใกล้เคียงซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng et al., (2022) ที่ได้ศึกษาตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานในบทบาทของตัวแปรส่งผ่าน ระหว่างความสัมพันธ์ในความเป็นผู้นำต่อพฤติกรรมการคุมประพฤติ โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผลการศึกษาพบว่าความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลทางบวกต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมการคุมประพฤติ จะสังเกตได้ว่าความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Bandura 1977 ที่เชื่อว่าการที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมอะไรออกมา นั้น เกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆ ตัว ทำให้เกิดการเรียนรู้และแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา ตามทฤษฎีแบ่งหลักการออกเป็น 3 ปัจจัยที่มีการเชื่อมโยงกันและกัน คือ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรม ซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้เป็นทฤษฎีหลักในการอธิบายการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร โดยตัวแปรมิติสภาพในที่ทำงานสอดคล้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อม ตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล เนื่องจากตัวแปรส่งผ่านทั้ง 2 มีความหมายที่แสดงถึงกระบวนการคิดและความรู้สึก กล่าวคือเมื่อนักงานมีความปลอดภัยทางจิตใจ จะทำให้นักคนนั้นกล้าที่จะแสดงความคิด กล้าที่จะแสดงความเป็นตัวของตัวเอง และกล้ายอมรับความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นได้ ส่งผลให้นักคนนั้นเกิดความรู้สึกริเริ่มชีวิตชีวาและความรู้สึกเชิงบวก พร้อมทั้งจะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งออกเป็นประเด็นในการนำเสนอ 2 หัวข้อ ได้แก่ 1). ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ และ 2). ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป มีรายละเอียดดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยที่มิตรภาพในที่ทำงานส่งผลต่อความปลอดภัยทางจิตใจและความปลอดภัยทางจิตใจส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและตัวแปรความเจริญก้าวหน้าในงานนั้น เมื่ออยู่ในบทบาทของตัวแปรส่งผ่านพร้อมกันจะทำให้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานสูงสุดดังนั้น ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ด้วยการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเริ่มสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันตั้งแต่ระดับทีม ระดับแผนกไปจนถึงระดับองค์กร ด้วยการมี Chat room เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการร่วมกัน เป็นต้น เมื่อบุคลากรเกิดมิตรภาพในที่ทำงานแล้ว จะช่วยให้เกิดการรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างบุคคล โดยบุคลากรจะกล้าแสดงความเป็นตัวของตัวเอง กล้าคิด กล้าทำ กล้าพูด กล้าตัดสินใจโดยยอมรับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานให้มากยิ่งขึ้น ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรจัดการกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีทั้งความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานด้วยการจัดกิจกรรมที่สร้างคุณค่าให้กับบุคลากรในองค์กร จัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่สะดวกต่อผู้เรียน เช่น จัดการเรียนออนไลน์ให้กับบุคลากรในทุกระดับเป็นต้น การส่งเสริมดังกล่าวไปแล้วนั้น เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมองค์กร ที่จะนำไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

1.2 ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลที่ได้จากการวิจัยไปวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายให้แต่ละหน่วยงาน นำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น โดยควรจะเริ่มส่งเสริมให้กับบุคลากรในแผนกที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เช่น แผนกการตลาด ที่มีค่าเฉลี่ยในการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจน้อยที่สุด และแผนกไอที มีการรับรู้ความเจริญก้าวหน้าน้อยที่สุด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในทีม ด้วยการจัด Work shop หรือกิจกรรมการเรียนรู้ on the job training

และหัวหน้างานควรชื่นชมพนักงานที่เห็นว่ามี การรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจและความ เจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้สูงขึ้นและยังเป็นแรง กระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

1.3 ในการนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ควรตระหนักในเรื่องการนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้เกิด สภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยมิตรภาพในที่ทำงาน การรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจ ความ เจริญก้าวหน้าในงาน และเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานทั้งในและต่างแผนกเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความ ปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมเชิง นวัตกรรมในการทำงาน แต่เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับจิตใจอาจจะทำให้การรับรู้แตกต่างกัน มุมมองอาจจะแตกต่างกันถ้ามีปัจจัยอื่นเข้ามา เช่น ลักษณะการทำงานเป็นแผนก/ทีม ต้องทำงาน ภายใต้การบริหารงานของหัวหน้า หรือการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นในการวิจัยโมเดล ครั้งต่อไปควรนำตัวแปร ภาวะผู้นำ หรือ การสนับสนุนทางสังคม มาศึกษาในบทบาทตัวแปรปรับ (Moderator) เพิ่มเติม

2.2 เพื่อสร้างบรรยากาศการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ควรจะได้มีการนำ ผลของโมเดลนี้ไปต่อยอด สร้างโปรแกรมพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งควร คำนึงถึงการเพิ่มมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน เข้า ไปในโปรแกรมพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในการฝึกอบรมควรให้ ความสำคัญกับหัวหน้างานก่อนเพราะเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุดและสามารถนำความรู้ ไปปฏิบัติและถ่ายทอดให้กับทีมงานต่อไปได้

2.3 เนื่องจากการศึกษามิตรภาพในที่ทำงานครั้งนี้เป็นการศึกษาในระดับบุคคล (individual level) ซึ่งในธรรมชาติของการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ บุคคลจะใช้เวลาส่วนใหญ่ ทำงานอยู่ในแผนก/ทีมงานของตนเอง การรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะรับรู้เฉพาะ แผนก/ทีมงานของตนเอง ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหากศึกษาการรับรู้มิตรภาพในงานในระดับ กลุ่ม (group level) เช่น แผนก/ทีมงาน มิตรภาพในที่ทำงานจะมีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรม เชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคลหรือของทีมหรือไม่



บรรณานุกรม

- Abid, G., Zahra, I., & Ahmed, A. (2015). Mediated mechanism of thriving at work between perceived organization support, innovative work behavior and turnover intention. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 9(3), 982-998.
- Anderson, N., Potočnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation And Creativity In Organizations: A State-Of-The-Science Review, Prospective Commentary, And Guiding Framework *Journal of management*, 40(5), 1297-1333.
- Ali, A., Abbas, S. F., Khattak, M. S., Arfeen, M. I., Ishaque Chaudhary, M. A., & Yousaf, L. (2022). Mediating role of employees' intrinsic motivation and psychological safety in the relationship between abusive supervision and innovative behavior: An empirical test in IT sector of Pakistan. *Cogent Business & Management*, 9(1), 2039087.
- Ahmad, I., Gao, Y., Su, F., & Khan, M. K. (2021). Linking ethical leadership to followers' innovative work behavior in Pakistan: the vital roles of psychological safety and proactive personality. *European Journal of Innovation Management*.
- Axtell, C. M., Holman, D. J., Unsworth, K. L., Wall, T. D., Waterson, P. E., & Harrington, E. (2000). Shopfloor innovation: Facilitating the suggestion and implementation of ideas. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(3), 265-285.
- Bandura, A., & Walters, R. H. (1977). Social learning theory. 1.
- Basadur, M. (2004). Leading others to think innovatively together: Creative leadership. *The leadership quarterly*, 15(1), 103-121.
- Bugental, D. B. (2004). Thriving in the face of early adversity. *Journal of Social Issues*, 60, 219-235.
- Berman, E. M., West, J. P., & Richter, J., Maurice N. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public administration review*, 62(2), 217-230.
- Bridge, K., & Baxter, L. A. (1992). Blended relationships: Friends as work associates.

Western Journal of Communication, 56, 200–225

Carmeli, A., Brueller, D., & Dutton, J. E. (2009). Learning behaviours in the workplace:

The role of high-quality interpersonal relationships and psychological safety.

Systems Research and Behavioral Science: The Official Journal of the International Federation for Systems Research, 26(1), 81-98.

Cao, F., & Zhang, H. (2020). Workplace friendship, psychological safety and innovative behavior in China: a moderated-mediation model. *Chinese Management Studies*.

Cook, K, & Whitmeyer, J (1992) Two approaches to social structure: exchange theory and network analysis. *Annual Review of Sociology*, 18: 109-127

Cornelia, N., Sabine, S., & Fried-erike, S. (2012). Thriving at work—A diary study. *Journal of Organizational Behavior*, 33(4), 468.

Dabos, GE, & Rousseau, DM (2004) Mutuality and reciprocity in the psychological contracts of employees and employers. *Journal of Applied Psychology*, 89(1): 52-71.

De Jong, J. P., & Den Hartog, D. N. (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of Innovation Management*.

De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and innovation management*, 19(1), 23-36.

Dickie, C. (2009). Exploring Workplace Friendships in Business: Cultural Variations of Employee Behaviour. *Research & Practice in Human Resource Management*, 17(1).

Dobel, J. P. (2001). Can public leaders have friends? *Public integrity*, 3(2), 145-158.

Dorenbosch, L., Engen, M. L. v., & Verhagen, M. (2005). On-the-job innovation: The impact of job design and human resource management through production ownership. *Creativity and innovation management*, 14(2), 129-141.

Durrah, O. (2022). Do we need friendship in the workplace? The effect on innovative behavior and mediating role of psychological safety. *Current Psychology*, 1-14.

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams.

Administrative science quarterly, 44(2), 350-383.

- Farid, H., Xiongying, N. I. U., Raza, J., Gul, H., & Hanif, N. (2021). How and when organizational justice impact extra-role customer service: A social exchange perspective of thriving at work. *Current Psychology*, 1-16.
- Feeney, B. C., & Collins, N. L. (2015). A new look at social support: A theoretical perspective on thriving through relationships. *Personality and Social Psychology Review*, 19(2), 113-147.
- Field, A. P., & Hole, G. J. (2003). *Descriptive Statistics. How to Design and Report Experiments*. Sage Publications, 109-140.
- Frazier, M. L., & Tupper, C. (2018). Supervisor prosocial motivation, employee thriving, and helping behavior: A trickle-down model of psychological safety. *Group & Organization Management*, 43(4), 561-593.
- Fehr, B. (1996). Friendship processes. 12.
- Frazier, M. L., Fainshmidt, S., Klinger, R. L., Pezeshkan, A., & Vracheva, V. (2017). Psychological safety: A meta-analytic review and extension. *Personnel Psychology*, 70(1), 113-165.
- Geller, E. S. (2022). PSYCHOLOGICAL SAFETY. *Professional Safety*, 67(1), 18-20.
- Gefen, D., & Ridings, C. (2002) Implementation team responsiveness and user evaluation of customer relationship management: a quasi-experimental design study of social exchange theory. *Journal of Management Information Systems*, 19(1): 47-69.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Hanif, A., & Bukhari, I. (2015). Relationship between innovative work behavior and job involvement among the employees of telecom sector. (13). (Pakistan Journal of Social and Clinical Psychology). (2)
- Helmy, I., & Wiwoho, G. (2020). The link between individual factors and salesperson performance in microfinance institutions. *Management Science Letters*, 10(14), 3387-3394.

- Helmy, I., Adawiyah, W. R., & Setyawati, H. A. (2020). Fostering Frontline Employees' Innovative Service Behavior: The Role of Workplace Friendship and Knowledge Sharing Process. *Organizacija*, 53(3), 185-197.
- Helmy, I. (2022). Examining the Role of Thriving and Ambidexterity on Workplace Friendship and Innovative Work Behavior. *The Journal of Behavioral Science*, 17(3), 19-34.
- Herman, H., Dasborough, M. T., & Ashkanasy, N. M. (2008). A multi-level analysis of team climate and interpersonal exchange relationships at work. *The leadership quarterly*, 19(2), 195-211.
- Hirak, R., Peng, A.C., Carmeli, A. and Schaubroeck, J.M. (2012), "Linking leader inclusiveness to work unit performance: the importance of psychological safety and learning from failures", *The Leadership Quarterly*, Vol. 23 No. 1, pp. 107-117
- Hrastinski, S., Kviselius, N. Z., Ozan, H., & Edenius, M. (2010, January). A review of technologies for open innovation: Characteristics and future trends. In 2010 43rd Hawaii International Conference on System Sciences (pp. 1-10). IEEE.
- Huang, Y.H., Jin, L., Mcfadden, A.C., Murphy, L.A., Robertson, M.M., Cheung, J.H. and Zohar, D. (2016), "Beyond safety outcomes: an investigation of the impact of safety climate on job satisfaction, employee engagement and turnover using social exchange theory as the theoretical framework", *Applied Ergonomics*, Vol. 55, pp. 248-257.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60, 1–9.
- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behaviour. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(3), 287-302.
- Jaiswal, N. K., & Dhar, R. L. (2017). The influence of servant leadership, trust in leader and thriving on employee creativity. *Leadership & Organization Development Journal*.

- Javed, B., Naqvi, S. M. M. R., Khan, A. K., Arjoon, S., & Tayyeb, H. H. (2019). Impact of inclusive leadership on innovative work behavior: The role of psychological safety. *Journal of Management & Organization, 25*(1), 117-136.
- Kanter, R. M. (2009). When a thousand flowers bloom: Structural, collective, and social conditions for innovation in organizations *Knowledge management and organizational design* (pp. 93-131): Routledge.
- Kleine, A. K., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2019). Thriving at work: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 40*(9-10), 973-999.
- Kline, R. B. (2023). Principles and practice of structural equation modeling. Guilford publications.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of intellectual Capital*.
- Kram, K. E., & Isabella, L. A. (1985). Mentoring alternatives: The role of peer relationships in career development. *Academy of management Journal, 28*(1), 110-132.
- Krause, D. E. (2004). Influence-based leadership as a determinant of the inclination to innovate and of innovation-related behaviors: An empirical investigation. *The leadership quarterly, 15*(1), 79-102.
- Liu, Y., Xu, S., & Zhang, B. (2020). Thriving at work: how a paradox mindset influences innovative work behavior. *The Journal of Applied Behavioral Science, 56*(3), 347-366.
- Liu, D., Zhang, S., Wang, Y., & Yan, Y. (2021). The antecedents of thriving at work: a meta-analytic review. *Frontiers in psychology, 12*, 659072.
- Lyndon, S., Rawat, P. S., & Varghese, B. S. (2018). Influence of thriving on innovative behavior at workplace. *Indian Journal of Industrial Relations, 53*(3), 519-528.
- Matore, E. M., & Khairani, A. Z. (2020). The pattern of skewness and kurtosis using mean score and logit in measuring adversity quotient (AQ) for normality testing. *International Journal of Future Generation Communication and Networking, 13*(1), 688-702.

- Morrison, R. L., & Cooper-Thomas, H. D. (2016). Friendship among coworkers. *The psychology of friendship*, 123-140. Usman et al., (2020) . Ambidextrous leadership and innovative work behaviors: workplace thriving as a mediator
- Morales, R. R. L. Workplace Friendships and Entrepreneurial Intent: The Mediating Role Of Innovative Behaviour.
- Nabavi, R. T. (2012). Bandura's social learning theory & social cognitive learning theory. *Theory of Developmental Psychology*, 1, 24.
- Nielsen, I. K., Jex, S. M., & Adams, G. A. (2000). Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale. *Educational and Psychological Measurement*, 60(4), 628-643.
- Omuris, E. (2019). Workplace friendship in hospitality organizations: A scale development. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Ozbek, M. F. (2018). Do we need friendship in the workplace? The theory of workplace friendship and employee outcomes: The role of work ethics. *Journal of Economy Culture and Society*(58), 153-176.
- Paterson, T. A., Luthans, F., & Jeung, W. (2014). Thriving at work: Impact of psychological capital and supervisor support. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 434-446.
- Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 250-275.
- Rahmaningtyas, W., Widhiastuti, R., & Farliana, N. (2022). Organizational Support, Workplace Friendship, and Innovative Behavior among Indonesian University Faculty. *The Journal of Behavioral Science*, 17(2), 42-57.
- Riaz, S., Xu, Y., & Hussain, S. (2018). Understanding employee innovative behavior and thriving at work: A Chinese perspective. *Administrative Sciences*, 8(3), 46.
- Sanchez, E. C. (2019). The effect of servant leadership on healthcare employee psychological safety and employee behaviours that lead to job thriving and performance (Master's thesis, University of Twente).

- Santoso, H., Elidjen, E., Abdinagoro, S., & Arief, M. (2019). The role of creative self-efficacy, transformational leadership, and digital literacy in supporting performance through innovative work behavior: Evidence from telecommunications industry. *Management Science Letters*, 9(13), 2305-2314.
- Schein, E.H. and Bennis, W.G. (1965), *Personal and Organizational Change through Group Methods: The Laboratory Approach*, Wiley, New York, NY.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of management Journal*, 37(3), 580-607.
- Shadur, M.A., Kienzle, R. and Rodwell, J.J. (1999), "The relationship between organizational climate and employee perceptions of involvement the importance of support", *Group and Organization Management*, Vol. 24 No. 4, pp. 479-503
- Shahid, S., Muchiri, M. K., & Walumbwa, F. O. (2021). Mapping the antecedents and consequences of thriving at work: A review and proposed research agenda. *International Journal of Organizational Analysis*, 29(1), 78-103.
- Sias, P. M., & Cahill, D. J. (1998). From coworkers to friends: The development of peer friendships in the workplace. *Western Journal of Communication (includes Communication Reports)*, 62(3), 273-299.
- Sias, P. M., Pedersen, H., Gallagher, E. B., & Kopaneva, I. (2012). Workplace friendship in the electronically connected organization. *Human Communication Research*, 38(3), 253-279.
- Spreitzer, G., Sutcliffe, K., Dutton, J., Sonenshein, S., & Grant, A. M. (2005). A socially embedded model of thriving at work. *Organization science*, 16(5), 537-549.
- Sparrowe, R, Liden, R, Wayne, S, & Kraimer, M (2001) Social Networks and the Performance of Individuals and groups. *Academy of Management Journal*, 44(2): 316-325.
- Sapadin, L. A. (1988). Friendship and gender: Perspectives of professional men and women. *Journal of Social and Personal Relationships*, 5, 387-403.
- Usman, M., Ghani, U., Islam, Z. U., Gul, H., & Mahmood, K. (2022). Ambidextrous

- leadership and innovative work behaviors: workplace thriving as a mediator. *Journal of Public Affairs*, 22(1), e2321.
- Wang, S. (2022). Workplace Friendship and Knowledge Hiding: A Moderated Mediation Model of Psychological Safety and Task Interdependence. *Forest Chemicals Review*, 1341-1356.
- Wallace, J. C., Butts, M. M., Johnson, P. D., Stevens, F. G., & Smith, M. B. (2016). A multilevel model of employee innovation: Understanding the effects of regulatory focus, thriving, and employee involvement climate. *Journal of Management*, 42, 982–1004
- West, M. A., & Farr, J. L. (1990). Innovation and Creativity at Work: Psychological and Organizational Strategies. In West, M. A. & Farr, J. L. (Eds.), *Innovation and Creativity at Work* Chichester: John Wiley & Sons.
- Xu, Z., Wang, H., & Suntrayuth, S. (2022). Organizational climate, innovation orientation, and innovative work behavior: the mediating role of psychological safety and intrinsic motivation. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 2022.
- Yang, Y., Li, Z., Liang, L., & Zhang, X. (2021). Why and when paradoxical leader behavior impact employee creativity: Thriving at work and psychological safety. *Current Psychology*, 40(4), 1911-1922.
- Yavuzkurt, T., & Kiral, E. (2020). The Relationship between Workplace Friendship and Job Satisfaction in Educational Organizations. *International Journal of Progressive Education*, 16(5), 404-425.
- Yu-Ping, H., Chun-Yang, P., Ming-Tao, C., Chun-Tsen, Y., & Qiong-yuan, Z. (2020). Workplace friendship, helping behavior, and turnover intention: the mediating effect of affective commitment. *Adv Manag Appl Econ*, 10(5), 1-4.
- Zeng, H., Zhao, L., & Zhao, Y. (2020). Inclusive leadership and taking-charge behavior: roles of psychological safety and thriving at work. *Frontiers in psychology*, 11, 62.
- Zaltman, G., Duncan, R., & Holbek, J. (1973). *Innovations and organizations*: New York; Toronto: Wiley.

Zarankin, T. G., & Kunkel, D. (2019). Colleagues and Friends: A Theoretical Framework of Workplace Friendship. *Journal of Organizational Psychology*, 19(5).

Zhu, J., Lv, H., & Feng, Y. (2022). *The Effect of Psychological Safety on Innovation Behavior: A Meta-Analysis*. Paper presented at the 2022 7th International Conference on Financial Innovation and Economic Development (ICFIED 2022).

ชัยยุทธ กลีบบัว, อมราพร สุรการ, และกนกนิจ พนาवास. (2566), การสร้างเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพื่อเตรียมพร้อมรับมือสถานการณ์วิกฤตสำหรับบุคลากรในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2542) โมเดลริสเรล สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย.กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ผู้จัดการออนไลน์, “ตลาดโทรคมนาคมใหม่ “NEW TELCO MARKET” คืออะไร? ทำไมผู้ประกอบการไทยต้องปรับตัว นักวิชาการชี้ กสทช. ต้องกำกับผู้เล่นใหม่”, (1 เมษายน 2565)

ณัฐชัย วงศ์ศุภลักษณ์ และคณะ (2557) โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความสุขของนักศึกษาพยาบาล

ธารทิพย์ พจน์สุภาพ, รุ่งอรุณ กระแสสินธุ์, ปราณี่ คงชนสมุทธ, อาจารย์ ี ประจวบเหมาะ (2562) การสังเคราะห์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน.

บุปผา กิจสหวงศ์ และคณะ (2563). การพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมในการทำงานของผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น โรงพยาบาลเอกชน

ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ และศศิมาจ ณ วิเชียร (2018) พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน: แนวคิด ปัจจัยเชิงสาเหตุ ความท้าทาย

ปิยรัตน์ วงศ์ทองเหลือ (2560) ปัจจัยที่มีอิทธิพลและแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม การผลานวิจัย

ภัทรจิตรา แสงสุข (2557) ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลของความเชื่อประสิทธิภาพในตนเองสร้างสรรคของนิสิตนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต.

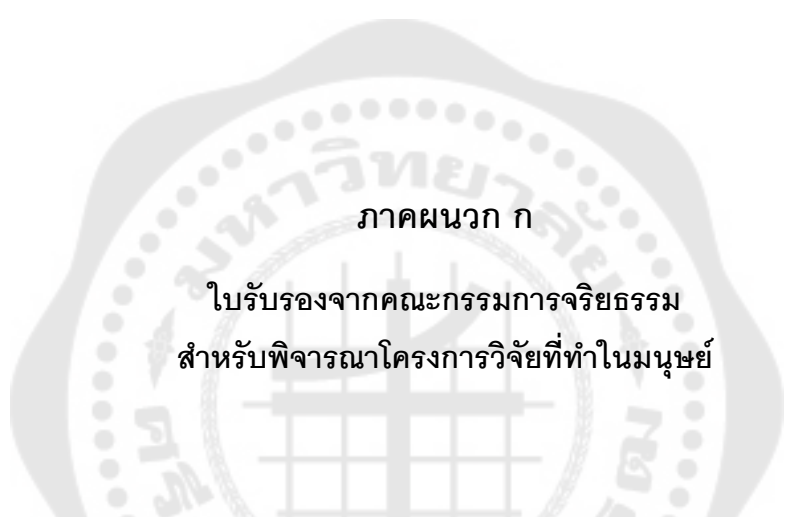
ภัทรพล อังคนานวัฒน์ (2563) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัท ทีสโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน).

วีระวัชร มงคลโชติ (2559) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความผูกพันต่อองค์กรโดยมีความปลอดภัยทางจิตเป็นตัวแปรกำกับ.

รัชพงษ์ ชัชวาลย์ และคณะ (2561) ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม
ของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ของประเทศไทย







ภาคผนวก ก

ใบรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์



หนังสือยืนยันการยกเว้นการรับรอง
คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(เอกสารนี้เพื่อแสดงว่าคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยนี้)

ชื่อโครงการวิจัย : ผลของมีดรูปภาพในการทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัท
ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทาง
จิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย : นางสาว ศศิธร แน่นอุคร

หน่วยงานต้นสังกัด : บัณฑิตวิทยาลัย

รหัสโครงการวิจัย : SWUEC-G-008/2566X

โครงการวิจัยนี้เป็นโครงการวิจัยที่เข้าข่ายยกเว้น (Research with Exemption from SWUEC)

วันที่ยืนยัน : 31 มกราคม 2566

ยืนยันโดย : คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ดำเนินการ
รับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the
Belmont Report, CIOMS Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical
Practice (ICH-GCP)

ออกให้ ณ วันที่ 31 มกราคม 2566

(ลงชื่อ).....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณงอกา เข็มจิรกุล)
กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุวิพร ภัทรสุวรรณ)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรม
สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/X/G-008/2566



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมราพร สุรการ

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิชญญา วัฒนโณ

อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุदारัตน์ ตันติวิวัฒน์

อาจารย์ประจำสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/503

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรพร สุรการ

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แน่นอุตร นิสิตระดับปริญญาโท-เอก สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท-เอก เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท-เอก

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในหัวข้อ เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 089 129 7979

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวศศิธร แน่นอุตร และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/503

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แน่นอุตร นิสิตระดับปริญญาโท-เอก สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัฒนโธ เป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อ เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 089 129 7979

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวศศิธร แน่นอุตร และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/503

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุดารัตน์ ดันติวิวัฒน์


เนื่องด้วย นางสาวศศิธร แน่นอุดร นิสิตระดับปริญญาโท-เอก สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท-เอก เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท-เอก

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในหัวข้อ เรื่อง “ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน” ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 089 129 7979

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ให้ นางสาวศศิธร แน่นอุดร และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ภาคผนวก ค

เครื่องมือวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกและพฤติกรรมในบริบทการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท
โทรคมนาคมและการสื่อสาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสอบถามถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของมิตรภาพในที่ทำงาน ความเป็นปอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของพนักงานในองค์กรบริษัทโทรคมนาคมและการสื่อสาร ข้อมูลที่ได้จากท่านมีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่องค์กรจะนำผลไปพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างคุณค่าและประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการสละเวลาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามนี้ใช้เวลาทำประมาณ 10 -15 นาที ผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านได้ตอบในแบบสอบถาม จะถือเป็นความลับและไม่มีผลเสียหายใดๆ ต่อตัวท่าน ทั้งนี้ผลการศึกษาที่ได้จะถูกนำไปวิเคราะห์ในภาพรวมเพื่อใช้ประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง
ศศิธร แน่นอุดร

งานวิจัยนี้ผ่านการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยที่ทำในมนุษย์

คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว

รหัสโครงการวิจัย SWUEC-G-008-2566

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง LGBTQ+

2. อายุ (มากกว่า 5 เดือน นับเป็น 1 ปี)

ต่ำกว่า 22 ปี 22 – 27 ปี 28 – 42 ปี
 43-58 ปี 59 ปีขึ้นไป

3.ประเภทของสายงาน

บุคลากรส่วนสนับสนุนการทำงาน บุคลากรส่วนให้บริการลูกค้า

4.ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน (อายุงานมากกว่า 5 เดือน นับเป็น 1 ปี)

2-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี
 16-20 ปี มากกว่า 20 ปี

6.ตำแหน่งงาน

CM Representative Officer หรือเทียบเท่า
 Senior cm representative Senior officer หรือเทียบเท่า
 Manager ขึ้นไป อื่นๆ โปรดระบุ

7.หน่วยงานที่ตั้งกัก

บัญชีและการเงิน การตลาด
 ติดตามหนี้ ให้บริการงานด้านการขายทางโทรศัพท์
 ทรัพยากรบุคคล ไอที
 ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Contact Center)
 ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Outsource)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยทางจิตใจ

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยประเมินสภาพการณ์ที่

แท้จริงของหน่วยงานของท่าน

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น					ระดับความคิดเห็น
ไม่เห็นด้วยอย่าง	1	2	3	4	เห็นด้วยอย่าง
	(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	ยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.เมื่อฉันทำงานผิดพลาด เพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะให้อภัยฉัน					
2.ทุกคนในที่ทีมสามารถหยิบยกปัญหาในงานมาปรึกษาหารือกันได้					
3.เพื่อนร่วมงานของฉันยอมรับในความแตกต่างของกันและกัน					
4.ฉันยังรู้สึกปลอดภัย แม้ว่าการทำงานอาจจะเกิดความผิดพลาดได้					
5.ฉันรู้ว่าการขอความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นเรื่องง่าย					
6.ฉันไม่รู้สึกว่าถูกบั่นทอนหรือทำให้เสียกำลังใจในการทำงาน					
7.ฉันรู้ว่าทักษะและความสามารถของฉันได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้ประโยชน์					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าในงาน

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยประเมินสภาพการณ์ที่แท้จริงของหน่วยงานของท่าน

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น					
ไม่เห็นด้วยอย่าง	1	2	3	4	5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(0-20%)	(21-40%)	(41-60%)	(61-80%)	(81-100%)	

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ฉันรู้สึกว่าการเรียนรู้อยู่เสมอ					
2.ฉันรู้สึกว่าในเวลาที่ผ่านมา ฉันเรียนรู้มากขึ้นเรื่อย ๆ					
3.ฉันรู้สึกว่าฉันมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง					
4.ฉันรู้สึกว่าฉันไม่ได้เรียนรู้อะไรในที่ทำงานเลย					
5.ในฐานะพนักงานคนหนึ่งของบริษัท ฉันรู้สึกว่าฉันได้มีการพัฒนาตนเองมากขึ้น					
6.ฉันรู้สึกมีชีวิตชีวาในการทำงาน					
7.ฉันรู้สึกมีพลังและความมุ่งมั่นในการทำงาน					
8.ฉันไม่รู้สึกว่าฉันมีพลังในการทำงาน					
9.ฉันรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน					
10.ฉันรู้สึกมีความหวังว่าจะมีสิ่งดีๆ เกิดขึ้นในชีวิตการทำงานแต่ละวัน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับมิตรภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยประเมินสภาพการณ์ที่แท้จริงของหน่วยงานของท่าน

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยอย่าง	1 (0-20%)	2 (21-40%)	3 (41-60%)	4 (61-80%)	5 (81-100%)	ระดับความคิดเห็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง
--------------------------------------	--------------	---------------	---------------	---------------	----------------	---------------------------------------

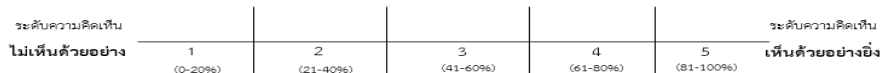
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.ฉันมีโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานของฉัน					
2.ฉันสามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ปัญหาในงานร่วมกันได้					
3.ฉันมีโอกาสได้พบปะพูดคุยกับผู้อื่นในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องงาน					
4.องค์กรของฉันสนับสนุนการสื่อสารระหว่างพนักงาน					
5.ฉันรู้ว่าฉันมีเพื่อนร่วมงานที่มีโอกาสพัฒนาความสัมพันธ์ให้ใกล้ชิดยิ่งขึ้นได้					
6.ในองค์กรของฉัน เมื่อทำงานเสร็จแล้ว ฉันสามารถพูดคุยในเรื่องอื่นนอกเหนือจากงานได้อย่างเต็มที่					
7.ฉันได้สร้างมิตรภาพที่แน่นแฟ้นในที่ทำงาน					
8.ฉันได้สังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานนอกที่ทำงาน					
9.ฉันรู้สึกว่าคุณสามารถไว้วางใจคนในที่ทำงานได้					
10.ฉันรู้สึกว่าฉันสามารถไว้วางใจเพื่อนร่วมงานของฉันได้					
11.ฉันรู้สึกว่าฉันอยากทำงานเพราะจะได้เจอกับเพื่อนร่วมงาน					
12.ฉันไม่รู้สึกว่าฉันมีเพื่อนแท้ในที่ทำงานเลย					

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยประเมินสภาพการณ์ที่

แท้จริงของหน่วยงานของท่าน

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง



ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านมองหาคำสำคัญที่จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงวิธีการทำงาน โครงการงาน ผลิตภัณฑ์ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดีกว่าในปัจจุบัน					
2. ท่านพยายามคิดวิธีที่จะพัฒนา/ปรับปรุงวิธีการทำงาน โครงการงาน ผลิตภัณฑ์ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย ให้ดีกว่าในปัจจุบัน					
3. ท่านมักสำรวจปัญหาที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนากระบวนการทำงานหรืองานที่ได้รับมอบหมาย					
4. ท่านตรวจสอบวิธีการทำงานที่ผ่านมาของตนเอง เพื่อหาประเด็นที่จะนำมาปรับปรุงงานให้ดีกว่าเดิม					
5. ท่านค้นหาเทคโนโลยี กระบวนการ เทคนิค หรือวิธีการใหม่ ๆ เพื่อสร้างสรรค์การทำงาน โครงการงาน ผลิตภัณฑ์ หรืองานที่ได้รับมอบหมาย					
6. ท่านสร้างแนวทางใหม่ ๆ ด้วยการมองงานอย่างรอบด้าน เพื่อทำให้เกิดผลงานที่มีคุณค่ามากที่สุด					
7. ท่านบูรณาการความรู้ที่มีหรือวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการสร้างหรือพัฒนาให้เกิดผลงานใหม่ที่มีคุณค่า					
8. ท่านทุ่มเทให้กับการค้นหาแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อนำมาผลิตหรือสร้าง					

ผลงานที่ดี					
9. ท่านพยายามเสนอแนวทางใหม่ ๆ ที่ท่านคิดว่าดีให้เพื่อนในทีมและหัวหน้าฟัง					
10. ท่านโน้มน้าวให้เพื่อนในทีมและหัวหน้า เห็นถึงประโยชน์ของแนวทางใหม่ ๆ ที่ท่านคิดว่าดี					
11. ท่านพูดชักจูงให้เพื่อนในทีมและหัวหน้า ยอมรับกับแนวทางใหม่ ๆ ที่ท่านคิดว่าดี					
12. ท่านชักชวนให้เพื่อนในทีมและหัวหน้าสนับสนุนแนวคิดของท่าน					
13. ท่านจะพยายามหาวิธีทำให้แนวคิดของท่านเป็นจริงด้วยการลงมือทำ					
14. ท่านลงมือสร้างหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานตามแนวคิดที่ได้เสนอกับเพื่อนในทีมและหัวหน้า					
15. ท่านได้ทดสอบแนวคิดของท่านด้วยการนำไปทดลองใช้จริง					
16. ท่านนำแนวคิดของท่านมาสร้างเป็นรูปแบบการทำงานหรือสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่					



ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PROCESS macro

Run MATRIX procedure:

***** PROCESS Procedure for SPSS Version 4.1 *****

Written by Andrew F. Hayes, Ph.D. www.afhayes.com
Documentation available in Hayes (2022). www.guilford.com/p/hayes3

Model : 6
Y : IWB
X : WF
M1 : PS
M2 : TW

Sample
Size: 240

OUTCOME VARIABLE:
PS

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	
P	.6608	.4366	.3776	184.4695	1.0000	238.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.8496	.2182	3.8937	.0001	.4198	1.2795
WF	.7507	.0553	13.5820	.0000	.6419	.8596

OUTCOME VARIABLE:
TW

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	
P	.7724	.5967	.2141	175.2982	2.0000	237.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.7361	.1694	4.3440	.0000	.4023	1.0699

Page 1

WF	.2710	.0555	4.8874	.0000	.1618	.3802
PS	.5045	.0488	10.3371	.0000	.4084	.6007

OUTCOME VARIABLE:

IWB

Model Summary

	R	R-sq	MSE	F	df1	df2	
P	.8134	.6615	.1838	153.7637	3.0000	236.0000	.0000

Model

	coeff	se	t	p	LLCI	ULCI
constant	.4420	.1631	2.7092	.0072	.1206	.7634
WF	.1843	.0539	3.4189	.0007	.0781	.2905
PS	.1719	.0545	3.1552	.0018	.0646	.2792
TW	.5287	.0602	8.7831	.0000	.4101	.6473

***** DIRECT AND INDIRECT EFFECTS OF X ON Y *****

Direct effect of X on Y

Effect	se	t	p	LLCI	ULCI
.1843	.0539	3.4189	.0007	.0781	.2905

Indirect effect(s) of X on Y:

	Effect	BootSE	BootLLCI	BootULCI
TOTAL	.4726	.0636	.3510	.6007
Ind1	.1290	.0476	.0452	.2311
Ind2	.1433	.0472	.0583	.2420
Ind3	.2002	.0427	.1238	.2885

Indirect effect key:

Ind1	WF	->	PS	->	IWB		
Ind2	WF	->	TW	->	IWB		
Ind3	WF	->	PS	->	TW	->	IWB

***** ANALYSIS NOTES AND ERRORS *****

Level of confidence for all confidence intervals in output:

95.0000

Number of bootstrap samples for percentile bootstrap confidence intervals:

5000

ประวัติผู้เขียน

