

**ปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานฝ่ายขาย
ในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง**
**Causal and Effectual Factors of Innovative Behavior of Sales Staff
in A Life Insurance Company**

พรนภา ภัคดีไตรภพ¹,
อมรินทร์ เทวตา²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานฝ่ายขายในบริษัท ไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม จำนวน 300 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้ค่าการแจกแจงความถี่ ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี อยู่ในตำแหน่งตัวแทน มีอายุงาน 3-4 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีสถานภาพโสด ในส่วนผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, การมีอิสระในการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน, ประสิทธิภาพในการทำงาน

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

²อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



Abstract

The study has three objectives: 1) to study the level of human resource development, work autonomy, work motivation, innovative behavior, and work efficiency of sales staff in a selected life insurance company 2) to study the influence of human resource development, work autonomy, and work motivation that affect the innovative behavior of sales staff in Thai Life Insurance Company, Nakhon Pathom branch, and 3) to study the influence of sales staff's innovative behavior in Thai Life Insurance Company, Nakhon Pathom branch affecting work efficiency. The samples were 300 employees. The data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation, and multiple linear regression analysis.

The finding revealed that most of the respondents were female, aged 21-30 years old, in the position of sales representative, 3-4 years' experience, earning an average monthly income of 15,000-20,000 baht, with a bachelor's degree, and having single status. As a result of data analysis, it was found that the opinion level of variables, which is human resource development, work autonomy, work motivation, innovative behavior, and work efficiency, has an average at the highest level. The results of hypothesis testing demonstrated that human resource development, work autonomy, and work motivation had a positive influence on an employee's innovative behavior, and the employee's innovative behavior had a positive influence on work efficiency with statistical significance at level 0.01.

Keywords: Human resource development, Work autonomy, Work motivation, Innovative behavior, Work Efficiency

1. บทนำ

ในปัจจุบัน ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และการเจริญเติบโตทางเทคโนโลยีได้ถูกพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจ ที่การแข่งขันและการเติบโตของอุตสาหกรรมทั่วโลกกำลังแปรเปลี่ยน ตลอดจนมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคนวัตกรรม ส่งผลให้องค์กรต้องคำนึงถึงความสำคัญของนวัตกรรม และจำเป็นต้องปรับตัวและเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยส่วนใหญ่จะเห็นได้ว่า ธุรกิจต่าง ๆ ก็ล้วนแล้วแต่ต้องการนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้ในอนาคต และความก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันและอยู่รอดได้ในระยะยาว

ซึ่งสิ่งสำคัญที่องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึง คือ ความสามารถขององค์กรในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดกระบวนการเรียนรู้และเกิดเป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานในองค์กรจากเดิมให้ไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น ต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยปัจจัยที่ช่วยพัฒนาความสามารถและสร้างพฤติกรรมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยทั้งสามปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ในสังคมเราทุกวันนี้ ยังมีตัวอย่างองค์กรหลาย ๆ องค์กรที่ยังไม่เล็งเห็นความสำคัญ ไม่เปิดรับ และไม่ยอมรับการปรับตัวให้ทันตามโลกที่เปลี่ยนแปลงไป จนปรากฏให้เห็นการปิดตัวขององค์กรเหล่านั้นอยู่หลายต่อหลายครั้ง ดังนั้น หากองค์กรใดต้องการดำรงธุรกิจได้อย่างยั่งยืน จึงควรให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงาน เพราะทรัพยากรมนุษย์นั้นถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานภายในองค์กรดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา คือ พนักงานฝ่ายขายในบริษัทไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม สาเหตุที่เลือกประชากรกลุ่มนี้ เพราะหน้าที่ของพนักงานขายคือการออกไปพบปะลูกค้า และลูกค้าแต่ละคนก็จะมีบุคลิกที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น การมีทักษะในการคิดวิธีการใหม่ ๆ หรือความคิดสร้างสรรค์ในการพูดคุยให้เข้ากับอุปนิสัยใจคอหรือความต้องการของลูกค้า นับเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง และอย่างที่รู้กันดีอยู่แล้วว่าประชากรของอาชีพฝ่ายขายมีเป็นจำนวนมาก พฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานจึงเป็นที่สิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงสิ่งนี้เป็นอันดับแรก เพื่อให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งและเพื่อการเจริญเติบโตทางธุรกิจอย่างยั่งยืน และเหตุผลสำคัญที่ผู้วิจัยเลือกทำ การวิจัยกับตัวแทนฝ่ายขายของสาขานครปฐมนั้น เพราะรายได้ต่อปีของตัวแทนในจังหวัดนครปฐมนั้น จัดเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศ หากไม่นับในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจและต้องการทราบถึงวิธีการที่ตัวแทนในจังหวัดนครปฐมใช้ว่ามีปัจจัยอย่างไรบ้าง จึงเกิดมาเป็นการศึกษาครั้งนี้ ที่มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อให้องค์กรสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารธุรกิจและการดำเนินงานภายในองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมสร้างสรรค่นวัตกรรมของพนักงานฝ่ายขายในบริษัทไทยประกันชีวิต สาขานครปฐม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Plowman and Peterson (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ คือ (1) คุณภาพของงาน งานที่ได้ออกมานั้นต้องมีคุณภาพอยู่ในระดับสูง (2) ปริมาณของงาน ผลงานที่ทำได้นั้น จะต้องเป็นไปตามที่บริษัทได้กำหนดไว้ (3) เวลา การดำเนินงานต่าง ๆ ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานที่เหมาะสม และ (4) ค่าใช้จ่าย หมายถึง งานและวิธีการที่เลือกใช้ ต้องเลือกใช้วิธีการที่ประหยัดต้นทุนการผลิตมากที่สุด และได้ผลงานที่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่สูญเสียไป

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Gilley and Eggland (1989) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น โดยที่มีการกำหนด ออกแบบ และวางรูปแบบการจัดกิจกรรมในการพัฒนาอย่างมีระบบมาใช้ ซึ่งแนวคิดนี้จะมุ่งเน้นการพัฒนาไปใน 3 ส่วน คือ การพัฒนานบุคคล (Individual Development) การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) และการพัฒนาองค์กร (Organization Development)



3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการมีอิสระในการทำงาน

ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ได้อธิบายความหมายของการมีอิสระในการปฏิบัติงาน คือ การเปิดรับโอกาสใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งอิสระในที่นี้ คือ อิสระในการคิดโดยสามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจได้ด้วยตนเองในขั้นตอนต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเวลาในการทำงาน การหยุดพักงาน ความรวดเร็วในการทำงาน รวมไปถึงการมีอิสระในการเลือกวิธีการทำงาน โดยการเลือกวิธีการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับตัวเอง จนสามารถทำงานดังกล่าวแล้วเสร็จ และหากเกิดปัญหาใด ๆ ในการทำงานก็ตาม ก็มีอิสระในการคิดวิธีแก้ไขปัญหา นั้น ๆ ด้วยตัวเอง

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

พัศราพรรณ เพ็ชรยาหน (2557) ได้ให้ความหมายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่อยู่ภายในตัวเรา มีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางและพยายามทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เปรียบเหมือนเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุมรักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า สามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

Scott and Bruce (1994) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นพฤติกรรมของพนักงานในองค์การที่มีการสร้าง การส่งเสริม และการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในองค์การ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงานทั้งส่วนบุคคลและองค์การ จะช่วยให้พนักงานสามารถใช้กระบวนการคิดในการสร้างสรรค์ได้รวดเร็วและถูกต้องตามความต้องการของลูกค้า

3.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรรณิกา กงกวย และคณะ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสามารถด้านนวัตกรรม โดยส่งผ่านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของวิศวกรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.64, p < .05$)

ปัทมา ศรีมณี และวิษณุพงษ์ โทธิพิรุษฐ์ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับบุคคล: กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่) จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่ออิสระในงาน กล่าวคือ การมีอิสระในการทำงานเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระสามารถใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบ รู้จักควบคุมเวลาในการปฏิบัติงานและมีอิสระในการเลือกวิธีการปฏิบัติงานที่จะทำให้งานนั้นแล้วเสร็จ

ธนกฤต แซ่ไคว่ (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจทำให้เกิดการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ประกอบด้วยแรงจูงใจส่วนบุคคลและแรงจูงใจจากองค์กร โดยสำรวจความคิดเห็นของพนักงานต่อแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการปฏิบัติงาน พบว่า องค์กรของพนักงานเหล่านั้นให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่พนักงานผู้ทำตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจส่วนบุคคลในระดับมาก และในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อแรงจูงใจจากองค์กรในระดับน้อย

แก้วตา ศรอดิศักดิ์ และชวนชื่น อัครกะวนิชชา (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพเขตจังหวัดนครปฐม ผลจากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ รวมไปถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

3.7 สมมติฐานการวิจัย

- 3.7.1 สมมติฐานที่ 1: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
- 3.7.2 สมมติฐานที่ 2: การมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
- 3.7.3 สมมติฐานที่ 3: แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน
- 3.7.4 สมมติฐานที่ 4: พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ คือ พนักงานฝ่ายขายใน บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด สาขานครปฐม กำหนดขนาดตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตรของ Taro Yamane (1970) ได้เท่ากับ 273 คน แต่ได้แจกแบบสอบถามจำนวน 300 คน เพื่อสำรองความไม่สมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยการประมวลความคิดจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และสถานภาพสมรส และส่วนที่ 2 – 6 ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร, แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีอิสระในการทำงานของพนักงาน, แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน, แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ โดยแต่ละข้อคำถามมีคำตอบให้เลือกตามระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดตามลำดับ ดังนี้

4.2.1 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงประเด็นเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Context Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามทั้งหมด อยู่ระหว่าง 0.60 – 1 จึงถือว่าผ่านเกณฑ์

4.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานฝ่ายขายบริษัทไทยประกันชีวิต สาขาบ้านโป่ง เพื่อทำ Pre-test จำนวน 30 คน จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของ Cronbach's Reliability Coefficient Alpha ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป และผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาพบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัดในภาพรวมอยู่ระหว่าง 0.930 – 0.984 จึงสามารถสรุปได้ว่าค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วุฒิการศึกษา และสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติดังนี้ ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าเฉลี่ย (Mean)

4.3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression)



5. ผลการศึกษา

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.3 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี ร้อยละ 29.7 อยู่ในตำแหน่งตัวแทน ร้อยละ 66.7 มีอายุงาน 3-4 ปี ร้อยละ 33.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 32 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 58.7 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 52.7

5.2 ระดับความคิดเห็นของแต่ละตัวแปรที่ศึกษา ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 อยู่ในระดับมากที่สุด

5.3 การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ตัวแปร	พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน		
	β	t	Sig.
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	0.357	6.834	.000**
การมีอิสระในการทำงาน	0.145	3.109	.002**
แรงจูงใจในการทำงาน	0.409	8.319	.000**

$R^2 = 0.657$, Adjust $R^2 = 0.653$, $F = 9.667$, $p < 0.01$

จากตารางที่ 1 พบว่า ตัวแปรการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การมีอิสระในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 65.30 (Adjusted R Square) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.657 (R^2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.357, 0.145 และ 0.409 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	β	t	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	0.750	19.570	.000**

$R^2 = 0.561$, Adjust $R^2 = 0.562$, $F = 382.967$, $p < 0.01$

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 56.10 (Adjusted R Square) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.750 (R^2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) = 0.750

6. การอภิปรายผล

6.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของกรรณิกา กงกวย และคณะ (2560) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถด้านนวัตกรรม โดยส่งผ่านพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของวิศวกรในอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของวิศวกรในอุตสาหกรรมยานยนต์ เขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง

6.2 การมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า การมีอิสระในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ Wang Ro Lee, Suk Bong Choi and Seung-Wan Kang (2021) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเชิงบวกของผู้นำที่มีผลต่อพฤติกรรมนวัตกรรมของพนักงานอย่างไร: ในบทบาทของพฤติกรรมการใช้เสียงและความเป็นอิสระในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ความเป็นอิสระในการทำงานมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

6.3 แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการสร้างสรรค่นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารด้านนวัตกรรมและแรงจูงใจนั้นที่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นนวัตกรรมได้

6.4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 สอดคล้องกับการศึกษาของ แก้วตา ศรอดิศักดิ์ และ ชวนชื่น อัครคะวณิชชา (2561) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทางานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนั้น องค์กรต้องให้ความสำคัญในการจัดการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีการเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมได้

7.2 องค์กรควรให้พนักงานมีอิสระในการทำงาน มีอิสระในการคิด การตัดสินใจ และเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตัวเองที่สุด ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถเปิดกว้างทางความคิด และสร้างนวัตกรรมในองค์กรได้

7.3 องค์กรที่ต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรควรมีนโยบายเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมก็ตาม เพื่อให้พนักงานมีแรงกระตุ้นและความมุ่งมั่นในการคิดริเริ่มแนวทางการทำงานหรือคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ

7.4 องค์กรควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพื่อความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จขององค์กรในอนาคต



8. เอกสารอ้างอิง

- Gilley, J., Eggland, S., Gilley, A. M., & Maycunich, A. (2002). *Principles of human resource development*. Basic Books.
- Lee, W. R., Choi, S. B., & Kang, S.-W. (2021). *How Leaders' Positive Feedback Influences Employees' Innovative Behavior: The Mediating Role of Voice Behavior and Job Autonomy*. *Sustainability*, 13(4), 1901. Retrieved from <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/4/1901>.
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management-home wood*. Illinois: Richard D. Irwin.
- 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.
- กนกนาฏ เอียดมาก, กนกวรรณ สุขโณ, จุฑาทิพย์ แต่งเหมือน, สาวิตรี วงศ์งาม, วรรณภรณ์ บริพันธ์, และ สัญชัย ลั้งแท้กุล. (2561). *พฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยจังหวัดสงขลา*. *Walailak Procedia*, 2561(1), ss186-ss186.
- กรรณิกา กงกาย, พรรรัตน์ แสดงหาญ, อภิญญา อิงอาจ, และ ปณิตดา จั่นเพชร. (2561). อิทธิพลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความสามารถด้านนวัตกรรมโดยส่งผ่านพฤติกรรม การสร้างสรรค์นวัตกรรมของวิศวกรในอุตสาหกรรมยานยนต์เขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง. *Journal of Faculty of Education Pibulsongkram Rajabhat University*, 5(2), 256-270.
- แก้วตา ศรอดิศักดิ์ และ ขวัญขึ้น อัครกะวิชิชา. (2561). ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 11(2), 1531-1545.
- ฉันทวรรณ เอ็งฉ้วน และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2560). อิทธิพลของควมมีอิสระในการทำงานกับบุคลิกภาพด้านเปิดรับประสบการณ์และบุคลิกภาพด้านสำนึกในหน้าที่และการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยในจังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การ เรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(1), 104-123.
- ธนกฤต แซ่ไคว้. (2557). *ปัจจัยด้านองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับเศรษฐกิจอาเซียนของกลุ่มอุตสาหกรรมแปรรูปเนื้อสัตว์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปัทมา ศรีมณี, และ วิษณุพงษ์ โพธิพิรุฬห์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมระดับบุคคล : กรณีศึกษาพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (วิทยาเขตหาดใหญ่)*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สงขลานครินทร์.
- พัศราพรรณ เพ็ชร์ยาหน. (2557). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร.