อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

นางสุขุมาล เกิดนอก

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2559

THE INFLUENCE OF MULTILEVEL FACTORS OF HUMAN RESOURCE PRACTICES ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR

Sukumarl Koednok

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Doctor of Philosophy Program in Management

Suranaree University of Technology

Academic Year 2016

อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาดุษฎีบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤษฎิ์ นิวัฒนากูล)
ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท)
กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคัณธสิริกุล)
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล)
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช)
กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.สันติ แม้นศิริ)
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและพัฒนาความเป็นสากล

(รองศาสตราจารย์ ดร.วีรพงษ์ พลนิกรกิจ)
คณบดีสำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สุขุมาล เกิดนอก : อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (THE INFLUENCE OF MULTILEVEL FACTORS OF HUMAN RESOURCE PRACTICES ON INNOVATIVE WORK BEHAVIOR) อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท, 205 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของอิทธิพลของพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมดังนี้ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับบุคคลซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับกลุ่มงานซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่มีผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรมที่มีผลต่อต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จากบริษัทในกลุ่มธุรกิจอุตสากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559) จำนวนทั้งสิ้น 326 คน แบ่งเป็นกลุ่มสมาชิกในแผนกได้ 66 กลุ่ม

ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง $\chi^2 = 667.674$, df = 324, $(\chi^2/df) = 2.06$, CFI = 0.941, TLI = 0.932, RMSEA = 0.057, SRMRw = 0.062, SRMRb = 0.162 โดยพบว่า ในระดับกลุ่มวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีผลให้ความไว้วางใจในนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น ($\beta = 0.841$, $\beta = 0.770$) ตามลำดับ ในอิทธิพลข้ามระดับพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล ($\beta = 0.781$) และในระดับบุคคล วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีผลให้ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น ($\beta = 0.726$, $\beta = 0.866$) ตามลำดับ โดยจากผลการวิจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มสามารถส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจในนวัตกรรมซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มและส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและส่งผลทางอ้อมต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลได้

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ ลายมือชื่อนักศึกษา_____

ปีการศึกษา 2559 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา_____

human resource practices at group level had a direct effect on human resource practices at individual level ($\beta = 0.781$). At individual level, the results showed that human resource practices were important for enhancing employee work passion ($\beta = 0.726$) and innovative work behavior ($\beta = 0.866$). The results of this study suggest that human resource practices at the group level are very important for enhancing innovation trust and innovative work behavior at group level. Moreover, human resource practices at group level also have direct effect on human resource practices and indirect effect on employee work passion and innovative work behavior at individual level.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

School of Management Technology

Academic Year 2016

Student's Signature _____

Advisor's Signature _____

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับการสนับสนุน และการช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากบุคคลและกลุ่มบุคคลที่กรุณาให้คำปรึกษาในเชิงวิชาการและแนวทางปฏิบัติในขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุคคลต่าง ๆ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.มัลลิกา สังข์สนิท อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการวิจัยอันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการวิจัยในทุก ๆ ขั้นตอนตลอดทั้งการตรวจทานและแก้ไขวิทยานิพนธ์เล่มนี้จนเสร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภกฤษฎิ์ นิวัฒนากูล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมถึงคณะกรรมการ 3 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุคัณธสิริกุล อาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล และ อาจารย์ ดร.ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช ในการให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ทั้งในด้านวิชาการ เนื้อหา ระเบียบวิธีการวิจัยและข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาด้วยดีมาตลอด

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา บุญสาธรและอาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยให้สมบูรณ์ขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ ดร.นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล ที่ให้ความอนุเคราะห์ในด้านกระบวนการทำวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยวิจัยที่ช่วยในการเก็บแบบสอบถามและผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านสำหรับการสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีสำหรับการให้ทุนสนับสนุนเพื่อให้การดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เป็นไปอย่างราบรื่น

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลในการสนับสนุนในการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดามารดาที่อบรมเลี้ยงดูและสนับสนุนด้านการศึกษาเป็นอย่างดี สมาชิกในครอบครัว ญาติพี่น้อง พี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

สุขุมาล เกิดนอก

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ (ภาษาไทย)..... ก

บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)..... ข

กิตติกรรมประกาศ..... ง

สารบัญ..... จ

สารบัญตาราง..... ช

สารบัญภาพ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ..... 1

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา..... 1

1.2 คำถามการวิจัย..... 14

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย..... 14

1.4 สมมติฐานของการวิจัย..... 14

1.5 ขอบเขตของการวิจัย..... 15

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... 17

1.7 คำนิยามศัพท์..... 18

2 ปริทัศน์ วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 24

2.1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย..... 25

2.2 แนวคิดด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 26

2.3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์..... 45

2.4 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน..... 61

2.5 ความไว้วางใจในนวัตกรรม..... 78

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 88

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 92

3.1 ประชากร..... 92

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง..... 92

3.3 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย..... 94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 94
3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ..... 98
3.6 เกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ..... 100
3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล..... 102
3.8 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล..... 104
3.9 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง..... 107
4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล..... 111
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง..... 114
4.2 สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับบุคคลที่ใช้ในการศึกษา..... 116
4.3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรระดับกลุ่ม..... 120
4.4 การตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่ม..... 130
4.5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับกลุ่มที่ทำการศึกษา..... 133
4.6 ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม..... 135
4.7 อภิปรายผลการวิจัย 141
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ..... 149
5.1 สรุปผลการวิจัย..... 149
5.2 ข้อเสนอแนะงานวิจัย..... 152
รายการอ้างอิง..... 159
ภาคผนวก..... 179
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย..... 180
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย..... 189
ภาคผนวก ค เอกสารรับรองโครงการวิจัย..... 199
ประวัติผู้เขียน..... 204

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 ตัวอย่างนิยามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 26
2.2 สรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 38
2.3 สรุปความเหมือนและความแตกต่างด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์..... 52
2.4 สรุประหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตัวแปรส่งผ่านที่ส่งผลต่อนวัตกรรม..... 57
2.5 เปรียบเทียบพีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน..... 69
2.6 เปรียบเทียบแนวคิดของ Zigarmi et al. (2009), Hewit Associate (2013),
Towers Perrin Global Workforce Study (2010) และ Mowday et al. (1979)..... 71
2.7 การสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรม..... 90
3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการสุ่มแบ่งกลุ่มหลายขั้นตอน..... 94
3.2 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยการหาค่า IOC..... 100
3.3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 101
3.4 แสดงเกณฑ์ในการทดสอบความสอดคล้องของโมเดล..... 104
3.5 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดวิธีปฏิบัติ
ด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล..... 107
3.6 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดปัจจัย
ด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในระดับบุคคล..... 109
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง..... 114
4.2 ผลการวิเคราะห์วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล..... 117
4.3 ผลการวิเคราะห์ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน..... 118
4.4 ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ และการแจกแจงของข้อมูล..... 119
4.5 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับวิธีปฏิบัติ
ด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม..... 122
4.6 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับความไว้วางใจ
ในนวัตกรรม..... 124
4.7 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพฤติกรรมเชิง
นวัตกรรม..... 127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ **หน้า**

4.8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม..... 130
4.9 ผลการตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม..... 131
4.10 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรระดับกลุ่ม..... 133
4.11 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรระดับกลุ่ม..... 134
4.12 ค่าดัชนีตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติ
ด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล..... 135
4.13 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล..... 136
4.14 ค่าดัชนีตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับ
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 138
4.15 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับวิธีปฏิบัติ
ด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 139
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย..... 156

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการการเกิดนวัตกรรมและพฤติกรรมการทำงาน..... 28
2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity)..... 35
2.3 สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างกรอบแนวคิด AMO กับผลการปฏิบัติงาน..... 50
2.4 โมเดลแสดงความสัมพันธ์ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงาน..... 68
2.5 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย..... 91
3.1 แบบจำลองวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล..... 108
3.2 แบบจำลองปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนของพนักงานในระดับบุคคล..... 110
4.1 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม..... 123
4.2 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่ม..... 125
4.3 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม..... 128
4.4 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์
ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล..... 137
4.5 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับวิธีปฏิบัติด้าน
ทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม..... 140

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันทางธุรกิจทั้งในระดับชาติและนานาชาติในปัจจุบันอยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีความเป็นพลวัตรซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวอย่างรวดเร็ว (Flynn et al., 2003) ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการขับเคลื่อนความสำเร็จของธุรกิจ คือ ความสามารถขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยในการอยู่รอดและผลักดันธุรกิจให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Shipton et al., 2006b; Oldham and Cummings, 1996) โดยการสร้างนวัตกรรมในองค์กรซึ่งรวมถึงการแก้ไขปัญหาการมีนวัตกรรมในการทำงาน การสร้างสรรค์และปฏิบัติตามแนวความคิดนั้นล้วนเกิดจากการคิดค้นและการพัฒนาของพนักงานในองค์การด้วยกันทั้งสิ้น มีการวิจัยที่เกี่ยวกับนวัตกรรมในมุมมองด้านพฤติกรรม (Behavioral Perspective) อย่างต่อเนื่อง (June and Kheng, 2014) โดยศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจด้านการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) (Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994; Kleysen and Street, 2001; Yuan and Woodman, 2010) และในฝั่งนักปฏิบัติและนักวิทยาศาสตร์เสนอว่าการที่บริษัทจะมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องได้นั้นมีความเชื่อมโยงกับพนักงานทั้งในระดับบุคคล (Janssen, 2000; Scott and Bruce, 1994; De Jong and Den Hartog, 2010) และในระดับกลุ่ม (Hulsheger et al., 2009)

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจของพนักงานที่เป็นกระบวนการในการริเริ่มและการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ การนำเสนอความคิดและการประยุกต์แนวคิดใหม่และการนำมาปฏิบัติให้เป็นจริงโดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งการปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์กระบวนการทำงาน การบริการ การผลิต เพื่อให้เกิดมูลค่าหรือประโยชน์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การได้ (Scott and Bruce, 1994; Kleysen and Street, 2001; Yuan and Woodman, 2010) โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นเป็นผลขององค์ประกอบของพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน 3 ประการ คือ การสร้างความคิด การสนับสนุนความคิดและการทำให้ความคิดเป็นจริง (Kanter, 1988) จากองค์ประกอบดังกล่าวต้องอาศัยทั้งความสามารถส่วนบุคคลและการทำงานเป็นทีมในการทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ โดยพนักงานจะมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้นั้นเกิดได้ทั้งจากที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำงานและจากการอาสาสมัครในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในปัจจุบันนั้น

การศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นไม่ได้มีการศึกษาเฉพาะแค่ในแผนกวิจัยและพัฒนาเท่านั้น เนื่องจากนวัตกรรมสามารถพิจารณาว่าเป็นผลที่เกิดมาจากความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในทุกแผนกในการเกิดพฤติกรรมในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานตลอดจนเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้แสดงให้เห็นว่าทุกแผนกในองค์การต้องการพนักงานที่มีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่เฉพาะเจาะจงแค่แผนกที่มีการทำงานด้านนวัตกรรมโดยตรงเท่านั้น

ปัจจุบันอุตสาหกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมโดยเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ อุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) ที่มีการเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีการขยายตัวสูง ในประเทศไทยมีการคาดการณ์จากการสำรวจมูลค่าตลาดสื่อสารประจำปี 2557 จากสำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติปี 2557 มีมูลค่าประมาณ 499,741 ล้านบาทและปี 2558 มีมูลค่าประมาณ 561,418 ล้านบาทซึ่งมีการเติบโตถึง 12.3% (สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2558) ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสารนับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์ (Hardware) คำสั่ง (Software) ข้อมูล (Data) การบริการ (Service) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ (Communication) ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือระบบสื่อสารใด ๆ ทั้งมีสายและไร้สาย ประเภทของอุตสาหกรรม ICT ประกอบด้วย 4 กลุ่มอุตสาหกรรมย่อยได้แก่ 1) อุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์แบ่งเป็นฮาร์ดแวร์ทางไอทีและฮาร์ดแวร์ทางโทรคมนาคม 2) กลุ่มอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์คือ กลุ่มของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยได้แก่ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและการพัฒนาซอฟต์แวร์โดยหน่วยงานภายนอก 3) กลุ่มอุตสาหกรรมการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 4) กลุ่มอุตสาหกรรมการให้บริการทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมรวมถึงการให้บริการการวางสายเคเบิ้ล การให้บริการการสื่อสารแบบเคลื่อนที่และไร้สายการให้บริการการใช้อินเทอร์เน็ต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551)

ในประเทศไทยอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) นี้ถือว่า เป็นอุตสาหกรรมพื้นฐานที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและการสร้างสรรค์นวัตกรรมในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและขับเคลื่อนประเทศไปสู่เศรษฐกิจยุคดิจิทัล (Digital Economy) ซึ่งหมายถึง เศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศมาสร้างอาชีพหรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้และพัฒนาธุรกิจหรือการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสร้างเสริมเศรษฐกิจ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559) โดยภาครัฐให้

ความสำคัญทั้งทางด้านนโยบายและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2558) ดังนั้นในการดำเนินธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำเป็นต้องใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) ในการจ้างงาน การให้เงินเดือนหรืออัตราค่าจ้างและการให้สวัสดิการที่เหมาะสมต่อพนักงานเพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการผลักดันให้พนักงานได้พัฒนาความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนการเปิดโอกาสและสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องได้

จากในการรายงานผลการวิจัยที่สำคัญในการสำรวจอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2551 ซึ่งมีการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมทั้ง 4 กลุ่มพบว่า ประเด็นที่น่าสนใจในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่มีความสำคัญมากคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ทำงานเป็นทีมและบุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ซึ่งมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญโดยพบใน 3 อุตสาหกรรมคือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์และการบริการด้านสื่อสารและโทรคมนาคม จากรายงานผลการวิจัยจะเห็นได้ว่าการทำให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มและทำให้เกิดนวัตกรรมได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ โดยปัจจัยในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีความสำคัญในการสร้างศักยภาพทางด้านนวัตกรรมของพนักงาน ซึ่งการสร้างศักยภาพทางด้านนวัตกรรมนั้นถือว่าเป็นหน้าที่ระดับต้น ๆ ในทุกองค์การ (Johnston and Bate, 2013) และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีการแข่งขันที่สูงมากและมีเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ค่อนข้างรวดเร็ว นอกจากบุคลากรต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอแล้วต้องยังต้องมีความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสูงขึ้นอีกด้วย อย่างไรก็ตามปัญหาในการสร้างนวัตกรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนไม่ใช่เรื่องง่าย ๆ สำหรับองค์กร เนื่องจากสาเหตุสำคัญประการหนึ่ง คือ องค์กรธุรกิจยังไม่สามารถบริหารจัดการพนักงานให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ต่อเนื่องทำให้ไม่สามารถรักษาระดับของการมีนวัตกรรมให้คงอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว (Cormican and O'Sullivan, 2004)

แนวคิดด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work behavior) มีการศึกษาเริ่มต้นในงานด้านสังคมจิตวิทยา (Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994) โดยทฤษฎีสำคัญในการอธิบายซึ่งการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ คือ ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity) เป็นทฤษฎีที่เสนอโดย Amabile (1997) ซึ่งได้อธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบพื้นฐานของความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลหรือทีมซึ่งประกอบไปด้วย ความเชี่ยวชาญ แรงจูงใจในงาน และทักษะความคิดสร้างสรรค์ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมได้ โดยทฤษฎีอธิบาย การที่บุคคลหรือทีมจะมีความคิดสร้างสรรค์ซึ่งจะนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้นั้นยังขึ้นอยู่กับ ปัจจัยภายนอก คือ ทรัพยากรในขอบเขตหลัก ทักษะในการจัดการนวัตกรรมและแรงจูงใจขององค์การ โดยต่อมา Amabile (2012) ได้เพิ่มตัวแปร คือ ความ

มุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน (Passion) ในทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ อธิบายว่า ความสามารถด้านการสร้างสรรค์ของบุคคลไม่ใช่แค่การมีความคิดสร้างสรรค์เกิดขึ้นเท่านั้นแต่ รวมถึงการที่บุคคลมีความตั้งใจหรือมีความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนที่จะนำความคิดไปใช้ ประโยชน์และเกิดนวัตกรรมได้ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนี้มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งใน หลักการจัดการหลายด้าน เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) (Fuller et al., 2006) และมีผลกระทบทางบวกต่อความเจริญเติบโตขององค์การ (Stenholm, 2011) ดังนั้นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมถือว่าเป็นสินทรัพย์อย่างหนึ่งขององค์การซึ่งนำพาองค์กรไปสู่ ความสำเร็จในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Yuan and Woodman, 2010) อย่างไรก็ตามนักวิจัยได้ให้ความเห็นว่า การเข้าใจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังไม่ได้รับการ พัฒนาเท่าที่ควรและยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและคงที่ (Janssen, 2000; De Jong and Den Hartog, 2010)

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม พบว่า การศึกษาส่วนใหญ่ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นการศึกษาใน ระดับบุคคล เพื่อระบุตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม แบ่งเป็นตัวแปรด้านบริบท และตัวแปรคุณลักษณะบุคคล (Kanter, 1988; West and Farr, 1989; Scott and Bruce ,1994; Hammond et al., 2011) โดยมีงานวิจัยน้อยมากในการศึกษาความสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคลและ ระดับกลุ่ม จากการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการจากบทความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิง นวัตกรรม ในช่วงปี 2010-2015 พบว่า มีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ซับซ้อนขึ้น โดยมี งานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรส่งผ่าน (Mediators) เพิ่มขึ้นเพื่อการอธิบายความสัมพันธ์ในการเกิด พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และมีการศึกษาด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมลดลงและพบว่าตัวแปรทางด้านแรงจูงใจภายในเป็นตัวแปรส่งผ่านที่ สามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลได้ เช่น ทุนทางสังคม (Mura et al., 2013) หรือความพึงพอใจในงาน (Niu, 2014) นอกจากนั้นพบว่ามีการศึกษาตัวแปรบริบทระดับ องค์กรเพิ่มมากขึ้น โดยตัวแปรบริบทมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Tastan and Davoudi, 2015) อย่างไรก็ตามตัวแปรบริบทโดยส่วนใหญ่ไม่ส่งผลโดยตรงต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่าน โดยจากผลการวิเคราะห์พบว่า ตัว แปรส่งผ่านที่สำคัญ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน (Niu, 2014) การสร้างความผูกพันในงาน (Park et al., 2014; Chang et al., 2013; De Spiegelaere et al., 2014; Agarwal, 2014)

งานวิจัยในประเทศไทยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีน้อยมากเมื่อเทียบกับต่างประเทศ งานวิจัยส่วนใหญ่ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม เช่น นพดล เหลืองภิรมย์ (2550) ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับพลวัตรขององค์การนวัตกรรมและการจัดการนวัตกรรมพบว่า การจัดการ

นวัตกรรมไม่ควรพิจารณานวัตกรรมในลักษณะปรากฏการณ์แยกส่วนที่เกิดจากปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่ควรพิจารณานวัตกรรมที่เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงแต่ทุนที่จับต้องได้เท่านั้นแต่ยังเกี่ยวข้องกับทุนที่จับต้องไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุนทางสังคมมีความเชื่อมโยงและมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและกระตุ้นความสามารถในแลกเปลี่ยนความรู้แฝงเร้นที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีนวัตกรรมก่อนหน้านี้ และจากงานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เช่น งานวิจัยของ ตรีทิพย์ บุญแย้ม (2554) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มงาน โดยในระดับบุคคลได้รับผลจากตัวแปรทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มส่งผลต่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แต่ไม่พบว่าตัวแปรในระดับกลุ่มงานใดส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า งานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังต้องการคำอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับตัวแปรในระดับกลุ่ม และยังมีช่องว่างการวิจัยเกี่ยวกับความเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม นอกจากนั้นงานวิจัยในช่วงปี 2012 เป็นต้นมา ตัวแปรบริบทที่สำคัญต่อผลการปฏิบัติงานคือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยังไม่มีการระบุความสัมพันธ์ที่แน่ชัดว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวแปรเชิงสาเหตุหลักหรือตัวแปรก่อนหน้า (Antecedent) ในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างไร หรือมีตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ที่สำคัญหรือไม่ จึงมีการศึกษาเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น (Prieto and Pérez-Santana, 2014; Wojtczuk-Turek and Turek, 2015) เช่น จากผลงานวิจัยของ Prieto and Pérez Santana (2014) ที่ศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) พบว่า การยกระดับด้านความสามารถและการเพิ่มระดับด้านโอกาสในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรเชื่อมโยงคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน ได้แก่การสนับสนุนของหัวหน้าและการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามในด้านการสร้างแรงจูงใจกลับพบว่า การยกระดับด้านแรงจูงใจโดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานเท่านั้นที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่เกิดจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังต้องการคำอธิบายเพิ่มเติมในด้านความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับทีม และการสร้างแรงจูงใจซึ่งยังมีผลที่ไม่สอดคล้องและชัดเจนซึ่งยังต้องการหลักฐานจากข้อมูลเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจมากยิ่งขึ้น (Prieto and Pérez-Santana, 2014)

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) เป็นการปฏิบัติงานหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการในฝั่งปฏิบัติ ซึ่งยังคงเป็นประเด็นที่ได้รับความนิยมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากผลการวิจัยยังคงมีความแตกต่างระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานโดยรวมขององค์กร (Huselid, 1995; Wright and Kehoe, 2007) โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง ความรับผิดชอบหลักของหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การคัดสรรบุคลากรและการให้ค่าตอบแทน เป็นต้น (Sheila et al., 2000) หน้าที่ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ มีองค์ประกอบคล้ายกันหลายประการ โดยลักษณะที่เหมือนกันส่วนมากได้แก่ การสรรหาและคัดเลือกด้วยกระบวนการที่ละเอียดเข้มข้น การให้ความสำคัญระดับสูงกับการอบรมการเรียนรู้และการพัฒนา ทีมงานที่มีอำนาจในการจัดการตนเองและการมีส่วนร่วม การกำหนดค่าตอบแทนที่ยึดหลักผลการปฏิบัติงานและความมั่นคงในงาน เป็นต้น (Guest, 1997; Pfeffer, 1998; Huselid, 1995)

นักวิชาการชี้ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมองค์กรได้ (Gupta and Singhal, 1993; Michie and Sheehan, 2003; Laursen and Foss, 2013) แต่ในทางปฏิบัติระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม (Traditional HRM Systems) ดูเหมือนจะยังไม่เพียงพอในทางปฏิบัติ (Zhou et al., 2013) โดยแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมได้มีการอ้างถึงในงานของ Lepak et al. (2006) เช่น ระบบการควบคุมด้านทรัพยากรมนุษย์ (Control Human Resource Systems) (Lepak et al., 2006) ระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นความผูกพันสูง (High-Commitment HR Systems) (Lepak et al., 2006; McClean and Collins, 2011) ระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการมีส่วนร่วมสูง (High Involvement HR Systems) (Lepak et al., 2006) และระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการมีผลการปฏิบัติงานที่สูง (High Performance Work Systems HPWS) (Huselid, 1995; Lepak et al., 2006) เป็นต้น

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ในระยะตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา ได้มีการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ภายใต้พื้นฐานของทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) เพิ่มมากขึ้น โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory อธิบายว่า ถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจะต้องเพิ่มระดับ ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสของพนักงานให้สูงขึ้น โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จะถูกแบ่งเป็นชุดของการจัดการ (Bundle) มีลักษณะตามองค์ประกอบที่ถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสของบุคลากร โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามวิธีการแบ่งแบบเป็นชุด (Bundles of practices) (Batt, 2002) เป็น 3 องค์ประกอบหลัก คือ 1) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนความสามารถ (Ability) ประกอบ ด้วยขั้นตอนการ

คัดเลือกและการฝึกอบรม 2) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สนับสนุนแรงจูงใจ (Motivation) ประกอบไปด้วย ระบบการให้รางวัลการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน และ 3) ด้านโอกาส (Opportunity) ประกอบด้วยการทำงานเป็นทีมและลักษณะงานและการให้อำนาจ (Empowerment) และการมีส่วนร่วม โดยมีวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ 6 วิธีหลักจากการแบ่งดังกล่าวจะเห็นได้ว่าบางองค์ประกอบสามารถสนับสนุนให้เกิด ทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทฤษฎี ความสามารถแรงจูงใจและโอกาส AMO theory นี้ถือว่าเป็นหัวใจของกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Boxall and Purcell, 2003) จากงานวิจัยของ Boselie et al. (2005) ได้ทำการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จาก 104 บทความในช่วงปี 1994 ถึง 2003 พบว่า มีการใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส เพิ่มมากขึ้นกว่าครึ่งหนึ่งจากบทความทั้งหมด เนื่องจากสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาความสัมพันธ์ด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมในระยะหลังส่วนใหญ่ใช้ AMO Theory เป็นทฤษฎีในการวิจัย โดยมีการศึกษาผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมองค์การ (Cheng and Mohd, 2011) การตอบสนองต่อตลาด (Chang et al., 2013) และในช่วงหลังเริ่มมีการศึกษาผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Prieto and Pérez Santana, 2014) อย่างไรก็ตามจากงานวิจัยของ Prieto and Pérez Santana (2014) พบว่า การสร้างแรงจูงใจของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory ในด้านแรงจูงใจนั้นไม่ส่งผลโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ส่งผลทางอ้อมผ่านเพื่อนร่วมงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory ยังต้องการการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในด้านการสร้างแรงจูงใจเพื่อการอธิบายความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น และในประเทศไทยการศึกษาเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory ยังพบน้อยมากและยังคงต้องการคำอธิบายว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แบบใดเป็นวิธีที่เหมาะสม เช่น จากงานวิจัยของวัชรพงษ์ อินทรวงศ์ (2552) พบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและจากบทความของ วัชรพงษ์ อินทรวงศ์ (2553) ที่กล่าวว่า ทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) เป็นกล่องดำ (Black Box) ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยอธิบายว่าเครื่องมือการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานไม่ได้เชื่อมโยงกันโดยตรง ซึ่งยังต้องการหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory สามารถอธิบายความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างไรและมีตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มอย่างไร

จากแนวคิดของทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ซึ่ง Amabile (2012) ได้กล่าวถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) ว่าเป็นส่วนหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และ

นวัตกรรมได้ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) หมายถึง ความความสนใจ ความชอบ หรือความมุ่งมั่นทุ่มเทในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความเด็ดเดี่ยวด้านบวกของบุคคลหรืออารมณ์ทางบวก ซึ่งมีพื้นฐานจากการเห็นคุณค่าของงาน เป็นสถานะของความเป็นสุขโดยมีพลังในการทำงานอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง อันเกิดจากการประเมินผลจากการรู้คิดและอารมณ์ที่เกิดจากความหลากหลายของงานและสถานการณ์ขององค์กร ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการทำงานแบบมีโครงสร้างและต่อเนื่องรวมถึงการแสดงออกเป็นพฤติกรรมได้ (Zigarmi et al., 2013)

ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานนั้นเป็นพฤติกรรมเชิงบวกขององค์การ (Positive Organization Behavior: POB) Bakker and Schaufeli (2008) ชี้ว่าพฤติกรรมเชิงบวกขององค์การนี้เป็นสิ่งที่สามารถวัด พัฒนาและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการวัดความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) นั้นสามารถวัดได้ดีกว่าการวัดแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นนามธรรมและทำการวัดได้ยาก โดยการวัดความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานนั้นมีการวัด ใน 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Zigarmi et al. (2009) คือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความทุ่มเทเพื่อองค์การและการกล่าวถึงองค์การในทางบวกแก่ผู้อื่น นอกจากนั้นแนวคิดทางด้านพุทธศาสนาตามหลักอิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นหนทางสู่ความสำเร็จอ้างถึงใน โชติรส ดำรงศานติ (2554) ซึ่งได้เพิ่มการวัดองค์ประกอบ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในด้านความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) เป็นเรื่องที่อยู่ในความสนใจของนักวิชาการในศตวรรษที่ 21 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในฝั่งนักปฏิบัติ (Practitioner) ซึ่งได้ระบุถึงคุณค่าของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่อธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในบุคคลในการทำงานและประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับ ในการมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Boyatzis et al., 2002) และในทางฝั่งนักวิจัยซึ่ง Zigarmi et al. (2009) ได้เสนอโมเดลความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน โดยให้คำจำกัดความและกรอบแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งมีความเด่นชัดในแง่ของการอธิบายทางทฤษฎีและการพัฒนาโมเดลเพื่อการนำไปใช้ โดยทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคม ถือว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถฝึกฝนและจูงใจให้ทำสิ่งต่าง ๆ ได้ (Bandura, 1986) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ด้วยตนเอง เนื่องมาจากเหตุและผลที่เอื้อต่อกันระหว่าง 3 องค์ประกอบคือปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของการเรียนรู้ด้วยตนเองในลักษณะเป็นเหตุผลซึ่งกันและกัน

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานที่ผ่านมาทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศพบว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเกี่ยวข้องกับแนวคิด

ด้านแรงจูงใจภายในและทัศนคติต่อการทำงานเช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและความเกี่ยวข้องกับงาน เป็นต้น โดยแนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีผลการวิจัยเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกว่างานที่ผ่านมา (Amiot et al., 2006) และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนปรากฏอยู่ในฐานะคุณลักษณะของพนักงานที่องค์กรต้องการเพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้ (Zigarmi et al., 2009) และงานวิจัยในประเทศไทยส่วนใหญ่ของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานยังคงเป็นบทความทางวิชาการและเริ่มมีการศึกษาวิจัยเพิ่มขึ้นในช่วงปี 2554 เช่นงานวิจัยของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในคนเก่งจากแบบสอบถามจำนวน 410 ฉบับจากองค์การชั้นนำด้านการผลิต 6 องค์การ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย องค์การที่สังกัด ช่วงอายุ และอายุงานในปัจจุบัน ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินประกอบด้วย งานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนโดยสามารถร่วมกันทำนายความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้ร้อยละ 57.5 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ด้านการอบรมและพัฒนาว่าส่งผลต่อการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน นอกจากนั้น วาสิตา บุญสาธร (2556) จากการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั่วไปและพนักงานที่เป็นคนเก่งในองค์กรเอกชนในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไปจำนวน 365 คนพบว่า ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเฉลี่ยของพนักงานทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่สำคัญที่สามารถทำให้เกิดแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญในการเกิดนวัตกรรมได้ ตามทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Amabile, 2012) และจากการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพบว่า ความผูกพันในงาน (Employee Engagement) เป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญในระดับบุคคล (De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013; Park et al., 2014; Agarwal, 2014) และตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ (Dhar, 2015) เป็นตัวแปรส่งผ่านที่มีความสำคัญต่อบริบทขององค์การ ซึ่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีผลการวิจัยเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกว่า ความผูกพันในงานหรือความผูกพันต่อองค์การ (Amiot et al., 2006; Vallerand et al., 2003) เนื่องจากการวัดความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานนั้นสามารถวัดทั้งความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การได้ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเช่นเดียวกันและเป็นตัวแปรส่งผ่านที่ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการสร้างแรงจูงใจภายในที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลได้

นอกจากนั้นบทบาทในระดับกลุ่มถือว่ามีความสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Kanter, 1988) ซึ่งจากงานวิจัยของ Hulsheger et al. (2009) ในการวิเคราะห์อภิมานของตัวแปรในระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านทีมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญมากต่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมากกว่าตัวแปรในระดับบุคคล และทางด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เองยังต้องการงานวิจัยที่อธิบายความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับกลุ่มหรือทีมและมีตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญในการเกิดผลลัพธ์ด้านผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (Jiang et al., 2013) โดยในทางปฏิบัติปัญหาที่สำคัญในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ยากเนื่องจากแนวความคิดใหม่ ๆ อาจไม่ได้รับการสนับสนุนจากสภาพแวดล้อมหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับทีมในการทำให้แนวความคิดไปสู่การปฏิบัติได้ โดยความไว้วางใจ (Trust) ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งต่อนวัตกรรมในการนำความคิดไปสู่กระบวนการ ผลิตภัณฑ์หรือ วิธีการทำงานแบบใหม่ ๆ ได้ (Dovey, 2009) ซึ่งความไว้วางใจมีบทบาทในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพราะพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเกิดจากแนวโน้มในการคิดและการกระทำร่วมกันของคนในบริบทต่าง ๆ รวมทั้งเกิดแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมด้วยความกระตือรือร้นในการทำให้เกิดผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมได้

ความไว้วางใจ (Trust) โดยทั่วไปหมายถึง ความคาดหวังในแง่บวกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าจะตอบสนองต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลตามที่ได้คาดหวังหรือเชื่อมั่นไว้ (Robbins, 2005) ต่อมา Clegg et al. (2002) ได้ทำการนิยามความไว้วางใจในบริบทของนวัตกรรม โดยใช้ชื่อว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) ซึ่งหมายถึง ความคาดหวังอย่างมีเหตุผลในการในการเกิดปฏิกิริยาที่เหมาะสมและในเชิงบวก ในการตอบสนองความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคคลหรือกลุ่ม โดยมีตรรกะพื้นฐานคือ การที่ผู้คนมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ในการมีความพยายามในการคิดค้น (โดยการสร้างความคิดและการสนับสนุนความคิด) เมื่อพวกเขามีความคาดหวังของการตอบสนองที่เหมาะสมในเชิงบวก ซึ่งในการนิยามความไว้วางใจในนวัตกรรมดังกล่าว Clegg et al. (2002) ได้มีการเชื่อมโยงความไว้วางใจกับกระบวนการด้านนวัตกรรมคือ การเสนอความคิด การสนับสนุนความคิดและการปฏิบัติตามแนวคิดด้านนวัตกรรม โดยแบ่งความไว้วางใจออกเป็น 2 แบบคือ 1) ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) โดยพนักงานหรือกลุ่มเชื่อว่าองค์กรจะรับฟังแนวความคิดและข้อเสนอแนะของพวกเขา และ 2) ความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit) โดยบุคคลหรือกลุ่มจะเชื่อว่าจะสามารถแบ่งปันผลประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรได้ ซึ่งการแบ่งความไว้วางใจดังกล่าวเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับการเกิดนวัตกรรมได้มากที่สุด นอกจากนั้น Kelley (2010) ได้เสนอว่าการสร้างความไว้วางใจถือว่ามีความสำคัญและเชื่อมโยงกับการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้ โดยในลำดับการเกิดความคิดสร้างสรรค์ถ้าปราศจากความไว้วางใจแล้วพนักงานจะ

ไม่รู้สึกปลอดภัยในการแบ่งปันความคิดสร้างสรรค์และในขั้นตอนสุดท้ายหรือขั้นตอนสูงสุดในการมีนวัตกรรม คือการสร้างความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนซึ่งถ้าหากองค์การไม่สามารถสร้างความไว้วางใจได้ก็จะไม่สามารถทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) ในการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้

งานวิจัยด้านความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) ซึ่งเป็นความไว้วางใจในบริบททางด้านนวัตกรรมโดยเฉพาะในประเทศไทยยังพบน้อยมากเมื่อเทียบกับงานวิจัยต่างประเทศ โดยจากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจที่เป็นการศึกษาความไว้วางใจที่ส่งผลต่อนวัตกรรม พบว่าความไว้วางใจมีผลต่อนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยในระดับบุคคล พบว่าการสร้างความไว้วางใจ (Trust) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวก มีความรับผิดชอบและทุ่มเทในการทำงาน มีสัญญาใจ เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การและสร้างความสำเร็จให้องค์การ (Dirks, 2006) เช่นเดียวกันกับงานของ Ruppel and Harrington (2000) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มผู้จัดการในแผนกไอที พบว่าความไว้วางใจที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การและนวัตกรรม และจากงานของ Carmeli and Spreitzer (2009) ได้เสนอความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในการติดต่อกันและการคงอยู่พบว่า การสร้างความไว้วางใจส่งผลให้เกิดความทุ่มเทในการทำงานโดยผ่านตัวแปรการติดต่อเชื่อมโยงกันซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และจากผลการวิจัยของ Clegg et al. (2002) พบว่า เมื่อพนักงานมีความไว้ใจในองค์กรจะส่งผลต่อทั้งการสร้างความคิดและการปฏิบัติแนวคิด นอกจากนั้นตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) มีความสำคัญในการลดการรับรู้ที่มีความเสี่ยงและมีผลสะท้อนในทางลบที่เกิดจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Unsworth and Clegg, 2010) ในระดับกลุ่มหรือทีม Edmondson (1999) พบความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตวิทยา (เป็นแนวคิดซึ่งนำมาซึ่งความไว้วางใจ) และการเรียนรู้ของทีม และ Madhavan and Grover (1998) กล่าวว่า ความไว้วางใจในทีมและความสามารถเป็นตัวแปรกระบวนการที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่

อย่างไรก็ตามการศึกษาด้านความไว้วางใจที่เฉพาะเจาะจงคือ การวัดความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) นั้นยังมีการศึกษาเฉพาะในระดับบุคคล แต่เนื่องจากการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอาศัยการทำงานเป็นทีมหรือกลุ่ม และจากทฤษฎีทุนทางสังคมในมิติด้านความสัมพันธ์ที่มีการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อและบรรทัดฐานที่เชื่อมโยงบุคคลและกลุ่มเข้าด้วยกันในเครือข่ายทางสังคม ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การสร้างความไว้วางใจสามารถปรับปรุงการทำงานและผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) ในระดับกลุ่มซึ่งถือว่า เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการทำให้ความคิดสร้างสรรค์ถูกเป็นที่ยอมรับในกลุ่มและสามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นจริงได้ (Kanter, 1988; Kelley, 2010) ซึ่งยังต้องการข้อมูลเชิงประจักษ์ในการยืนยันแนวคิดดังกล่าว โดยการศึกษา

ครั้งนี้สนใจการวัดความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) ในระดับกลุ่มเพื่อสะท้อนการเกิดการทำงานเป็นทีมที่เกิดจากความไว้วางใจได้มากที่สุด

ดังนั้นเพื่อตอบคำถามการวิจัย ว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในพหุระดับอย่างไรเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงอิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม การวิจัยในครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory ที่ก่อให้เกิด ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสโดยเฉพาะในบริบทด้านนวัตกรรม โดยได้ทำประยุกต์จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมถึงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory (Batt, 2002) ที่ส่งเสริมนวัตกรรมซึ่งสามารถสรุปได้ใน 6 วิธี โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดความสามารถ (Ability) ที่ส่งเสริมด้านนวัตกรรม ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านการคัดเลือกและการฝึกอบรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดที่สนับสนุนแรงจูงใจ (Motivation) ด้านนวัตกรรมซึ่งประกอบไปด้วย ระบบการให้รางวัลการประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การทำงานเป็นทีมและลักษณะงานและวิธีปฏิบัติด้านโอกาส (Opportunity) ด้านนวัตกรรมซึ่งประกอบด้วยการทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน โดยแบ่งแบบสอบถามวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นสองชุดทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มโดยมีตัวแปรส่งผ่านในระดับบุคคลคือ ความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในงานจากทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Amabile, 2012) ที่ช่วยอธิบายความสัมพันธ์ของการสร้างแรงจูงใจที่สำคัญเพื่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้ ประกอบด้วย ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความทุ่มเทเพื่อองค์การ การกล่าวถึงองค์การในทางบวก ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Zigami, 2013; วาสิตา บุญสาธร, 2556) และตัวแปรส่งผ่านระดับกลุ่ม คือ ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) (Clegg et al., 2002) ซึ่งเป็นความไว้วางใจในบริบทด้านนวัตกรรมของกลุ่ม ประกอบด้วย ความไว้วางใจในการรับฟังของกลุ่มต่อนวัตกรรมและความไว้วางใจในผลประโยชน์ของกลุ่มต่อนวัตกรรม โดยความไว้วางใจในนวัตกรรมนั้น ผู้วิจัยได้ทำการประยุกต์แนวคิดดังกล่าวมาใช้ในการศึกษาความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่ม ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมโดยเฉพาะที่จะช่วยผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่ม/ทีมได้ เนื่องจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต้องอาศัยความไว้วางใจในการสนับสนุนและความร่วมมือจากคนในทีมในการปฏิบัติแนวคิดให้เป็นจริง (Kanter, 1988)

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงเลือกทำการศึกษาในบริบทของธุรกิจในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559) ซึ่งจากการวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญ

ในพัฒนาการขับเคลื่อนประเทศในด้านนวัตกรรม และพนักงานในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารน่าจะเป็นแบบอย่างของพนักงานที่ต้องมีการพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอยู่ตลอดเวลา โดยเป็นการศึกษาอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ โดยใช้สมการโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling: MSEM) มาเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันความสอดคล้องของทฤษฎีกับข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาและหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร จึงเป็นที่มาของงานวิจัย ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของการฝึกปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนยิ่งขึ้นในเชิงทฤษฎีและในทางปฏิบัติ

ผลของการศึกษาในครั้งนี้คาดว่าจะได้ข้อสรุปที่น่าสนใจ เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ โดยในทางทฤษฎีคาดว่าจะได้ข้อสรุปที่ชัดเจนรวมจากการทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองและข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามแนวคิดของการสร้างความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส AMO Theory และคำอธิบายเพิ่มเติมในทฤษฎีองค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ (Amabile, 2012) และการสร้างแรงจูงใจในมิติของความสัมพันธ์ในระดับกลุ่ม ทำให้ได้สารสนเทศใหม่ ๆ หรือองค์ความรู้เพิ่มเติมที่น่าสนใจและเป็นเป็นการขยายขอบเขตทางทฤษฎีและองค์ความรู้พหุวิทยาการให้มีความกว้างขวางและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ในเชิงปฏิบัติการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการตอบสนองนโยบายของการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งได้ระบุในกรอบนโยบาย ICT2020 (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการ, 2554) กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และผลของการวิจัยอาจจะช่วยให้เกิดความเข้าใจในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการที่พัฒนาบุคลากรและกลุ่มงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

“วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มได้อย่างไร”

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเสริมสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและทีมโดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล

2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับกลุ่มงานซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ความไว้วางใจในนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่มีผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล

4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มีผลต่อต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อให้ได้คำตอบตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1 ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล

สมมติฐาน 2 ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล

สมมติฐาน 3 ปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจในนวัตกรรม

สมมติฐาน 4 ปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจในนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

สมมติฐาน 5 ตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน

สมมติฐาน 6 ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน

สมมติฐาน 7 ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรม

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกในกลุ่มงาน (Work Group) โดยสนใจความเป็นสมาชิกในกลุ่มงานหรือทีมย่อยตั้งแต่ 3-11 คน ซึ่งเป็นพนักงานในกลุ่มย่อยในบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีรายชื่อ 27 บริษัทใหญ่ 151 บริษัทย่อย ที่รายงานจำนวนพนักงานและแผนกงานที่อยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในตลาดหลักทรัพย์ โดยรวบรวมรายชื่อบริษัท จำนวนบริษัทย่อย แผนกและจำนวนพนักงาน จากเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2559 และจากรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) พ.ศ. 2558 (ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย, 2559b)

1.5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เน้นศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกในกลุ่มงานในแต่ละแผนกของกลุ่มบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ปี พ.ศ. 2559 โดยลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในกลุ่มงานที่เป็นพนักงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) คือมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปและทำงานมาอย่างน้อย 1 ปี และเป็นสมาชิกในกลุ่มงาน (Work Group) โดยสนใจความเป็นกลุ่มหรือทีมย่อยตั้งแต่ 3 -5 คนในแต่ละแผนกหรือโครงการของบริษัท

การกำหนดขนาดตัวอย่างเนื่องจากเป็นการวิจัยพหุระดับขนาดของกลุ่มจึงมีความสำคัญในการยึดขนาดตัวอย่างตามจำนวนกลุ่ม เมื่อพิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling : MSEM) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญ เนื่องจากหากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็กจะส่งผลให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีแนวโน้มที่จะมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ต่ำ โดยจำนวนกลุ่มไม่ควรน้อยกว่า 100 กลุ่ม (Hox, 2010) และในระดับบุคคลเนื่องจากเทคนิคในการประมาณค่าในการวิเคราะห์เป็นการประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood Estimation (MLE) โดยควรมีกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลมากกว่า 400 ขึ้นไป (Hair et al., 2010) ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดขนาด

ของตัวอย่างขั้นต่ำในระดับกลุ่มจำนวนกลุ่ม 150 กลุ่มและขนาดตัวอย่างในระดับบุคคลที่ 450 คนถ้าจำนวนสมาชิกในกลุ่มมี 3 คน โดยจำนวนกลุ่มจะลดลงเมื่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 50 กลุ่มและมีจำนวนคนในกลุ่ม 3-11 คน

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามทั้งทางไปรษณีย์และผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยทำการขออนุญาตบริษัทในการส่งแบบสอบถามทั้งทางไปรษณีย์และส่งลิงค์ทางอิเล็กทรอนิกส์เมล์โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากบริษัทย่อย 151 บริษัท โดยในขั้นตอนแรกทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนบริษัทย่อยในขั้นต่ำร้อยละ 20 โดยในขั้นนี้จะได้บริษัทย่อย 30 บริษัท และทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากบริษัทย่อยบริษัทละ 5 แผนกหรือกลุ่มงานตามโครงการ ในขั้นนี้จะได้กลุ่มตัวอย่าง 150 กลุ่มงาน และแต่ละกลุ่มงานทำการสุ่มพนักงานด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มละ 3 คน ในขั้นนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคล 450 คน

1.5.3 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษามี 2 ระดับ คือ ตัวแปรระดับกลุ่มและตัวแปรระดับบุคคลแบ่งเป็นกลุ่มตัวแปรได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ตัวแปรเชิงสาเหตุ
   1.1) ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับกลุ่มและระดับบุคคล
      - วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์
2) ตัวแปรส่งผ่าน ประกอบด้วย
   2.1) ตัวแปรส่งผ่านระดับกลุ่ม
      - ความไว้วางใจในนวัตกรรม
   2.2) ตัวแปรส่งผ่านระดับบุคคล ประกอบด้วย
      - ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน
3) ตัวแปรผลระดับกลุ่มและระดับบุคคล ประกอบด้วย
   พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ความสำคัญเชิงทฤษฎี

การวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นการทดสอบความสอดคล้องของความสัมพันธ์ของโมเดลโครงสร้างพหุระดับกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพื่อให้เกิดความเข้าใจด้านทฤษฎีดังต่อไปนี้

1) เพื่อจะช่วยในการอธิบายเพื่อขยายขอบเขตความเข้าใจที่ชัดเจนยิ่งขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) ในความสัมพันธ์ทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยงานวิจัยในครั้งนี้จะช่วยในการอธิบายความเป็นพหุระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ทั้งในทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและการสร้างจูงใจในการทำงานซึ่งผลการวิจัยจะช่วยในการอธิบายในทางพฤติกรรรมศาสตร์ให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

2) เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎีความสามารถแรงจูงใจและโอกาส AMO Theory ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลและกลุ่มงาน โดยเป็นการขยายองค์ความรู้จากการวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ทำการศึกษาอย่างมากเฉพาะในระดับบุคคลและองค์การ แต่ยังขาดหลักฐานที่ชัดเจนทั้งในการปฏิบัติและการวิจัยในการอธิบายความสัมพันธ์ในระดับกลุ่มและสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ไปช่วยอธิบายหรือขยายแนวคิดทั้งในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น

3) เพื่อช่วยให้เกิดความเข้าใจในทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ที่เสนอโดย Amabile (1997, 2012) โดย Amabile (2012) ได้ทำการเพิ่มความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญประการหนึ่งในทฤษฎี ที่ยังต้องการหลักฐานเชิงประจักษ์ในการอธิบายเพิ่มเติมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

4) ผลการวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อสรุปหรือสารสนเทศที่ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่เพื่อการศึกษาวิจัยในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในอนาคตและยังเป็นการขยายขอบเขตทางทฤษฎีและขยายพรมแดนขององค์ความรู้พหุวิทยาการให้มีความกว้างขวางและลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

1.6.2 ความสำคัญเชิงปฏิบัติ

1) ผลการวิจัยในครั้งนี้คาดว่าจะช่วยให้นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ข้อสรุปที่น่าสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญและสามารถนำองค์ความรู้ไปประยุกต์ใช้กับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการที่พัฒนาบุคลากรและกลุ่มงานให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับกลุ่มและบุคคลอย่างต่อเนื่องต่อไป

2) การวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในเชิงนโยบายในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดย

สามารถนำไปช่วยในการกำหนดแนวทางและกลยุทธ์ด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคลที่เหมาะสมในการพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถสร้าง ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาวได้

1.7 คำนิยามศัพท์

1.7.1 นิยามศัพท์เฉพาะ

1) ตัวแปรระดับบุคคล หมายถึง ตัวแปรที่ค่าคะแนนแตกต่างไปตามแต่ละหน่วยของบุคคล ในงานวิจัยนี้ตัวแปรระดับบุคคลได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

2) ตัวแปรระดับกลุ่ม หมายถึง ตัวแปรที่ค่าคะแนนแตกต่างไปตามหน่วยของกลุ่มงาน ในการวิจัยนี้ตัวแปรระดับกลุ่มแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

(1) ตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดจากการรับรู้ร่วมกันของสมาชิกภายในกลุ่ม Share Properties (Kozlowski and Klein, 2000) ซึ่งในงานวิจัยนี้ตัวแปรระดับกลุ่ม ได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรม โดยตัวแปรนี้วัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในทีมพยายามประเมินคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัดสิ่งเดียวกัน Referent-Shift model (Chen et al., 2004) เนื่องจากตัวแปรนี้เกิดจาก ประสบการณ์ ทัศนคติ ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ ที่หล่อหลอมทำให้สมาชิกภายในกลุ่มรับรู้ตัวแปรนี้ร่วมกัน ดังนั้นคะแนนตัวแปรที่เก็บจากพนักงานในทีมเดียวกันจะต้องมีความสอดคล้องกันจึงจะสามารถนำเอาคะแนนจากสมาชิกแต่ละคนภายในทีมไปสร้างเป็นตัวแปรในระดับกลุ่ม ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้วิธีหาค่าเฉลี่ยจากคะแนนภายในกลุ่ม

(2) ตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการรวมกันของคุณสมบัติที่ต้องการวัดจากสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มงานเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แก่ตัวแปรที่ยกขึ้นไปเป็นระดับกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม คะแนนตัวแปรเหล่านี้ได้มาจากการให้พนักงานแต่ละบุคคลประเมินคุณสมบัติที่ต้องการวัดของตนเอง ตัวแปรระดับกลุ่มประเภทนี้ไม่ได้เกิดจากการรับรู้ร่วมกันภายในกลุ่ม จึงไม่จำเป็นต้องตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนนภายในกลุ่ม ตรวจสอบเพียงว่าเมื่อนำคะแนนตัวแปรจากสมาชิกในกลุ่มเดียวกันมารวมกันเพื่อสร้างเป็นคะแนนตัวแปรระดับกลุ่ม คะแนนที่รวมกันนี้มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มหรือไม่ ซึ่งในงานวิจัยนี้สร้างคะแนนตัวแปรจากการเอาคะแนนมาหาค่าเฉลี่ย

3) ตัวแปรพหุระดับ หมายถึงตัวแปรที่มีบทบาทสามารถเป็นได้ทั้งตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายหรือบทบาทของตัวแปรที่ผู้วิจัยกำหนดให้เนื่องจากมี

บทบาทที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม การตรวจสอบคุณภาพการวัดตัวแปรจึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณภาพทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในงานวิจัยนี้ได้แก่ วิธีการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม สำหรับ 2 ตัวแปรในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้กำหนดบทบาทให้เป็นตัวแปรระดับบุคคลและระดับกลุ่ม

4) ตัวแปรส่งผ่าน (Mediators) หมายถึง ตัวแปรที่ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรสาเหตุก่อน จากนั้นจึงทำหน้าที่เป็นตัวแปรสาเหตุส่งผลต่อไปยังตัวแปรผลในท้ายที่สุด ตัวแปรประเภทนี้จึงมีบทบาทในการรับอิทธิพลจากตัวสาเหตุและส่งอิทธิพลไปสู่ตัวแปรผล ในงานวิจัยนี้ได้แก่ ความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่มและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล

5) พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ทำงานในบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีรายชื่อบริษัทในตลาดหลักทรัพย์ปี 2559 ที่ทำงานมาแล้ว 1 ปีขึ้นไป

6) กลุ่มงาน หมายถึง หน่วยงานย่อยหรือทีมงานในแผนกในกลุ่มบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น แผนก ทีมย่อยในแผนก ที่มีพนักงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรายชื่อบริษัทในตลาดหลักทรัพย์เป็นสมาชิกในกลุ่มงานหรือภายในทีม ตั้งแต่ 3-5 คน ปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้ภารกิจที่กลุ่มงานของตนรับผิดชอบ

7) บริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง บริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) จำนวน 27 บริษัทใหญ่และ 151 บริษัทย่อยในปี 2559

8) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology : ICT) หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูลและการสื่อสารนับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์หรือประมวลผล การรับและส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึงคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย อุปกรณ์ (Hardware) คำสั่ง (Software) ข้อมูล (Data) การบริการ (Service) และระบบการสื่อสารต่าง ๆ (Communication) ไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียม หรือระบบสื่อสารใด ๆ ทั้งมีสายและไร้สาย

1.7.2 นิยามเชิงปฏิบัติการ

1) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นกระบวนการ ในการสร้างแนวคิดหรือการริเริ่มใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงาน การนำเสนอความคิดรวมถึงการนำแนวคิดมาปฏิบัติให้เป็นจริง โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งการปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์กระบวนการทำงาน การบริการ การผลิต เพื่อให้

เกิดมูลค่าหรือประโยชน์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การได้

แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) การสร้างความคิดใหม่ หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างความคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาหรือเสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือการบริการที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ 2) การนำเสนอความคิด หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการนำเสนอความคิดที่สร้างขึ้นโดยผู้ที่สร้างแนวคิดจะแสวงหากลุ่มคนมาสนับสนุนแนวคิดของตน หรือผู้สนับสนุนเพื่อให้มีอิทธิพลหรืออำนาจในการที่จะทำให้เกิดความตระหนักในแนวคิดนั้น ๆ และทำให้ความคิดเป็นที่ประจักษ์และง่ายต่อการปฏิบัติได้ 3) การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการลงมือปฏิบัติแนวความคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การปรับปรุง การพัฒนาหรือการสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือการบริการที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้เป็นจริง โดยเป็นตัวแปรทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยในระดับกลุ่ม พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม เกิดจากผลการปฏิบัติงานของสมาชิกในกลุ่มที่สอดคล้องร่วมกัน โดยการให้สมาชิกในกลุ่มประเมินพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของตนเองและทำการหาค่าเฉลี่ยและความสอดคล้องของกลุ่มที่มีร่วมกัน

2) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล (Human Resource Practices : Individual Level) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อ วิธีปฏิบัติตามความรับผิดชอบหลักของหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ที่สนับสนุนพนักงานใน 3 ด้านเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม คือ ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส ตามทฤษฎี AMO Theory แบ่งเป็น 6 องค์ประกอบโดย**วิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ (Ability) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม** ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา โดย 1) การรับและการคัดเลือกพนักงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการรับและการคัดเลือกพนักงานว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถของพนักงานในด้านนวัตกรรมได้ 2) การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถและแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของพนักงานได้ **วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม** ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงานและการทำงานเป็นทีมและลักษณะของงาน โดย 3) การประเมินผลงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการประเมินผลงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจได้ 4) การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์

ด้านการทำงานเป็นทีมและลักษณะงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจและโอกาสให้พนักงานได้ **วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาส (Opportunity) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม** ได้แก่ การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน โดย 5) การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้พนักงานได้ และ 6) ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านความท้าทาย/ความมีอิสระในงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้พนักงานได้

3) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่ม (Human Resource Practices : Group Level) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติตามความรับผิดชอบหลักของหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ที่สนับสนุนกลุ่มด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อกลุ่มใน 3 ด้าน คือ ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส ตามทฤษฎี AMO Theory แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบ โดย**วิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ (Ability) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อกลุ่ม** ได้แก่การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา โดย 1) การรับและการคัดเลือกพนักงาน หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการรับและการคัดเลือกพนักงานว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ 2) การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถและแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ **วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อกลุ่ม** ได้แก่การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงาน โดย 3) การประเมินผลงาน หมายถึง การรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการประเมินผลงานว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ **วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาส (Opportunity) ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อกลุ่ม** ได้แก่ การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน โดย 4) การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึงการรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้อำนาจและมีส่วนร่วมว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ และ 5) ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน หมายถึง การรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านความท้าทาย/ความมีอิสระในงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ซึ่งเป็นตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการรวมกันของคุณสมบัติที่ต้องการวัดจากสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มงานเดียวกันโดยทำการประเมินในระดับกลุ่มวัด

โดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในกลุ่มประเมินวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อกลุ่ม (Referent-Shift model) (Chen et al., 2004)

4) ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถึงความคาดหวังอย่างมีเหตุผลในการเกิดปฏิกิริยาที่เหมาะสมและในเชิงบวกต่อการตอบสนองความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่ม โดยการที่สมาชิกในกลุ่มจะแสดงพฤติกรรมหรือมีความพยายามในการคิดค้นโดยการสร้างความคิดและการสนับสนุนความคิดและปฏิบัติแนวคิด เมื่อพวกเขามีความคาดหวังของการตอบสนองที่เหมาะสมในเชิงบวกและจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการสร้างและเสนอแนวคิดด้านนวัตกรรมของกลุ่ม แบ่งเป็น 2 แบบคือ 1) ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) หมายถึงการรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยกลุ่มเชื่อว่าองค์กรจะรับฟังแนวความคิดและข้อเสนอแนะของกลุ่ม 2) ความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit) หมายถึง การรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยกลุ่มเชื่อว่ากลุ่มจะสามารถแบ่งปันผลประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรได้ วัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในกลุ่มประเมินความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม (Referent-Shift model) (Chen et al., 2004)

5) ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่แสดงออกถึง ความสนใจ ความชอบหรือความมุ่งมั่นทุ่มเทในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความเด็ดเดี่ยวหรืออารมณ์ทางบวกของบุคคล เป็นสถานะของความเป็นสุขซึ่งมีพื้นฐานจากการเห็นคุณค่าของงานที่เกิดจากการประเมินผลจากการรู้คิดและอารมณ์จากความหลากหลายของงานและสถานการณ์ขององค์กรทำให้เกิดผลลัพธ์คือความต่อเนื่องความตั้งใจในการทำงานแบบมีโครงสร้างและพฤติกรรมได้ ประกอบด้วย 1) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศถึงความต้องการที่จะอยู่กับองค์การอย่างยาวนานเท่าที่จะเป็นไปได้ 2) การยอมรับเป้าหมายขององค์การหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์การมีความกระตือรือร้นและปรารถนาจะทำเพื่อองค์การอย่างเต็มความสามารถ 3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของหน่วยงานหรือบุคคลรวมทั้งมีความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงาน 4) ความทุ่มเทเพื่อองค์การหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่คุ้มค่าและรอบคอบ 5) การกล่าวถึงองค์การในทางบวกหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่ง

ขององค์การและการกล่าวถึงองค์การในทางบวกแก่ผู้อื่น 6) ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในความมีความพยายามเอาชนะต่ออุปสรรค โดยมีความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยในการกระทำเพื่อให้เกิดความสำเร็จ และ 7) การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ปัญญาในการพิจารณาหาเหตุผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำที่เกิดขึ้นโดยมีการวางแผน วัดผล แก้ไข ปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

บทที่ 2
ปริทัศน์วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องอิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เป็นการศึกษาอิทธิพลเชิงโครงสร้างปัจจัยพหุระดับระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ผ่านตัวแปรส่งผ่านระดับกลุ่ม คือ ความไว้วางใจในนวัตกรรมและตัวแปรส่งผ่านระดับบุคคลคือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในกลุ่มพนักงานด้านธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาดังนี้

2.1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในประเทศไทย

2.2 แนวคิดด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior)

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

2.2.1.1 ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ (Organization Behavior)

2.2.1.2 ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity)

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

2.3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices)

2.3.1 แนวคิดด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์

2.3.2 ทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ โอกาส (AMO Theory)

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

2.4 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion)

2.4.1 แนวคิดด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน

2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

2.4.3 ความเชื่อมโยงระหว่างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และนวัตกรรม

2.5 ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust)

2.5.1 ทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory)

2.5.2 แนวคิดด้านความไว้วางใจและความไว้วางใจในนวัตกรรม

2.5.3 ความเชื่อมโยงระหว่างความไว้วางใจในนวัตกรรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานและนวัตกรรม

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 สถานการณ์ปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทย

ปัจจุบันบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นทุกประเทศทั่วโลกรวมทั้งประเทศไทยได้ให้ความสำคัญว่ามีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการพัฒนาสังคม โดยอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและจากการศึกษาของ TDRI และ SIPA พบว่าปัญหาสำคัญของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศไทย คือ การขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพทุกแขนง หลักสูตรของสถาบันการศึกษาไม่สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรมและประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือพนักงานรุ่นใหม่นิยมเปลี่ยนงานบ่อยและการขาดแคลนบุคลากรโดยเฉพาะบริษัทที่ตั้งอยู่นอกกรุงเทพมหานคร (กระทรวงคมนาคม, 2558) และจากงานวิจัยเชิงสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2551) ในการรายงานผลที่สำคัญในการสำรวจอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2551โดยการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จของอุตสาหกรรมทั้ง 4 กลุ่มพบว่าประเด็นที่น่าสนใจในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่มีความสำคัญมากคือ บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์/ทำงานเป็นทีมและบุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ซึ่งมีความสำคัญอย่างมีนัยสำคัญโดยพบใน 3 อุตสาหกรรมคือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟแวร์ และการบริการด้านสื่อสารและโทรคมนาคม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2551) นอกจากนั้นยังมีการระบุการพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาคนได้ระบุในกรอบนโยบาย ICT2020 (สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการ, 2554) ได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การพัฒนาทุนมนุษย์ที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในยุทธศาตร์ที่ 2 นี้ยังคงมีความท้าทายใน 2 ประเด็นหลักโดย การพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีความสามารถด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศนั้นมีความสำคัญประการที่หนึ่ง และประการที่สอง คือ ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรและทุนมนุษย์ให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจในระยะยาวได้

จากข้อมูลอุตสาหกรรมและงานวิจัยชี้ให้เห็นว่า พนักงานหรือบุคลากรมีความสำคัญอย่างมากในอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นมีการมีการแข่งขันที่สูงมากอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่ค่อนข้างรวดเร็ว ทำให้บุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นนอกจากต้องมีความรู้ด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอแล้ว บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและมีความคิดสร้างสรรค์สูงอีกด้วย โดยการจะทำให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรได้นั้นต้องอาศัยพนักงานหรือบุคคล กลุ่ม และองค์กร เป็นปัจจัยนำเข้าที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าในองค์กร ซึ่งในระยะต่อมาจึงมีการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามนักวิจัยได้ให้ความเห็นว่า การเข้าใจพฤติกรรมของนวัตกรรมในองค์การยังไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรและยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจนและคงที่ (Janssen, 2000; De Jong and Den Hartog, 2010)

2.2 แนวคิดด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior)

การศึกษาด้านนวัตกรรมในช่วงปี 1980 มีการศึกษาด้านนวัตกรรมที่เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์เนื่องจากการศึกษาด้านนวัตกรรมได้มีการศึกษาอย่างแพร่หลายจากวิทยาศาสตร์การบริหารการสื่อสารและมนุษยวิทยาไปสู่การศึกษาทางด้านจิตวิทยาซึ่งได้ทำการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) โดยได้ถูกอธิบายในงานของ Kanter (1988) ซึ่งเสนอโมเดลด้านนวัตกรรมในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในการมีส่วนร่วมในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการนวัตกรรม ต่อมา West and Farr (1989) ทำการศึกษาด้านปัจจัยนำเข้าในกระบวนการสร้างคุณค่าแก่องค์การโดยเน้นที่ บุคคล กลุ่ม และองค์การ งานวิจัยในระยะนั้นจึงได้ทำศึกษาในกระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมมากยิ่งขึ้น (Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994) โดยความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีการให้นิยามความหมายจากนักวิจัยและผู้เชี่ยวชาญหลายท่านซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 ตัวอย่างนิยามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ผู้วิจัย	นิยามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม(Innovative work behavior)
West and Farr (1989)	การกระทำของพนักงานในการสร้าง ประยุกต์และการดำเนินการด้วยความคิดแปลกใหม่ในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและวิธีการในทำงานของพนักงานทั้งในหน่วยงานแผนกหรือองค์กร
Scott and Bruce (1994)	กระบวนการหลายขั้นตอนในการกระทำที่ค้นหาพัฒนาและนำความคิดใหม่มาใช้และการแก้ปัญหาในสถานการณ์ปัจจุบัน
Janssen (2000)	หมายถึงนวัตกรรมในทุกวันซึ่งขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจของพนักงานในการสร้างผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน
Kleysen and Street (2001)	นวัตกรรมของแต่ละคนมีการดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ สร้างได้โดยถูกกำหนดในแง่ของความแตกต่างของแต่ละบุคคล ลักษณะบุคลิกภาพ ผลลัพธ์และพฤติกรรม
George and Zhou (2001)	ให้ความหมายว่าเป็นผลลัพธ์ของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสถานการณ์ ทำให้เกิดแนวคิดที่สามารถผลิตผลงานหรือผลิตผลใหม่และมีประโยชน์ ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงความคิดใหม่เป็นการกระทำของบุคคลที่มาจาก ความคิดสร้างสรรค์
De Jong and Den Hartog (2010)	พฤติกรรมของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายโดยตรง ในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่และการแนะนำความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการผลิตสินค้า บริการและกระบวนการทำงานใหม่อย่างมีเป้าหมาย

จากตารางที่ 2.1 จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นพฤติกรรมที่มีความซับซ้อน โดยเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับทั้งระดับ บุคคล กลุ่มและองค์กร (Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994) ประกอบไปด้วยพฤติกรรมในการแสดงออกที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับกระบวนการในการเกิดนวัตกรรม โดยสรุปคือโครงสร้างที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมเฉพาะด้านนวัตกรรมเริ่มจากการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ และให้การสนับสนุนแนวคิดนั้น ๆ ในองค์การด้วยการทำงานร่วมกันและการทำแนวคิดใหม่ ๆ นั้นให้เป็นจริง (West and Farr, 1989; Scott and Bruce, 1994; Kleyen and Street, 2001; Yuan and Woodman, 2010) จากนิยามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่แสดงในตารางที่ 2.1 งานวิจัยครั้งนี้ได้นิยามพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior: IWB) ว่าหมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจของพนักงานที่เป็นกระบวนการในการริเริ่มและการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ การนำเสนอความคิดและการประยุกต์แนวคิดใหม่และการนำมาปฏิบัติให้เป็นจริง โดยมีจุดมุ่งหมายในการสร้างผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน ทั้งการปรับปรุง พัฒนาและสร้างสรรค์กระบวนการทำงาน การบริการ การผลิต เพื่อให้เกิดมูลค่าหรือประโยชน์โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่มหรือองค์การได้

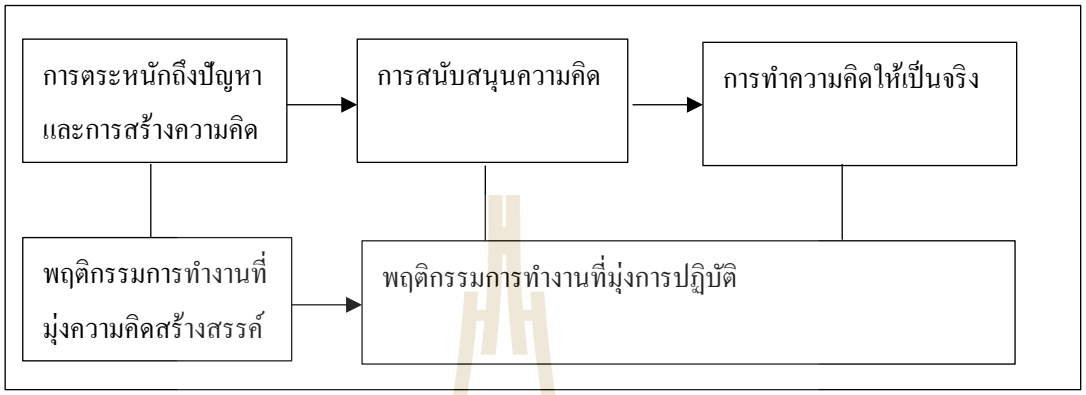
1. ความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

1.1 ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

จากกระบวนการในการสร้างสรรค์นวัตกรรมจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนแรกในการที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมนั้นคือ การสร้างความคิดซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับความคิดสร้างสรรค์ เช่นนิยามของ Mumford and Gustafson (1988) ได้นิยามว่า ความคิดสร้างสรรค์หมายถึงการผลิตความคิดใหม่โดยเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Engagement) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับโครงสร้างการรู้คิด (Cognitive) แต่ไม่ใช่การกระทำไม่เหมือนกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยการมีส่วนร่วมในกระบวนการความคิดสร้างสรรค์ คือ การมีส่วนร่วมในการผลิตของความคิดใหม่ซึ่งในกระบวนการนี้จะครอบคลุมมากกว่าแค่การรู้คิด เช่น การระบุปัญหา การค้นหาข้อมูลและการเข้ารหัสและการสร้างแนวความคิดและการสร้างทางเลือก (Reiter-Palmon and Illies, 2004)

โดยมีงานวิจัยได้ให้คำจำกัดความแยกอย่างชัดเจนระหว่างความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) และนวัตกรรม (Innovation) ดังนี้คือความคิดสร้างสรรค์นั้นเกี่ยวข้องกับการคิดริเริ่ม (Generating) แนวความคิดใหม่ ๆ โดยแนวความคิดใหม่ ๆ นั้น เกิดขึ้นได้จากการรวบรวมการประยุกต์และการนำความคิดที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ใหม่ (Cohen and Levinthal, 1990) ความคิดสร้างสรรค์เป็นตัวแปรที่สำคัญต่อการเกิดนวัตกรรม (Amabile, 1996; Madjar and Ortiz-Walters, 2008) ในขณะที่นวัตกรรม ไม่ใช่แค่เพียงการสร้างสิ่งใหม่หรือความคิดใหม่เท่านั้น ยังรวมถึงการยอมรับและนำความคิดใหม่ ๆ ในองค์กรมาใช้ด้วย (Yuan and Woodman, 2010) โดยรวม

ความหมายของทั้งการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ และการลงมือปฏิบัติ (Amabile, 1996; Pieterse et al., 2009) ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นพื้นฐานสำคัญโดยเป็นปัจจัยนำเข้าและเป็นโครงสร้างหรือเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้จากภาพที่ 2.1 ดังนี้



ที่มา : Dorenbosch et al. (2005)

ภาพที่ 2.1 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการการเกิดนวัตกรรมและพฤติกรรมการทำงาน

จากภาพที่ 2.1 จากงานของ Dorenbosch et al. (2005) ซึ่งได้อธิบายความเชื่อมโยงในแต่ละขั้นตอนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ใน 4 ขั้นตอนคือ การสังเกตปัญหา การสร้างความคิด การสนับสนุนความคิดและการทำความคิดให้เป็นจริง โดยผู้วิจัยได้รวมขั้นตอนการสังเกตุปัญหาและการสร้างความคิดอยู่ในขั้นตอนเดียวกันที่เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งความคิดสร้างสรรค์ส่วนกระบวนการในการสนับสนุนความคิดและการทำความคิดให้เป็นจริงมีความเชื่อมโยงกับการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่มุ่งการปฏิบัติซึ่งทั้งสองพฤติกรรมนี้เชื่อมโยงกับกระบวนการนวัตกรรมและเป็นองค์ประกอบสำคัญของการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

1.2 องค์ประกอบในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นจากงานวิจัยของ Kanter (1998) ได้ค้นพบว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นผลของพฤติกรรมที่มีความซับซ้อนและประกอบด้วยพฤติกรรม 3 ประการ ดังนี้ คือ 1) การสร้างความคิด (Idea Generation) 2) การสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) และ 3) การทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea Realization) นอกจากการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของ Kanter (1988) แล้วในงานวิจัยส่วนใหญ่ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีการแบ่งองค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานส่วนใหญ่ 2 รูปแบบคือ 1) การแบ่งการวัดใน 2 องค์ประกอบคือ การสร้างความคิดและการปฏิบัติด้านความคิด (Krause, 2004; Dorenbosch et al., 2005) และ 2) แบ่งการวัดใน 3 องค์ประกอบคือ การสร้างความคิด การนำเสนอความคิดและการนำความคิดไปปฏิบัติ (West and Farr, 1989; Janssen, 2000; Janssen et al., 2004; Kanter, 1988; Scott and Bruce, 1994; Yuan and Woodman, 2010)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เช่นงานวิจัยของ Scott and Bruce (1994) และได้ทำการแบ่งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล (Individual Innovative Behavior) ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นกลุ่มวิศวกร นักวิทยาศาสตร์และพนักงานด้านเทคนิคซึ่งทำงานอยู่ในฝ่าย R&D ของบริษัทในอุตสาหกรรมหลักในประเทศสหรัฐอเมริกาซึ่งได้ทำการวัดใน 1 มิติคือ การประเมินด้วยตนเอง (Self-Rating) โดยครอบคลุม 3 องค์ประกอบ คือ การสร้างความคิด (Idea Generation) การนำเสนอความคิด (Idea Promotion) และการทำให้ความคิดเป็นจริง (Idea Realization) ใน 6 ข้อคำถาม แบบ Likert Scale 5 ระดับ โดย 1 หมายถึงไม่ใช่เลย (Not at all) จนไปถึง 5 คือ ใช่อย่างยิ่ง หรืองานวิจัยของ Janssen (2000) ได้ทำการพัฒนาการวัดในหลายมิติทั้งการวัดโดยใช้ทั้งการประเมินด้วยตนเองและการประเมินโดยผู้อื่น(หัวหน้างาน) โดยการคิดค้นแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของ Janssen จึงนำการประเมินตนเองมาใช้กับ 3 องค์ประกอบ โดย ใช้ 3 ข้อคำถามในการวัดแต่ละองค์ประกอบซึ่งมีทั้งหมด 9 ข้อคำถาม โดยผลในการวัดโดยพบว่าในแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งคล้ายคลึงกับผลการวิจัยของ Kleysen and Street (2001) และงานวิจัยล่าสุดที่ทำการปรับองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มเติมคืองานวิจัยของ De Jong and Den Hartog (2010) ได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมใน 4 องค์ประกอบคือ การสร้างความคิด (Idea Generation) การสำรวจความคิด (Idea Exploration) การสร้างความสำเร็จด้านความคิด (Idea Champion) การทำความคิดให้เป็นจริง (Idea Realization) ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงานและองค์การ อย่างไรก็ตามในการสรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมใน 4 องค์ประกอบนั้นยังไม่สามารถสรุปได้ เนื่องจากในการวิเคราะห์องค์ประกอบ การสร้างความคิด (Idea Generation) และการสำรวจความคิด (Idea Exploration) นั้นได้ทำการยืนยันเชิงสำรวจพบว่า เป็นองค์ประกอบเดียวกัน โดย De Jong and Den Hartog (2010) ได้สรุปว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมประกอบด้วย 3 องค์ประกอบและการวัดองค์ประกอบที่ดีที่สุดของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นการแบ่งองค์ประกอบตามงานวิจัยของ Janssen (2000) ใน 3 องค์ประกอบ 9 ข้อคำถามในการรายงานตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้จึงแบ่งองค์ประกอบการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยยึดการแบ่งองค์ประกอบตามงานวิจัยของ Janssen (2000) และตรีทิพย์ บุญแย้ม (2554) ใน 3 องค์ประกอบหลักคือ

1. การสร้างความคิดใหม่ (Idea Generation) คือ การสร้างแนวความคิดที่แปลกใหม่ในทุกขอบเขต โดย Kanter (1988) ได้ระบุว่าความตระหนักถึงความต้องการในองค์ประกอบนี้ คือ ความสามารถในการสร้างวิธีการใหม่ก่อนความต้องการ โดยบุคคลเป็นต้นแบบของแนวคิดทั้งหมด การสร้างความคิดใหม่ อาจจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการและกระบวนการในการเข้าสู่ตลาดใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือในความหมายทั่วไป คือ การระบุและหาแนวทางในการ

แก้ปัญหา (Van de Ven, 1986; Amabile, 1988) โดยประเด็นสำคัญในการสร้างความคิด คือ การรวบรวมและการเก็นข้อมูลในแนวคิดเดิมมาปรับปรุงใหม่เพื่อแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวในการวิจัยในครั้งนี้การสร้างความคิดใหม่ หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความคิดใหม่ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงานและการพัฒนาหรือเสนอความคิดใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือการบริการที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

2. การนำเสนอความคิด (Idea Promotion) โดยในขั้นตอนนี้หลังจากที่ความคิดสร้างสรรค์ได้ถูกสร้างขึ้นกระบวนการต่อมาคือ การขายความคิดหรือการนำเสนอความคิดโดยในกระบวนการนี้ต้องอาศัยความสัมพันธ์ทางกลุ่มซึ่งเป็นขั้นตอนหรือกระบวนการสำคัญที่นำไปสู่การปฏิบัติ โดยผู้ที่สร้างแนวคิดจะแสวงหากลุ่มคนมาสนับสนุนโดยการมีส่วนในกิจกรรมทางสังคม เพื่อหาผู้สับสนุนให้กับแนวคิดของตนหรือเพื่อสร้างผู้สนับสนุนเพื่อให้มีอิทธพลหรืออำนาจในการที่จะทำให้เกิดความตระหนักในแนวคิดนั้น ๆ และทำให้ความคิดเป็นที่ประจักษ์และง่ายต่อการปฏิบัติได้ (Kanter, 1988) โดยในกระบวนการนี้ความคิดนวัตกรรมส่วนใหญ่จะเผชิญกับการต่อต้านอันเนื่องมาจากประการที่หนึ่งคือ นวัตกรรมโดยส่วนใหญ่มาจากการใช้วิธีการใหม่ ๆ และการเสนอแนวคิดดังกล่าวนั้นจะต้องสำรวจว่าจะเกิดผลกระทบกับพนักงานอย่างไร ในกรณีที่ความรู้และทักษะของพนักงานไม่ทันสมัย การต่อต้านอาจเกิดขึ้นเนื่องจากพนักงานไม่มีความมั่นใจในการทำและผลที่จะเกิดขึ้น ประการที่ 2 คือคนส่วนใหญ่จะมีการรับรู้ข้อมูลแบบเลือกที่จะรับรู้ในมุมมองของตนเองดังนั้นความคิดด้านนวัตกรรมจะไม่เป็นหน้าที่หลักในการรับรู้หรือในการปฏิบัติและประการที่สามประเด็นของการต่อต้านอาจเกิดมาจากบุคคลทั่วไปมีแนวโน้มที่จะกระจายการต่อต้านโดยการแบ่งปันการทำงานหรือเหตุการณ์ที่คุ้นเคยเนื่องจากการชอบทำพฤติกรรมแบบเดิม ๆ จึงอาจทำให้เกิดแนวโน้มในการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งในประเด็นนี้การหาผู้สนับสนุนต้องการการสร้างพันธมิตร ต้องอาศัย การจูงใจการโน้มน้าวและการผลักดันการเจรจาการต่อรองไปสู่การปฏิบัติ (Van de Ven, 1986) จากการทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยในครั้งนี้ การนำเสนอความคิด หมายถึงการแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการนำเสนอความคิดที่สร้างขึ้นโดยผู้ที่สร้างแนวคิดจะแสวงหากลุ่มคนมาสนับสนุนแนวคิดของตน หรือผู้สนับสนุนเพื่อให้มีอิทธพลหรืออำนาจในการที่จะทำให้เกิดความตระหนักในแนวคิดนั้น ๆ และทำให้ความคิดเป็นที่ประจักษ์และง่ายต่อการปฏิบัติได้

3. การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง (Idea Realization) จากการอธิบายของ Kanter (1988) โดยในพฤติกรรมหรือขั้นตอนสุดท้ายนั้นคือ การทำให้นวัตกรรมเป็นจริงเช่น การผลิตตัวต้นแบบหรือโมเดลสำหรับชิ้นงานที่เป็นนวัตกรรม สำหรับนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่สัมผัสได้ หรือไม่ก็เป็นประสบการณ์ที่สามารถเป็นประโยชน์เชิงพานิชย์ โดยต้องสามารถแพร่กระจาย ผลิตได้จำนวนมาก

และกลายเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ได้ซึ่งต้องใช้ความพยายามจากบุคคลในการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและการเปลี่ยนแนวความคิดให้เป็นจริง ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานและทดสอบและปรับปรุงแนวคิดเหล่านั้น (Van de Ven, 1986; Kanter, 1988; West and Farr, 1989) จากการทบทวนวรรณกรรมในการวิจัยในครั้งนี้ การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการลงมือปฏิบัติแนวความคิดเกี่ยวกับการแก้ปัญหา การปรับปรุง การพัฒนาหรือการสร้างนวัตกรรมในผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือการบริการที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้เป็นจริง

2.2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

แนวคิดด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

จากงานวิจัยด้านทางจิตวิทยาได้ทำศึกษาในด้านพฤติกรรมในการเกิดนวัตกรรมโดย Kanter 1983 อ้างใน (ตรีทิพย์ บุญแย้ม, 2554) ได้เสนอแนวคิดเรื่องพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในหนังสือ The Change Masters ซึ่งถือว่าเป็นตำราที่เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายในเรื่องขององค์การที่ต้องการการเปลี่ยนแปลง โดยเสนอว่าภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงนี้ องค์กรจำเป็นที่จะต้องกระตุ้นความคิดริเริ่มขององค์กรให้เกิดนวัตกรรมมากขึ้น โดยต้องให้ความสำคัญและคุณค่ากับบุคคลมากขึ้นในสถานการณ์ที่เหมาะสม เพราะแท้จริงแล้วพนักงานถือว่าเป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจและสร้างสรรค์ความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดเป็นนวัตกรรมได้ ซึ่งนวัตกรรมที่เกิดขึ้นกับสินค้า บริการ กระบวนการหรือการปฏิบัติงานนั้นถูกสร้างขึ้นมาจากบุคลากรในองค์การทั้งสิ้น ดังนั้นองค์กรจะต้องการสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่และเสนอว่าองค์กรต้องลงทุนในคนและการสร้างผลกำไรในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการเป็นผู้นำในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มงานและองค์การ โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นเกิดเริ่มต้นในระดับบุคคลในด้านการสร้างความคิด ส่วนการสนับสนุนแนวความคิดนั้น ๆ รวมถึงการนำแนวคิดนั้น ๆ ไปปฏิบัติต้องอาศัยความร่วมมือของทีมซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้เฉพาะด้าน ความสามารถและบทบาทการทำงานของกลุ่มด้วย (Kanter, 1988; Amabile, 1996; Mumford, 2000)

นอกจากนั้นการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมปกติโดยส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นไม่ใช่ส่วนหนึ่งของงานหลักของพนักงานทั่วไปแต่เป็นการระบุบทบาทของพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานปกติ (Extra Role Behavior) ซึ่งสามารถอ้างอิงได้ถึง พฤติกรรมความสมัครใจ (Discretionary Behavior) ในการทำงานที่นอกเหนือที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Katz and Kahn, 1978) โดยเป็นความพยายามที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนี้มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในหลักการจัดการหลายด้าน เช่น การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) (Fuller et al., 2006) เป็นต้น

จากการศึกษาด้านนวัตกรรมในช่วงปี 1980 โดยเฉพาะในงานทางด้านจิตวิทยาสามารถแบ่งการศึกษาด้านนวัตกรรมใน 2 ประเด็นหลักคือ ความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Amabile, 1988; Kanter, 1988; Oldham and Cummings, 1996; Shalley et al., 2004; Zhou and Shalley, 2003) เนื่องจากกระบวนการสร้างความคิดหรือความคิดสร้างสรรค์เป็นขั้นตอนแรกในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสามารถของมนุษย์ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความหมายครอบคลุมพฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่ใช่แค่เพียงการสร้างสิ่งใหม่หรือความคิดใหม่ยังรวมถึงการสนับสนุนแนวความคิด การสร้างและการปรับปรุงความคิดนั้นให้นำมาปฏิบัติได้และจากงานวิจัยของ Miron et al. (2004) พบว่าบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์สูงไม่จำเป็นต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นนวัตกรรมสูงเสมอไป ดังนั้นงานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจึงมีความครอบคลุมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานในด้านการสร้างแนวความคิดใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน (Amabile, 1988) และรวมถึงการปฏิบัติแนวคิดสร้างสรรค์นั้นให้เป็นจริงด้วย (Van de Ven, 1986)

งานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในช่วงปี 1990 การศึกษาส่วนใหญ่เน้นไปที่ระดับบุคคล (Individual Level) โดยเป็นการศึกษาเพื่อพัฒนา ความรู้ ความสามารถและมุ่งไปที่การค้นหาคุณลักษณะส่วนบุคคลรวมถึงสิ่งเร้าในบริบทของการทำงานในองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมด้วย (Amabile, 1996) หลายองค์กรได้หาทางในการสร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถและทักษะที่เพียงพอต่อการสร้างความสำเร็จในองค์การ (Balkin et al., 2000) โดยจากการวิจัยพบว่าศักยภาพในการเกิดนวัตกรรมในระดับบุคคลขึ้นอยู่กับทักษะ ความรู้ความสามารถของพนักงานซึ่งถือว่าเป็นสินทรัพย์หลักขององค์การ (Gupta and Singhal, 1993; Van de Ven, 1986)

อย่างไรก็ตามทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลไม่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเสมอไป เนื่องจากกระบวนการในการเกิดนวัตกรรมนั้นเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนไม่ต่อเนื่องและไม่สามารถคาดเดาได้ Kanter (1988) เสนอว่าภายใต้เงื่อนไขขององค์กรที่เหมาะสม ใน 2 ด้านคือ ด้านโครงสร้างและด้านการจัดเตรียมทางด้านสังคมที่เหมาะสมจะสามารถกระตุ้นและทำให้เกิดนวัตกรรมได้ โดยต้องทำความเข้าใจในการเชื่อมโยงการเกิดนวัตกรรมในแต่ละกระบวนการและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนสำคัญขั้นตอนที่ 2 ในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมคือการสนับสนุนแนวคิด (Idea Promotion) ซึ่งในขั้นตอนนี้เมื่อมีพนักงานคนใดคนหนึ่งนำเสนอแนวความคิดแล้ว ผู้คิดค้นนวัตกรรมต้องเข้าสู่กระบวนการทางสังคมโดยการสร้างความร่วมมือและการหาผู้สนับสนุนและทำให้กลุ่มตระหนักถึงความสำคัญในแนวคิดนั้น ๆ และสามารถนำแนวคิดนั้น ๆ ไปปฏิบัติได้ (Kanter, 1988)

นอกจากนั้น จากการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์การ Cumming (1988) เสนอประเด็นที่สำคัญในแนวคิดพื้นฐานทางด้านพฤติกรรมโดยให้ความสำคัญของคุณลักษณะบริบท (Contextual Characteristics) ว่าเป็นตัวกระตุ้นสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มที่องค์กรต้องการได้ West and Farr (1989) ได้นำเสนอกรอบแนวคิดทฤษฎีของนวัตกรรมระดับบุคคลโดยนำเสนอ 5 ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เข้าใจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลในที่ทำงานได้ดียิ่งขึ้นอันได้แก่ ปัจจัยระดับองค์การ ความสัมพันธ์ในที่ทำงานกับผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงาน ปัจจัยสังคมและกลุ่มและคุณลักษณะส่วนบุคคล

ความสัมพันธ์ระหว่างบริบทหรือสิ่งแวดล้อมอย่างเดียวยังไม่เพียงพอในการอธิบายการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมประเด็นที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ แรงจูงใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจภายใน จากแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญในเรื่องแรงจูงใจและการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์การของ Amabile (1988) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญเรื่องความคิดสร้างสรรค์ได้เสนอโมเดลที่อธิบายความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในองค์การ โดยเป็นการอธิบายการเกิดความคิดสร้างสรรค์ในระดับบุคคลและกลุ่มงานเล็ก ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ แรงจูงใจภายใน ทักษะในงานหลักและทักษะในด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยโมเดลนี้ได้อธิบายถึงตัวแปรระดับองค์กรและกลุ่มที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและทีมได้

2.2.1.1 ทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร (Ogranization Behavior)

เนื่องจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมองค์การดังนั้นในการอธิบายปรากฏการณ์เกี่ยวกับการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นจึงสามารถอธิบายได้โดยทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร Middlemist and Hitt (1988) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมองค์การเป็นการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ Robbins (2005) ได้อธิบายความสัมพันธ์ในการเกิดพฤติกรรมในแต่ละระดับว่ามีตัวแปรอะไรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในองค์การ ทำให้ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมติฐานได้ว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ในพหุระดับเช่นเดียวกัน คือ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสามารถเกิดได้ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การเช่นเดียวกัน โดยทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรได้อธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระดับกลุ่ม ปัจจัยที่สำคัญคือสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งนโยบายและวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญด้านสภาพแวดล้อมประการหนึ่งและสภาพแวดล้อมในการทำงานนี้เมื่อรวมกับปัจจัยระดับบุคคลจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มได้

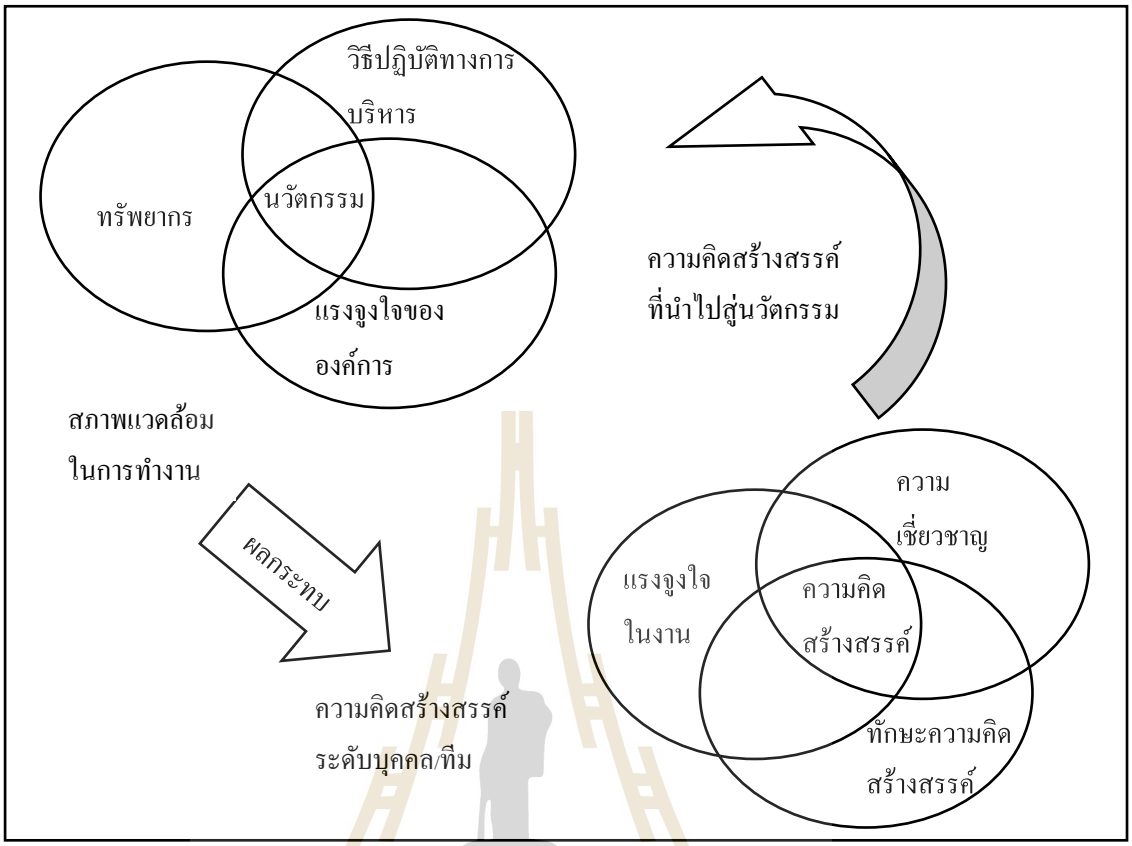
อย่างไรก็ตามการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์การที่จำเพาะเจาะจง ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในแต่ละระดับบางปัจจัยที่แตกต่างกับพฤติกรรมองค์การโดยทั่วไป ซึ่งต้องเชื่อมโยงกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการด้านนวัตกรรมที่ประกอบไปด้วย การสร้างความคิด การนำเสนอความคิด และการปฏิบัติแนวความคิดนั้น ๆ ทั้งระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ โดยต้องอาศัยคำอธิบายทฤษฎีในด้านการเกิดความคิดสร้างสรรค์และการปฏิบัติความคิดสร้างสรรค์ โดย Robbins and Judge (2007) ผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมองค์การ ได้กล่าวว่าทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Amabile, 1988) ช่วยอธิบายการทำให้เกิดศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยองค์การต้องมีการเรียนรู้และปลดปล่อยศักยภาพด้านความคิดสร้างสรรค์ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมในแก้ไขปัญหาและการคิดค้นใหม่ ๆ ตลอดเพื่อให้เกิดนวัตกรรมได้

2.2.1.2 ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity)

ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์เสนอโดย Amabile (1988) ออกแบบเพื่อสามารถนำมาใช้ได้ทั้งทางจิตวิทยาและความคิดสร้างสรรค์ในองค์การ โดยในทฤษฎีได้อธิบายกระบวนการด้านการสร้างสรรค์ในหลายตัวแปรซึ่งทำให้เกิดกระบวนการและผลลัพธ์มีสมมติฐาน 2 ข้อที่คือ

1) ความคิดสร้างสรรค์มีความต่อเนื่องตั้งแต่ระดับการไหลของความคิดสร้างสรรค์ธรรมดาที่พบในชีวิตประจำวันไปถึงระดับสูงสุดของความคิดสร้างสรรค์ที่พบในสิ่งประดิษฐ์ที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ การทำงาน การค้นพบทางวิทยาศาสตร์และงานศิลปะ

2) ระดับของการสร้างสรรค์ในที่ทำงานของบุคคลในหนึ่งขอบเขต โดยระดับของการสร้างสรรค์นี้ขึ้นอยู่กับบุคคลสามารถผลิตได้ในทุกช่วงเวลาและในหน้าที่ของการทำงานในองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ในเวลานั้น ๆ และในสิ่งแวดล้อมรอบบุคคลซึ่งสภาพแวดล้อมการทำงานมีผลกระทบต่อความคิดสร้างสรรค์ระดับบุคคล/ทีม



ที่มา: Amabile (1997)

ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity)

จากภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบพื้นฐานของความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลหรือทีมที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดนวัตกรรมได้โดยความสำคัญในกลุ่มองค์ประกอบคู่ขนานระหว่างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม โดยกล่าวว่านวัตกรรมขึ้นอยู่กับ

1) ทรัพยากรในขอบเขตหลัก (Resource in Task Domain) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับขอบเขตของทักษะที่เกี่ยวข้องในระดับบุคคล

2) ทักษะในการจัดการนวัตกรรม (Skills in Innovation Management) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์

3) แรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรม (Motivation to Innovate) ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับหน้าที่ของการจูงใจ

โดยองค์ประกอบในการทำงานมีผลต่อทั้งบุคคลและทีมซึ่งในที่สุดก็สามารถเชื่อมโยงในขั้นตอนที่แตกต่างกันของกระบวนการนวัตกรรมองค์กร นอกจากนี้ Amabile ได้นำเสนอให้เห็นภาพความสัมพันธ์ระหว่างระดับองค์กรและบุคคล/ส่วนประกอบระดับกลุ่มเป็นแบบสองทิศทางว่าแต่ละส่วนประกอบของระดับของนวัตกรรมองค์กรซึ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนานวัตกรรม

และข้อจำกัดของแต่ละคนและปัจจัยสำคัญ (แรงจูงใจในการเกิดนวัตกรรม, การพัฒนาทรัพยากรในโดเมนงานและทักษะในการจัดการนวัตกรรม) ที่ส่งผลต่อกระบวนการความคิดและนวัตกรรม ยิ่งไปกว่านั้นในมุมมองของ Amabile (1997) เสนอว่าการสร้างสรรค์ในระดับกลุ่มงานไม่ได้เกิดจากสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียวแต่เป็นผลมาจากกระบวนการสร้างสรรค์ของบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มเองด้วย (Kurtzberg and Amabile 2000; 2001) การสร้างสรรค์ของบุคคลซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มงานจะสอดคล้องกับการสร้างสรรค์ของกลุ่มงานหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับว่าสมาชิกมีการทุ่มเทให้กับกลุ่มมากน้อยเพียงใด ซึ่งการทุ่มเทของสมาชิกจะเป็นตัวบ่งชี้ว่าทีมใดมีประสิทธิภาพมากที่สุด (Pirola-Merlo and Mann, 2004) ดังนั้นพฤติกรรมของสมาชิกในแต่ละรายกลุ่ม ก็จะกลายเป็นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในกลุ่มงานได้เช่นเดียวกัน จากการวิจัยของ Gilson et al. (2005) พบว่าบุคคลที่มีความคิดสร้างสรรค์จะช่วยให้กลุ่มงานมีการพัฒนาอย่างเห็นได้ชัดในเรื่องของวิธีการปฏิบัติงานที่ต้องการนวัตกรรมโดยบุคคลในกลุ่มจะทำหน้าที่สำคัญคือ เป็นต้นแบบและการสร้างความคิด การนำเสนอความคิดใหม่ ๆ ให้กับสมาชิกในกลุ่มงาน (Janssen and Huang, 2008) ด้วยเหตุนี้จึงยากที่จะระบุว่าสมาชิกภายในกลุ่มทำให้กลุ่มมีความคิดสร้างสรรค์หรือความสร้างสรรค์ในตัวสมาชิกแต่ละรายนั้นมาจากการทำงานร่วมกันในการอธิบายพฤติกรรม

Amabile (2012) ได้อธิบายปัจจัยเชิงสาเหตุของกระบวนการการสร้างสรรค์ระดับบุคคล/กลุ่มซึ่งมีความสอดคล้องกับขั้นตอนการแสดงพฤติกรรมและการทำงานที่มุ่งนวัตกรรมว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกบุคคลโดยได้เพิ่มองค์ประกอบเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1) ทักษะที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงาน โดยพิจารณาความเป็นผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทักษะหลายองค์ประกอบ เช่น ความรู้ ความเป็นผู้เชี่ยวชาญ ทักษะทางเทคนิค ความฉลาด และคนเก่ง (Talent) โดยบุคคลสามารถดึงความคิดเข้ามาในกระบวนการสร้างสรรค์

2) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ ซึ่งประกอบไปด้วยสไตล์ในการคิดและคุณลักษณะส่วนบุคคลในการไม่ขึ้นอยู่กับผู้อื่น การยอมรับความเสี่ยง การใช้มุมมองใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา เช่นเดียวกับรูปแบบของวินัยในการทำงานและทักษะในการสร้างความคิดโดยกระบวนการทางปัญญาหรือการคิดรวมถึงความสามารถในการใช้ การจำแนกประเภทในความยืดหยุ่นในการวิเคราะห์ข้อมูลและความสามารถในการทำให้เกิดการรับรู้และผลการปฏิบัติงานโดยกระบวนการคุณลักษณะส่วนบุคคลนี้รวมถึงความมีวินัยในตนเองและความอดทนและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

3) หน้าที่ของการจูงใจ โดย Amabile (2012) ได้เพิ่มตัวแปรที่สำคัญ คือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) โดยการสร้างแรงจูงใจในการทำหน้าที่หรือการแก้ไขปัญหาเนื่องจากเกิดจากความสนใจ มีความเกี่ยวข้องและความท้าทายส่วนบุคคลหรือความพึงพอใจมากกว่าการใช้

แรงจูงใจภายนอกอย่างเดียว เช่น เกิดจากการทำสัญญา-ในการให้รางวัล การตรวจตรา การแข่งขัน การประเมินหรือความต้องการในการทำบางอย่างอย่างเดิม โดยทฤษฎีที่เป็นแกนกลางของทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์คือ หลักการพื้นฐานของแรงจูงใจภายในในการเกิดความคิดสร้างสรรค์ โดยบุคคลจะมีความคิดสร้างสรรค์ส่วนใหญ่เมื่อรู้สึกมีแรงจูงใจภายในขั้นพื้นฐานที่เกิดจากความสนใจ ความสนุกและความท้าทายในการทำงานเป็นต้น

4) สภาพแวดล้อมทางสังคม (The Social Environment) โดยองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายนอกหรือสภาพแวดล้อมทางสังคมโดยรวม เช่นเดียวกับปัจจัยทางสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เป็นอุปสรรคหรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์ได้

โดยองค์ประกอบในทฤษฎีนี้มีความโดดเด่นในประเด็นดังต่อไปนี้ คือ

- ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับทักษะและแรงจูงใจเช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมทางสังคม
- มีการระบุผลกระทบขององค์ประกอบต่อสถานะในกระบวนการด้านความคิดสร้างสรรค์
- ทฤษฎีนี้ยังเน้นในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมและผลกระทบของสภาพแวดล้อมต่อความผูกพันของบุคคลในกระบวนการสร้างสรรค์โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านแรงจูงใจภายใน

ยิ่งไปกว่านั้นความโดดเด่นกว่าทฤษฎีทางจิตวิทยาทั่ว ๆ ไป คือ ทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ได้ขยายเพิ่มเติมในการอธิบายกระบวนการนวัตกรรรมองค์กรโดยการขยายนี้ขึ้นอยู่กับนิยามของนวัตกรรมในการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จของความคิดสร้างสรรค์ในองค์การและทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีที่อธิบายความสัมพันธ์ในการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมแบบพหุระดับ (Multi-Level) อย่างแท้จริง ซึ่งจากแนวคิดทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์สามารถอธิบายความ สัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานรวมถึงในด้านแรงจูงใจในพลังการทำงานร่วมกันยังต้องการการศึกษาเพิ่มเติมในการยืนยันทางทฤษฎีและหลักฐานในข้อมูลเชิงประจักษ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

2.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่างานวิจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในช่วงต้นปี 1990 งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยในระดับบุคคล (Kanter, 1988; West and Farr, 1989; Scott and Bruce , 1994) ในการวิจัยก่อนหน้ามีการศึกษาตัวแปรคุณลักษณะของบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยจากผลการวิเคราะห์อภิมานของ Hammond et al. (2011) ซึ่งเป็นการรวบรวมงานวิจัยตั้งแต่ปี 1980 ถึงปี 2008 ที่ศึกษาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมจาก 80 บทความ โดยได้ข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล อย่างไรก็ตามงานวิจัยด้านการวิเคราะห์เชิงอภิมานของ Hammond et al. (2011) นี้มีข้อจำกัดคือเป็นการศึกษางานวิจัยที่เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณในระดับบุคคลเท่านั้นและยังขาดคำอธิบาย

เกี่ยวกับตัวแปรที่เป็นตัวแปรส่งผ่าน (Mediators) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยใช้การทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการ (Integrative Review) (Torraco, 2005) ตั้งแต่ช่วงปี 2010 – 2015 ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่ม ใน 5 ฐานข้อมูลที่มีผู้เชี่ยวชาญ (Peer Review) ได้แก่ ฐานข้อมูล วารสาร Emerald e-Journal ฐานข้อมูล ScienceDirect ฐานข้อมูลวารสาร SpringerLink Journal ฐานข้อมูล Wiley-Blackwell ฐานข้อมูล EBSCO และอื่น ๆ ซึ่งจากจำนวน 80 งานวิจัย โดยมี 17 บทความที่ผ่านเกณฑ์ในการคัดเลือกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในที่ทำงานโดยได้ทำการวิเคราะห์และสรุปได้ดังตารางที่ 2.2 ที่มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ผู้เขียน/ปี	**ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล (Antecedents)**	**ตัวแปรส่งผ่าน (Mediators)**	**ตัวแปรควบคุม (Moderators)**
งานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Characteristics)			
Stock (2015)	วิกฤติของคุณค่าของงาน ความเบื่อในงาน วิกฤติด้านการเติบโตในงาน	-	ข้อมูลสนับสนุนของลูกค้า
Niu (2014)	บุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five trait Model)	-	ความพึงพอใจในงาน
Mura et al. (2013)	พฤติกรรมการแบ่งปันความรู้	ทุนทางสังคม	-
งานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรปัจจัยบริบท (Contextual Characteristics)			
Tastan and Davoudi (2015)	การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม	ความไว้วางใจ	-
Prieto and Pérez Santana (2014)	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์	สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน	-
Agarwal (2014)	การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ	ความผูกพันในงาน	-
De Spiegelaere et al. (2014)	ความไม่มั่นคงในงาน ความมีอิสระในงาน	ความผูกพันในงาน	-
Bysted (2013)	ความไว้วางใจในนวัตกรรม	การเกี่ยวข้องด้านจิตใจ	-
Chang et al. (2013)	สัญญาการแลกเปลี่ยน สัญญาความสัมพันธ์	ความผูกพันในงาน	ทรัพยากรด้านงาน

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้เขียน/ปี	ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคล (Antecedents)	ตัวแปรส่งผ่าน (Mediators)	ตัวแปรควบคุม (Moderators)
งานวิจัยที่ศึกษาตัวแปรปัจจัยบริบท (Contextual Characteristics)			
Lu et al. (2012)	การตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ ความมีอิสระในงาน	การแบ่งปันความรู้	-
Slatten et al. (2011)	การให้อำนาจผู้นำ บรรยากาศการมีอารมณ์ขันในที่ทำงาน	ความคิดสร้างสรรค์	-
Slatten (2011)	ผลประโยชน์ในบทบาทการทำงาน คุณภาพความสัมพันธ์กับผู้จัดการ	ความสนุกสนาน	
Cingoz and Akdogan (2011)	ผลลัพธ์ของผลการปฏิบัติงานด้านบวก ความคาดหวังในการได้รับภาพพจน์ที่ดี	-	-
Park et al. (2014)	องค์กรแห่งการเรียนรู้	ความผูกพันในงาน	-
งานวิจัยที่ศึกษาทั้งตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและตัวแปรปัจจัยบริบท			
Wojtczuk-Turek and Turek (2015)	ความยืดหยุ่นของคุณลักษณะส่วนบุคคล ความยืดหยุ่นของทรัพยากรมนุษย์	ทุนทางจิตวิทยา	-
Tastan (2013)	ภาวะผู้นำตนเอง บรรยากาศการมีส่วนร่วมขององค์กร	-	ความมีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน บุคลิกภาพเชิงรุก

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจากการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการและงานวิจัยก่อนหน้าโดยสามารถแบ่งตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ดังต่อไปนี้

1) ด้านคุณลักษณะด้านบุคคล (Personal Characteristics)

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านบุคคลที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นจำนวนมาก โดยจากการรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยวิเคราะห์อภิมาน (Meta Analysis) ของ Hammond et al. (2011) ตั้งแต่ปี 1980 ถึงปี 2008 ที่ทำวิเคราะห์บทความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลจำนวนกว่า 80 บทความพบว่าตัวแปรด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญคือ การรับรู้ความสามารถด้านความคิดสร้างสรรค์ การรับรู้ความสามารถในการทำงานและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ ส่วนในด้านแรงจูงใจในระดับบุคคลพบว่า ทั้งแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกในระดับบุคคลรวมทั้งการรับรู้ความสามารถของตนเองส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมของพนักงาน

ตัวแปรระดับบุคคลที่สำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนอกเหนือจากคุณลักษณะส่วนบุคคล คือ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) จากหลายวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Ryan and Deci , 2000; Zhang and Bartol, 2010) โดย แรงจูงใจภายใน หมายถึงสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการในการทำ การเรียนรู้หรือแสวงหาบางอย่างด้วยตนเองโดยมิต้องให้มีบุคคลอื่นมาเกี่ยวข้องหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใด ๆ การจูงใจประเภทนี้ได้แก่ ความต้องการ เจตคติและความสนใจพิเศษ

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการจากบทความที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในช่วงปี 2010-2015 พบว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ซับซ้อนขึ้นโดยมีงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรส่งผ่าน (Mediators) และตัวแปรควบคุม (Moderators) เพิ่มขึ้นเพื่อการอธิบายความสัมพันธ์ในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น (Niu, 2014) ศึกษาแนวคิดบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (The Big Five) (Saucier, 1994) คือ บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประณีประณอม บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพความมั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพการเปิดรับประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ถดถอยแบบเชิงชั้น พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบไม่มีผลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ถ้าหากพนักงานมีความพึงพอใจในงานเป็นบวก บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบโดยเฉพาะบุคลิกภาพการเปิดรับประสบการณ์ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ (Niu, 2014) ซึ่งในการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรส่งผ่านคือ ความพึงพอใจในงานและงานวิจัยของ Mura et al. (2013) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้และตัวแปรส่งผ่านคือ ทุนทางสังคมโดยพบว่าพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและทุนทางสังคมเป็นตัวแปรควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการแบ่งปันความรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม นอกจากนั้นยังมีการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเช่น ความเบื่อ (Bore Out) ของ Stock (2015) เป็นการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานฟร้อนไลน์จำนวน 142 คน โดยความเบื่อประกอบด้วย 3 ด้านคือ วิกฤติของคุณค่าของงาน ความเบื่อในงานและวิกฤติด้านการเติบโตในงาน พบว่าวิกฤติของคุณค่าของงานและวิกฤติด้านการเติบโตในงานส่งผลทางลบโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในขณะที่ทั้งวิกฤติของคุณค่างาน ความเบื่อในงานกลับส่งผลบวกทางอ้อมผ่านข้อมูลสนับสนุนของลูกค้า ส่วนวิกฤติการเติบโตในงานยังคงส่งผลทางลบผ่านตัวแปรควบคุม คือ ข้อมูลสนับสนุนจากลูกค้า โดยจากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปได้ว่าการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลเองต้องอาศัยตัวแปรทางด้านแรงจูงใจภายในที่สามารถกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมด้านนวัตกรรม เช่น ทุนทางสังคม (Mura et al., 2013) หรือความพึงพอใจในงาน (Niu, 2014) ในขณะเดียวกันการขาดแรงจูงใจหรือทรัพยากรที่เพียงพอ เช่นวิกฤติของคุณค่างานและวิกฤติด้านการเติบโตในงานทำให้พนักงาน

ขาดแรงจูงใจและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมน้อยลงได้เช่นเดียวกัน (Stock, 2015) โดยประเด็นในการสร้างแรงจูงใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแรงจูงใจภายในทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มยังคงต้องการการศึกษาเพิ่มเติมทั้งปัจจัยเชิงสาเหตุและหลักฐานเชิงประจักษ์

3) ตัวแปรบริบท (Contextual Characteristics)

นอกจากตัวแปรด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลยังมีการศึกษาคุณลักษณะบริบทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมใน 2 ด้านหลัก ๆ คือ ลักษณะของงานและด้านการปฏิบัติขององค์การ (Dorenbosch et al., 2005) โดยด้านลักษณะงานมีตัวแปรที่สำคัญ ๆ คือ ความซับซ้อนของงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทการทำงานและความเป็นอิสระในการทำงาน (Hammond et al., 2011) ความขัดแย้งในงาน (Lu et al., 2011) และตัวแปรด้านการปฏิบัติขององค์การที่สำคัญได้แก่ สภาพแวดล้อมสำหรับความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม สภาพแวดล้อมด้านบวก การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและภาวะผู้นำและมีงานวิจัยในตัวแปรบริบทที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น (Shih and Susanto, 2011; Janssen, 2003)

โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ในช่วงปี 2010 เป็นต้นมามีการศึกษาตัวแปรบริบทระดับองค์กรเพิ่มมากขึ้นและพบว่าตัวแปรบริบทมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา (Tastan and Davoudi, 2015) ซึ่งตัวแปรบริบทโดยส่วนใหญ่ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านโดยจากการผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญคือ การสร้างแรงจูงใจภายใน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน (Niu, 2014) การสร้างความผูกพันในงาน (Park et al., 2014; Chang et al., 2013; De Spiegelaere et al., 2014; Agarwal, 2014) และการทำให้บรรยากาศในการทำงานก่อให้เกิดอารมณ์ทางบวก เช่น ความสนุกสนาน (Slatten, 2011) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมโดยต้องสร้างความผูกพันให้ลึกซึ้งและเชื่อมโยงกับกระบวนการนวัตกรรม

อย่างไรก็ตามมีงานวิจัยจำนวนไม่มากนักที่ทำการศึกษาปัจจัยส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในด้านแปรด้านคุณลักษณะบุคคลและตัวแปรด้านคุณลักษณะบริบทพร้อมกัน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Tastan (2013) ที่ทำการศึกษาทั้งสองด้าน คือด้านคุณลักษณะบุคคลคือปัจจัยภาวะผู้นำตนเองและคุณลักษณะบริบทคือบรรยากาศการมีส่วนร่วมขององค์กร โดยใช้ตัวแปรควบคุมคือความมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานและบุคลิกภาพเชิงรุก พบว่าบรรยากาศการมีส่วนร่วมขององค์กรและภาวะผู้นำส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและการมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานและบุคลิกภาพเชิงรุกเป็นตัวแปรควบคุมความสัมพันธ์ของบรรยากาศการมีส่วนร่วมขององค์กรกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จากงานวิจัยของ Wojtczuk-Turek and Turek (2015) ในตัวแปรด้านคุณลักษณะบุคคลคือความยืดหยุ่นส่วนบุคคลและคุณลักษณะบริบทคือความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์โดยมีตัวแปรส่งผ่านคือ ทุนทางจิตวิทยาโดยทำการศึกษาแบบสำรวจออนไลน์จากรายชื่อ

บริษัทด้านการบริการในฐานข้อมูลของชาติ พบว่าความยืดหยุ่นส่วนบุคคลและความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้น้อยมาก แต่ถ้าในสถานการณ์ที่มีต้นทุนทางจิตวิทยากลับพบว่าความยืดหยุ่นส่วนบุคคลและยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยผ่านตัวแปรที่สำคัญคือต้นทุนทางจิตวิทยาและนอกจากนั้นความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์ไม่ส่งผลโดยตรงต่อความยืดหยุ่นส่วนบุคคล แสดงให้เห็นช่องว่างงานวิจัยว่าความยืดหยุ่นทางด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านอะไรบ้างจึงจะส่งผลต่อบุคคลหรือความยืดหยุ่นส่วนบุคคลได้และยังต้องการการศึกษาในการเชื่อมโยงเพื่อให้เกิดความเข้าในตัวแปรบริบทที่สำคัญเช่น ความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์หรือตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยการช่วยให้พนักงานพัฒนาตนเองและทำให้เกิดพฤติกรรมร่วมเพื่อให้บรรลุวัตุประสงค์ขององค์กร (Huselid, 1995; Collins and Smith, 2006) และจากงานวิจัยของ Prieto and Pérez Santana (2014) ในการศึกษาความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรส่งผ่านคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงานจากกลุ่มเป้าหมาย 198 บริษัทในประเทศสเปนในอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันพบว่า การยกระดับด้านความสามารถและการเพิ่มระดับด้านโอกาสในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการทำงาน ได้แก่การสนับสนุนของหัวหน้าและการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามในการยกระดับด้านแรงจูงใจกลับพบว่า การยกระดับด้านแรงจูงใจของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ไม่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรการสนับสนุนของเพื่อนร่วมงานเท่านั้นที่เป็นตัวแปรส่งผ่านการยกระดับด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

4) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

กระบวนการกลุ่มมีส่วนสำคัญต่อการเชื่อมโยงบุคคลสร้างสรรค์ให้เข้าสู่การสร้างนวัตกรรมระดับกลุ่มได้ (West and Altink, 1996) และ Scott and Bruce (1994) ได้กล่าวว่าการสนับสนุนการมีกระบวนการกลุ่มที่ดีมีความจำเป็นในการช่วยบริหารให้บุคคลที่มีความหลากหลายสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากงานวิจัยการวิเคราะห์อภิมาน (Meta-Analysis) ของ Hulsheger et al. (2009) ในการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรระดับทีมที่ส่งผลต่อนวัตกรรมในที่ทำงาน ซึ่งใช้โมเดล IPO Model ของ Hackman (1987) อ้างถึงใน (Hulsheger et al., 2009) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ของผลการปฏิบัติงานของทีมจากกลุ่มตัวอย่าง 91 งานวิจัย ในช่วงปี 30 ปีที่ผ่านมาก่อนปี 2007 พบว่า

1) ในด้านปัจจัยนำเข้าของทีม ตัวแปรที่ส่งผลต่อนวัตกรรมในที่ทำงานคือ เป้าหมายของการพึ่งพาซึ่งกันและกัน (Goal Interdependence) ขนาดของทีมและความเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องการความหลากหลาย (Job-Relevant Diversity) ตามลำดับ

2) ในด้านปัจจัยด้านกระบวนการของทีม ตัวแปรที่ส่งผลต่อนวัตกรรมในที่ทำงานคือ วิสัยทัศน์ การสื่อสารภายนอก การสนับสนุนในด้านนวัตกรรม การมุ่งเน้นงาน การสื่อสารภายในและความสอดคล้องในการทำงาน (Cohesion) ตามลำดับ

ซึ่งจากผลการวิจัยการวิเคราะห์อภิมานของตัวแปรในระดับกลุ่มที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสรุปว่า ปัจจัยด้านทีมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านกระบวนการของทีมส่งผลอย่างมากต่อความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมากกว่าตัวแปรในระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมที่เกิดในระดับกลุ่มงาน (Hulsheger et al., 2009) และนวัตกรรมส่วนมากมักจะเกิดขึ้นจากกลุ่มงาน (Buijs, 2007) อย่างไรก็ตามการมีบุคคลที่มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในทีมก็เป็นเรื่องสำคัญเช่นเดียวกัน โดยการเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มงานที่มีความหลากหลายและมีความคิดสร้างสรรค์นั้น มักจะเกิดความขัดแย้งขึ้นได้ภายในกลุ่มและอาจเป็นอุปสรรคต่อการนำแนวคิดด้านนวัตกรรมไปปฏิบัติ รวมถึงปัญหาด้านการสื่อสารและการทำงานร่วมกันด้วย ซึ่ง Kirton (1989) ได้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ด้วยการที่กลุ่มงานจะต้องมีสะพาน (Bridge) เชื่อมต่อบุคคลเข้าด้วยกันโดยจากการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการมีงานวิจัยจำนวนน้อยมากที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมซึ่งยังต้องการการศึกษาและหลักฐานเชิงประจักษ์เกี่ยวกับตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรเชื่อมโยงที่ทำให้สามารถเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มให้มากยิ่งขึ้น

งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ที่เกี่ยวข้องเช่น ในประเทศไทยในช่วงปี 2550 เป็นต้นมา เริ่มมีการศึกษาเพิ่มเติมทั้งในด้านการจัดการนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดย นพดล เหลืองภิรมย์ (2550) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพลวัตรขององค์การนวัตกรรมและการจัดการนวัตกรรมพบว่า การจัดการนวัตกรรมไม่ควรพิจารณานวัตกรรมในลักษณะปรากฏการณ์แยกส่วนที่เกิดจากปัจเจกบุคคลเท่านั้น แต่ควรพิจารณานวัตกรรมที่เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงแต่ทุนที่จับต้องได้เท่านั้นแต่ยังเกี่ยวข้องกับทุนที่จับต้องไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งทุนทางสังคมเชื่อมโยงที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและกระตุ้นความสามารถในการแลก เปลี่ยนความรู้แฝงเร้น จากงานวิจัยของ ตรีทิพย์ บุญแย้ม (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยโมเดลพฤติกรรมองค์กร (Robbins, 2005) โดยทำการศึกษาระดับกลุ่มและระดับบุคคลจากบริษัทในเครือข่ายนวัตกรรมของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (NIA) ในระหว่างปีพ.ศ. 2552 ถึง 2553 กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนทั้งสิ้น

177 คน จาก 45 กลุ่มงาน พบว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลได้รับผลจากตัวแปรทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มส่งผลต่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ แต่ไม่พบว่าตัวแปรในระดับกลุ่มงานใดส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงานอย่างไรก็ตามการสนับสนุนนวัตกรรมขององค์การส่งผลต่อบรรยากาศส่งเสริมนวัตกรรมในกลุ่มงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ในการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่าตัวแปรบริบทมีความสำคัญในการทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่มีบางตัวแปร เช่น วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นตัวแปรด้านบริบทที่สำคัญที่เป็นที่ทราบกันดีว่ามีผลต่อผลการปฏิบัติงาน (Laursen and Foss, 2003) ยังคงต้องการหลักฐานเชิงประจักษ์ในการยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Leede and Looise, 2005) และการศึกษาในด้านความสัมพันธ์ในพหุระดับของปัจจัยที่ส่งผลต่อสร้างนวัตกรรมยังต้องการการศึกษา เนื่องจากปัจจัยที่สำคัญในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นต้องอาศัยความร่วมมือในระดับทีมด้วย ซึ่งการศึกษาปัจจัยบริบทที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับทีมยังมีการศึกษาไม่มากนักและยังไม่ได้ข้อสรุปที่แน่ชัด และจากงานวิจัยของ Wojtczuk-Turek and Turek (2015) ที่ศึกษาความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์และงานวิจัยของ Prieto and Pérez Santana (2014) ที่ศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี AMO Theory พบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในบางประเด็น เช่น การฝึกปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านการยกระดับแรงจูงใจไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน จากงานวิจัยที่กล่าวมาแล้วนั้นแสดงให้เห็นว่ามีการให้ความสนใจในการศึกษาถึงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อสร้างนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามยังไม่ได้ข้อสรุปที่แน่ชัดและยังขาดหลักฐานเชิงประจักษ์ทั้งในระดับบุคคลและในระดับทีม ซึ่งยังคงต้องการการศึกษาเพิ่มเติมและความชัดเจนในการอธิบายจากช่องว่างงานวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้ยังคงมีคำถามการวิจัยที่สำคัญว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มอย่างไรและมีเพียงไม่กี่งานวิจัยเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะตามทฤษฎี AMO Theory ที่มีงานวิจัยกล่าวว่าเป็นการปลดล็อคกล่องดำ (Black Box) หรือเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญที่เชื่อมโยงการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับการปฏิบัติงานที่ทำการศึกษาทั้งในระดับบุคคลและในระดับทีมงานหรือกลุ่มงาน

2.3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices)

2.3.1 ความหมายและแนวคิดด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์

จากความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรย์มนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการฏิบัติงานโดยการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีนิยามที่มีผู้เชี่ยวชาญให้คำจำกัดความไว้ดังต่อไปนี้

1) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง นโยบายและการปฏิบัติที่เกี่ยวกับบุคคลในการทำงานโดยเฉพาะในเรื่องการสรรหา การฝึกอบรม การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้รางวัล ความปลอดภัยในการทำงาน จริยธรรมและความยุติธรรมต่อพนักงาน โดยแนวปฏิบัติและระบบที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ทัศนคติและประสิทธิภาพของพนักงาน หลาย ๆ องค์การกล่าวถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการจัดการเกี่ยวกับพนักงานตั้งแต่ การวิเคราะห์งาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหา การคัดเลือก การจ่ายค่าตอบแทน เงินเดือน แรงจูงใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การฝึกอบรมและพัฒนา การสร้างความผูกพันต่อองค์การ การบริหารผลการปฏิบัติงานและแรงงานสัมพันธ์ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ (Dessler, 2008; พยอม วงศ์สารศรี, 2545)

2) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices)

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ในความหมายโดยทั่วไป(Rioux et al., 2000) หมายถึง ความรับผิดชอบหลักของหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (ตัวอย่างเช่น การฝึกอบรม การพัฒนาบุคลากร การคัดสรรบุคลากรและการให้ค่าตอบแทน เป็นต้น) นอกจากนั้น วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังหมายถึง กิจกรรมขององค์กรที่จะช่วยให้เกิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Schuler and Jackson 1987) ดังนั้นในมุมมองทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นพื้นฐานและมีความสำคัญในองค์การในสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ เนื่องจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นทั้งกิจกรรมที่เกิดจากหน้าที่หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์และกิจกรรมขององค์การที่จะช่วยในการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ และนอกจากนั้นวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และนโยบายสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและระดับการจัดการด้วย (Delery and Doty, 1996) โดยผู้เชี่ยวชาญฝั่งวิชาการระบุว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานซึ่งส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์การได้ (Huselid, 1995)

3) แนวคิดด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices)

แนวคิดด้านวิธีฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จะมีแนวคิดและการนำเสนอจากนักวิจัยหลายท่านซึ่งทำให้ผลการวิจัยแตกต่างกันไปตามแต่ละแนวคิด ซึ่งระบุหน้าที่ของวิธีการปฏิบัติด้าน

ทรัพยากรมนุษย์ โดยมีองค์ประกอบคล้ายกันหลายประการ โดยลักษณะที่เหมือนกันส่วนมากได้แก่ การสรรหาและคัดเลือกด้วยกระบวนการที่ละเอียดเข้มข้น การให้ความสำคัญระดับสูงกับการอบรม การเรียนรู้และการพัฒนาทีมงานที่มีอำนาจในการจัดการตนเองและการมีส่วนร่วมการกำหนดค่าตอบแทนที่ยึดหลักผลการปฏิบัติงาน และความมั่นคงในงาน เป็นต้น ตัวอย่างองค์ประกอบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ เช่น จากงานวิจัยของ Pfeffer 1994 อ้างใน (วัชรพงษ์ อินทรวงศ์, 2552) ซึ่งเป็นกลุ่ม Best Practice ที่ได้รับการกล่าวถึงมากที่สุด ซึ่งได้ทำการศึกษาด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยในปี 1994 มีทั้งหมด 16 วิธีปฏิบัติและต่อมาในปี 1998 Pfeffer (1998) ได้ลดองค์ประกอบเหลือ 7 ข้อหลัก ๆ คือ 1) ความมั่นคงในการจ้างงาน 2) การคัดเลือก 3) ทีมบริหารจัดการตนเองและการทำงานเป็นทีม 4) การจ่ายค่าตอบแทนในระดับสูงที่เชื่อมโยงกับผลประกอบการขององค์การ 5) การฝึกอบรมอย่างเข้มข้น 6) ลดความแตกต่างด้านสถานะของบุคคลในองค์การ 7) การแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร

จากความสัมพันธ์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทำให้มีการการศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิดและการวัดอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ว่าส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไร โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นการปฏิบัติงานหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการในฝั่งปฏิบัติ ซึ่งยังคงเป็นประเด็นที่ได้รับความนิยมในการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Huselid, 1995; Wright and Kehoe, 2007) เนื่องจากผลการวิจัยยังคงมีความแตกต่างระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการดำเนินงานโดยรวม (Huselid and Becker, 1996)

แม้ว่ามีหลายงานวิจัยพยายามระบุว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างไรก็ตามวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังคงมีหลายแนวคิด เช่น วิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) และวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด (Best Fit) ซึ่งยังคงไม่สามารถหาหลักฐานเชิงประจักษ์ได้อย่างแน่ชัดว่า แนวทางหรือวิธีปฏิบัติตามแนวทางใดมีความสำคัญต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด โดยจากข้อคิดเห็นของ Guest (1997) ที่เสนอว่าเครื่องมือและเทคนิคที่นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีปัญหาอยู่ 3 ประเด็นที่สำคัญคือ เรื่องปัญหาที่เกี่ยวกับทฤษฎีที่หลากหลายที่นำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัญหาด้านการวัดผลลัพธ์ที่เกิดจากอิทธิพลของการบริหารทรัพยากรมนุษย์และปัญหาด้านการเชื่อมโยงระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานโดย Guest ได้ตั้งคำถามเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ใน 3 ประเด็นว่า

1. การบริหารทรัพยากรมนุษย์คืออะไรควรประกอบด้วยเครื่องมือใดบ้าง
2. ผลการปฏิบัติงานที่เป็นผลลัพธ์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์คืออะไร
3. ธรรมชาติการเชื่อมโยงระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานมีกระบวนการอย่างไรต้องผ่านปัจจัยกล่องดำ (Black Box) ใดบ้าง

โดยจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีการแบ่งแนวคิดตามทฤษฎีในการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานได้ 4 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีกลยุทธ์หลักสากล (Strategic Universal Theory) โดยใช้แนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) ซึ่งแนวปฏิบัตินี้เป็นแนวคิดของทฤษฎีที่เป็นสากล โดยเสนอว่าหลักการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีการจัดองค์ประกอบเชื่อมโยงกับวิธีปฏิบัติและนโยบายที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับกลยุทธ์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงานหรือมีลักษณะเป็นสากล Pfeffer 1994อ้างใน (Asta and Zivile, 2012)

2. ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Contingency Theory) โดยผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์แสดงข้อโต้แย้งว่า กลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะยิ่งมีประสิทธิภาพเมื่อได้บูรณาการเข้ากับลักษณะเฉพาะขององค์การและบริบทด้านสิ่งแวดล้อม (Chang and Huang, 2005) โดยรูปแบบด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จึงไม่มีรูปแบบแน่นอน โดยใช้แนวปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุด (Best Fit) โดยแนวปฏิบัตินี้จะตรงข้ามกับวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด คือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่มีรูปแบบที่ดีที่สุดแต่เหมาะสมกับสถานการณ์มากที่สุด โดยมีสมมติฐานที่ว่าประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และการปฏิบัติต้องจับคู่กับสภาพแวดล้อมขององค์การ

3. ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร (Resource Based View) กล่าวถึง วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่อ้างอิงทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กร โดยยึดหลักว่า องค์การใด ๆ ก็ตามที่ทรัพยากรที่มีคุณค่า คือทำให้เพิ่มมูลค่าที่เป็นเงินได้เป็นสิ่งที่หาได้ยาก เลียนแบบให้เหมือนไม่ได้และไม่อาจใช้สิ่งใดมาทดแทนกันได้ (Barney, 1991) เพราะความพร้อมของทรัพยากรเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นปัจจัยที่มีอยู่ในองค์กร ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรซึ่งเป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการที่กิจการได้ให้ความสนใจในเรื่องทรัพยากรในองค์กร การที่องค์กรจะได้เปรียบเชิงการแข่งขันนั้น องค์กรควรพิจารณาถึงทรัพยากรและความสามารถที่มีอยู่ แทนที่จะพิจารณาในการแข่งขันด้านต้นทุนกับตัวผลิตภัณฑ์ให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่งขัน โดยพัฒนาและทำการวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมภายนอกแม้จะมีทรัพยากรภายในที่เป็นการจุดพื้นฐานสำหรับการทำความเข้าใจความสำเร็จขององค์กร แต่ทฤษฎีพื้นฐานทรัพยากรขององค์กรละเลยจุดที่สำคัญบางอย่าง เช่น มุมมองทรัพยากรมักจะละเลยบริบททางสังคมในการตัดสินใจเลือกทรัพยากร

4. ทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) ใช้ในการอธิบายวิธีปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน โดยอธิบายว่าถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานจะต้องเพิ่มระดับความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสของพนักงานให้สูงขึ้นโดยต้องมีการจัดรูบแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมให้พนักงาน มีความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสเพิ่มมากขึ้น (Boxall and Purcell, 2003)

โดยตั้งแต่ปี 2000 เป็นต้นมา มีการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดยใช้ทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) มากขึ้นโดยจากผลการศึกษาแนวคิดด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ของ Boselie et al. (2005) ได้ทำการศึกษา จาก 104 บทความที่ทำถูกตีพิมพ์ในวารสารต่างประเทศระหว่างช่วงปี 1994 ถึง 2003 พบว่า มีการใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) เพิ่มมากขึ้นถึงครึ่งหนึ่งจากบทความทั้งหมดเนื่องจากสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

ต่อมาได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดซึ่งเสนอโดย Purcell et al. (2003) The People-Performance Framework ตามทฤษฎี AMO Theory จากกรอบแนวคิดแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากขึ้นโดยได้เสนอว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานได้และเสนอแนวคิดของพฤติกรรมความสมัครใจ (Discretionary Behavior) ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านผลการปฏิบัติงานซึ่งเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการช่วยอธิบายความสัมพันธ์โดยแสดงให้เห็นตัวแปรส่งผ่านที่เป็นผลมาจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นซึ่ง Harney and Jordan (2008) ได้ระบุว่าทฤษฎี AMO Theory เป็นการปลดล็อคกล่องดำ “Unlock the black box” ของความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงานได้ จากกรอบแนวคิดดังกล่าวจะเห็นความโยงระหว่างวิธีปฏิบัติตามทฤษฎี AMO Theory ที่สามารถเชื่อมโยงกับการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้เนื่องจากพฤติกรรมความสมัครใจมีความสัมพันธ์ในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้

2.3.2 ทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ โอกาส (AMO Theory)

จากแนวคิดทฤษฎีด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยส่วนใหญ่นั้นเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความสมัครใจ ดังนั้นทฤษฎีที่สำคัญประการหนึ่ง ที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมความสมัครใจ คือ ทฤษฎีความสามารถแรงจูงใจและโอกาส AMO theory (The Chartered Institute of Personnel Development (CIPD), 2002) โดยทฤษฎีความสามารถแรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) อธิบายว่าถ้าต้องการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจะต้องเพิ่มระดับความ สามารถ แรงจูงใจและโอกาสของพนักงานให้สูงขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับงานทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งชนิดของนโยบายซึ่งเชื่อมโยงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการเพิ่มความสามารถ การเพิ่มแรงจูงใจ และการเพิ่มโอกาสโดยทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) นั้น Boxall and Purcell (2003) ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของกลยุทธ์ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในการสนับสนุนพนักงานเพื่อให้สามารถ

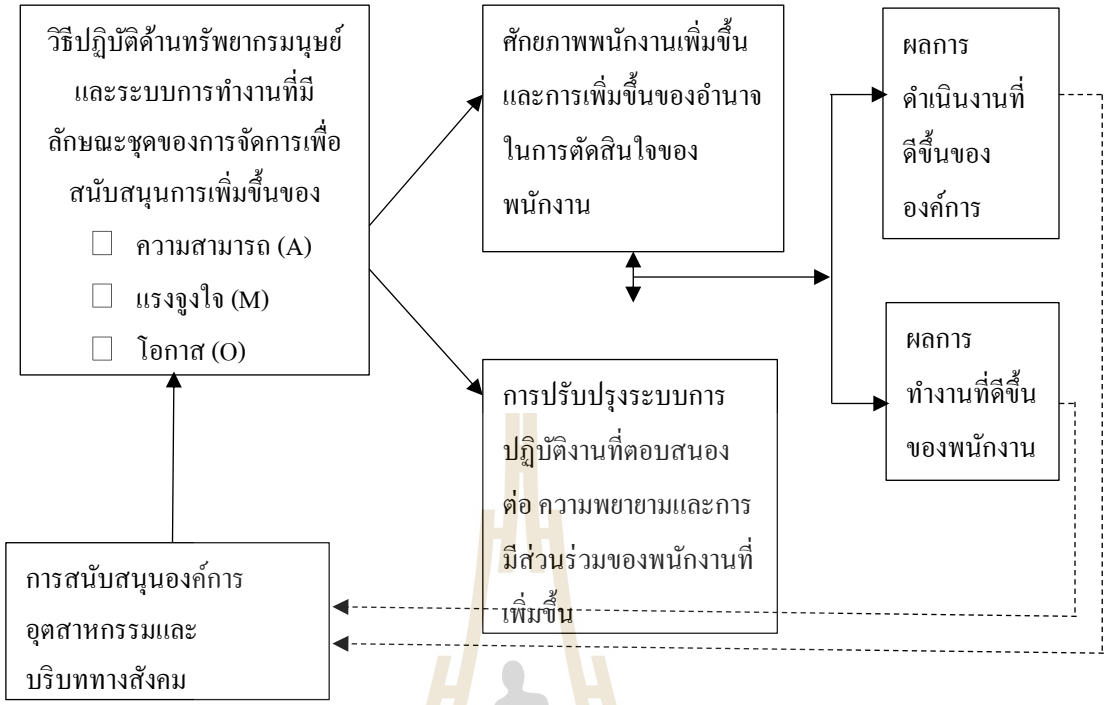
บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยต้องมีนโยบายที่สอดคล้องกับทฤษฎีโดยการออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดปัจจัยใน 3 ด้านคือ ส่งเสริมให้พนักงานมีความสามารถในการปฏิบัติงาน (Ability) ส่งเสริมให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการมีส่วนร่วมในการทำงาน (Opportunity) โดยต้องมีองค์ประกอบครบทั้ง 3 ปัจจัย กล่าวคือ หากขาดปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดโอกาสในการดำเนินการไม่สามารถเกิดขึ้นได้ เช่น หากพนักงานไม่มีความสามารถถึงแม้จะมีแรงจูงใจและโอกาสก็ไม่สามารถพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้

กรอบแนวคิด AMO Model มีรากฐานของโมเดลถูกเสนอโดย Bailey (1993) ต่อมา Guest (1997) ได้เสนอโมเดลที่อธิบายความเชื่อมโยงของผลลัพธที่เกิดขึ้นได้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดย Guest ได้แสดงกรอบแนวคิด BOX Model ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการเกิดผลลัพธ์คือนวัตกรรมได้ และ จากตัวแบบ AMO โมเดลซึ่งเสนอโดย Appelbaum et al. (2000) ได้ระบุว่าผลลัพธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นต้องนำมาใช้ควบคู่กันเพื่อสะท้อนให้เห็นถึงการสร้างความสามารถแรงจูงใจและโอกาส โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย 3 ประการ กับผลการปฏิบัติการไว้ดังสมการต่อไปนี้

$$P = f(A, M, O)$$

จากสมการจะเห็นว่าฟังค์ชั่นหรือองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน (P=Performance) ประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความสามารถ (A=Ability) แรงจูงใจ (M=Motivation) และ โอกาส (O=Opportunity)

ต่อมา Boxall and Purcell (2003) ได้เสนอกรอบแนวคิดเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างระบบปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีลักษณะเป็นชุดการจัดการ (Bundle) ที่ออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสของบุคลากรในการปฏิบัติงานและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยดังกล่าว ดังภาพที่ 2.3



ที่มา: Boxall and Purcell (2003)

ภาพที่ 2.3 สมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างกรอบแนวคิด AMO กับผลการปฏิบัติงาน

จากภาพที่ 2.3 Boxall and Purcell (2003) ได้อธิบายระบบปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีลักษณะเป็นชุดการจัดการ (Bundle) ที่ออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้างความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสซึ่งส่งผลต่อศักยภาพพนักงานเพิ่มขึ้นและการเพิ่มขึ้นของอำนาจในการตัดสินใจของพนักงานและการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อความพยายามและการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เพิ่มขึ้น โดยทั้งสองส่วนนี้จะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นทั้งของพนักงานและขององค์การโดยผลลัพธ์ในการดำเนินการนี้ส่งผลต่อการสนับสนุนองค์การอุตสาหกรรมและบริบททางสังคม ซึ่งเป็นบริบทภายนอกและบริบทภายนอกนี้ก็จะส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เช่นเดียวกันโดยจากการแบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามโมเดลความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Model) นั้นไม่ใช่แค่การเพิ่มผลการปฏิบัติงานเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการเพิ่มผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมด้วย

จากทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) สามารถเชื่อมโยงได้กับผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรม (ทั้งในระดับบุคคล กลุ่มและองค์การ) โดยเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสด้วยเช่นเดียวกัน เนื่องจากผลการปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของผลการปฏิบัติงานในภาพรวม โดยทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ

และโอกาส (AMO Theory) สามารถอธิบายการส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมได้ เช่น การมุ่งเน้นในการการจัดหาคนและการฝึกอบรมเพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถในการเกิดนวัตกรรมได้ และการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์การ ผ่านการจัดการรางวัลและการนำนวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการด้านผลการปฏิบัติงาน รวมถึงการสร้างโอกาสให้พนักงานในการมีส่วนในการทำงาน โดยองค์กรต้องแน่ใจว่านวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้จริง ซึ่ง Lazonick (1990) ได้กล่าวว่านวัตกรรมไม่ได้เกิดขึ้นได้ด้วยตัวของมันเองแต่องค์กรต้องสร้างโอกาสให้พนักงานในการสร้างนวัตกรรมหรือสร้างความต้องการด้านนวัตกรรมสำหรับพนักงาน โดยองค์กรจะสร้างความยั่งยืนของผลปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมด้วยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมความสามารถแรงจูงใจและโอกาสที่เหมาะสมต่อการเกิดนวัตกรรมในองค์การได้

องค์ประกอบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์

โดยการแบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามโมเดล AMO (Appelbaum et al., 2000) สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. ความสามารถ (Ability) โดยความสามารถนั้นสามารถพัฒนา ด้วยวิธีปฏิบัติดังนี้

1.1 การรับและการคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and Selection) โดยเริ่มต้นด้วยกระบวนการประเมินความสามารถของพนักงานที่ต้องการและระบุ ศักยภาพของพนักงาน ในด้านความรู้ ทักษะและความสามารถ ซึ่งสามารถขยายขีดความสามารถของพนักงานเพื่อการขยายและการเติบโตของบริษัทในอนาคตได้

1.2 การอบรมและพัฒนา (Training and Development) โดยการให้โอกาสในการคิดการเพิ่มและการขยายความรู้ ทักษะและความสามารถของพนักงานและช่วยให้พนักงานสามารถก้าวหน้าในความเป็นผู้เชี่ยวชาญในงานของตนและค้นพบศักยภาพของตนเองได้

2. การจูงใจ (Motivation) ซึ่งสามารถทำให้การจูงใจเพิ่มขึ้นด้วยวิธีปฏิบัติดังนี้

2.1 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) โดยการทำให้การประเมินผลงานสามารถจับต้องได้และยึดกระบวนการที่สามารถจูงใจพนักงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

2.2 การให้ค่าตอบแทน (Compensation) โดยการให้รางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือทำงานได้เหนือกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

2.3 การอบรมและการพัฒนา (Training and Development) โดยการให้โอกาสพนักงานในความก้าวหน้าและการพัฒนาตนเองเพื่อขยายความรู้ในการทำงานให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.4 การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน (Teamwork and Job Characteristics) โดยทำให้เกิดการรับรู้ของความรับผิดชอบไม่เฉพาะต่อตัวเองแต่ยังต่อการสร้างคุณค่าในงานของพนักงาน

3. โอกาส (Opportunity) ซึ่งสามารถทำให้การเพิ่มขึ้นด้วยวิธีปฏิบัติดังนี้

3.1 การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน (Teamwork and Job Characteristics) โดยการทำให้เกิดโอกาสที่นอกเหนือจากงานประจำเพื่อการปฏิบัติงานที่ดีกว่างานประจำโดยปกติ โดยการให้โอกาสพนักงานในการขยายการสื่อสารและมีเสรีในการทำงาน โดยการสร้างโอกาสให้พนักงานได้ปรับปรุงการทำงานและทำงานได้ดียิ่งขึ้นในการทำงานเป็นทีม

3.2 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) โดยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสนับสนุนพนักงานในการแสดงออกซึ่งแนวคิดต่าง ๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดทฤษฎี AMO Theory นั้นยังมีความเหมือนและความต่างในวิธีปฏิบัติโดยสรุปได้ดังตารางที่ 2.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 2.3 สรุปความเหมือนและความแตกต่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (AMO Theory)

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์	**Guest (1997)**	**Appelbaum et al. (2000)**	**Purcell et al. (2003)**	**Takeuchi et al. (2007)**	**Cheng and Mohd (2011)**	**Jiang et al. (2012)**	**Prieto and Pérez Santana, (2014)**
การรับสมัคร	/	/	/		/	/	/
การคัดเลือก		/	/	/		/	
การอบรมและพัฒนา	/	/	/	/	/	/	/
การบริหารผลงาน		/		/		/	
การจ่ายค่าตอบแทน		/		/		/	/
การจ่ายเพื่อจูงใจ				/			
การประเมินผลงาน	/		/	/	/	/	/
การให้รางวัล	/				/		
การออกแบบงาน	/			/		/	/
การมีส่วนร่วม	/	/	/	/		/	/
ความมั่นคงในงาน	/		/				
ความก้าวหน้าในงาน			/		/		
การจ่ายเพื่อสร้างความพึงพอใจ			/				
สมดุลในการทำงาน			/				
ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน			/				
การทำงานเป็นทีม		/	/				
การสื่อสาร			/				

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากตารางที่ 2.3 โดยทั่วไปมีการแบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามโมเดลความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) นั้นมีการแบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎีโดยมี 6 วิธีปฏิบัติที่คล้ายคลึงกันคือ การรับและการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การบริหารผลงาน การประเมินผลงาน การทำงานเป็นทีมและลักษณะงานและการมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งในแต่ละวิธีปฏิบัติไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มระดับของความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสเท่านั้น บางวิธีปฏิบัติสามารถออกแบบเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานในหลายด้านได้ เช่น การฝึกอบรมและการพัฒนาสามารถช่วยเพิ่มทั้งความสามารถและแรงจูงใจได้ในขณะที่การทำงานเป็นทีมและลักษณะงานสามารถทำให้เกิดทั้งแรงจูงใจและโอกาสที่เพิ่มมากขึ้นในเวลาเดียวกันด้วยและจากโมเดลความ สามารถ แรงจูงใจและโอกาสจะเห็นได้ว่าในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นในการเปลี่ยนวิธีในการปฏิบัติสามารถทำให้เกิดผลลัพธ์ได้ ถึง 2 ผลลัพธ์ได้ด้วยเช่นเดียวกันโดยส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคลและระดับทีมรวมถึงระดับองค์การได้

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยใช้กรอบแนวคิดในการอธิบายจากทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) ในการอธิบายปรากฏการณ์ความสัมพันธ์ในการสร้างแรงจูงใจจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถกระตุ้นและจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลได้ จากการทบทวนวรรณกรรมและการวิเคราะห์และสังเคราะห์วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดยปรับจากงานวิจัยก่อนหน้าซึ่งแบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามหน้าที่หลักในแต่ละโดเมน (Jiang et al., 2012) ที่ได้มาจากการศึกษาก่อนหน้านี้ (Appelbaum et al., 2000; Purcell et al., 2003; Lepak et al., 2006) ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) ดังต่อไปนี้

ด้านที่ 1 ความสามารถ (Ability) วิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ ด้านนวัตกรรม ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านที่ 2 แรงจูงใจ (Motivation) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจด้านนวัตกรรม ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงานและการทำงานเป็นทีมและลักษณะของงาน

ด้านที่ 3 ด้านโอกาส (Opportunity) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาสด้านนวัตกรรม ได้แก่ การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้ง 6 ด้าน การวิจัยครั้งนี้ได้ให้ความหมายของแต่ละวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ดังต่อไปนี้

1. การรับและการคัดเลือกพนักงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติด้านการรับและการคัดเลือกพนักงานว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถของพนักงานในด้านนวัตกรรมได้ โดยเป็นกระบวนการในการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครงานที่มีความสามารถเข้ามาทำงานในองค์การและการคัดเลือกพนักงานเพื่อให้ได้บุคคลที่มีลักษณะตามที่องค์การและหน่วยงานต้องการที่สามารถพัฒนาความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมได้

2. การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถและแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของพนักงานได้ โดยเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ ทักษะ หรือความชำนาญตลอดจนประสบการณ์ ทำให้เกิดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนและปฏิบัติได้ และสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. การประเมินผลงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติด้านการประเมินผลงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจได้ โดยเป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภายในเวลาที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมาตรฐานแบบเดียวกันมีเกณฑ์การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

4. การทำงานเป็นทีมและลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการทำงานเป็นทีมและลักษณะงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจและโอกาสให้พนักงานได้ โดยเป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม ซึ่งยังไม่มีการศึกษามากนัก แต่เป็นตัวแปรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรมในระดับกลุ่มซึ่งต้องการหลักฐานเชิงประจักษ์

5. การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้พนักงานได้ โดยเป็นกระบวนการในการให้อำนาจในการตัดสินใจ ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นการส่งเสริมให้เกิดโอกาสในการมีส่วนร่วมของพนักงาน

6. ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านความท้าทาย/ความมีอิสระในงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้พนักงานได้ โดยเป็นกระบวนการในการส่งเสริมให้เกิดความท้าทายและความมีอิสระในการทำงาน (Purcell et al., 2003) ซึ่งจากงานวิจัยของ Purcell et al. (2003) ซึ่งได้แบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory และเนื่องจากความท้าทายและความมีอิสระในงาน ได้มีผลจากงานวิจัยก่อนหน้าว่ามีผลต่อการเกิดนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ (Shipton et al., 2006a; Jimenez and Sanz, 2008)

โดยจาก 6 ด้านของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ดังกล่าว สามารถสะท้อนการวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถเพิ่มความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสของพนักงานซึ่งสอดคล้องต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้โดยได้ออกแบบเพื่อวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มได้โดยปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา

ความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับนวัตกรรม

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความเชื่อมโยงกันกับนวัตกรรมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาทักษะและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน โดยเริ่มมีการศึกษาวิจัยเพื่ออธิบายวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลลัพธ์องค์การที่เกิดขึ้นเพิ่มมากขึ้น (Boxall and Purcell, 2003) โดยโมเดลสำคัญที่ช่วยในการอธิบายความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และผลการปฏิบัติงาน คือ Box Model (Guest, 1997) ซึ่งอธิบายความสัมพันธ์ของกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากองค์กรที่มีกลยุทธ์ที่แตกต่างกันย่อมส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และการดำเนินการที่แตกต่างกัน โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ คือสามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ เกิดคุณภาพการทำงานที่ดีขึ้นและเกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน นอกจากนั้น Guest (1997) ได้แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงอย่างชัดเจนว่า ผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ด้านพฤติกรรมก่อน ซึ่งผลลัพธ์ทางพฤติกรรมนั้นส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์การที่เพิ่มมากขึ้น เช่น ความสามารถในการผลิต คุณภาพของสินค้าหรือบริการ และที่สำคัญคือ ก่อให้เกิดนวัตกรรมได้ นอกจากนั้นยังสามารถลดผลกระทบทางลบของผลลัพธ์ที่เกิดกับองค์การได้ เช่น ลดการขาดงาน ลดการลาออก ลดความขัดแย้ง ลดการร้องเรียนของลูกค้าและส่งผลต่อผลลัพธ์สุดท้ายขององค์กร คือ ผลลัพธ์ด้านการเงินขององค์กร เช่น ผลกำไรและผลตอบแทนการลงทุน (ROI) เป็นต้น

ซึ่งนักวิจัยหลายท่านได้พยายามเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม (Leede et al., 1999) โดย Leede et al., (1999) ได้กล่าวว่า ความเชื่อมโยงระหว่างบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และนวัตกรรมประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญคือ โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม การมีพนักงานขององค์กรนวัตกรรม บทบาทของบุคคล การพัฒนาบุคคลและสายงาน ความมีประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำ การสื่อสารที่สามารถขยายและการสื่อสารที่มีส่วนร่วม ผลการปฏิบัติงาน (การวัดผล)และรางวัลและการสร้างองค์กรนวัตกรรม ซึ่งจากงานวิจัยด้านนวัตกรรมที่ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์พบว่ามีความเชื่อมโยงใน 2 ระดับคือ

1) ในระดับองค์กรในภาพรวมคือการสร้างองค์กรนวัตกรรม โดยเน้นที่การแบ่งปันวิสัยทัศน์และภาวะผู้นำและโครงสร้างองคกรที่เหมาะสมรวมถึงบุคคลหลัก การอบรม การพัฒนาการมีส่วนร่วมมาก การทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพและสภาพแวดล้อมด้านความคิดสร้างสรรค์ (Tidd et al., 1997)

2) ในระดับของขั้นตอนเฉพาะของนวัตกรรม กิจกรรมและโครงการ เช่น แรงกดดันของผู้นำ บทบาทของผู้บริหารระดับกลางในฐานะนวัตกร ความแตกต่างขององค์ประกอบของงานโครงการและการทำงานเป็นทีมและพนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์

อย่างไรก็ตามแนวคิดด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เองยังมีการศึกษาในหลายรูปแบบและในหลายมุมมอง โดยยังต้องการงานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการตอบคำถามว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แบบใดที่ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ แม้ว่าโดยทั่ว ๆ ไปจะเป็นที่เข้าใจกันดีว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถทำให้เกิดนวัตกรรมองค์กรได้ (Gupta and Singhal, 1993; Michie and Sheehan, 2003; Laursen and Foss, 2013) แต่ในทางปฏิบัติระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม (Traditional HRM Systems) ดูเหมือนจะยังไม่เพียงพอในทางปฏิบัติ (Zhou et al., 2013) โดยแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมได้มีการอ้างถึงในงานของ Lepak et al. (2006) เช่น ระบบการควบคุมด้านทรัพยากรมนุษย์ (Control Human Resource Systems) (Lepak et al., 2006; Boselie, 2010) ระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นความผูกพันสูง (High-Commitment HR Systems) (Lepak et al., 2006; Boselie, 2010; McClean and Collins, 2011) ระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการมีส่วนร่วมสูง (High Involvement HR Systems) (Lepak et al., 2006) และระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นการมีผลการปฏิบัติงานที่สูง (High Performance Work Systems HPWS) (Huselid, 1995; Lepak et al., 2006) โดยในระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งหมดนี้มีวัตถุประสงค์ร่วมกันคือ การเน้นไปที่เป้าหมายการควบคุม เช่น การควบคุม การมีส่วนร่วมสูง การมีความผูกพันสูงและการมีผลการปฏิบัติงานที่สูง โดย Lepak et al. (2006) ได้เสนอทางเลือกในการปฏิบัติว่า ระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ควรมีการตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติโดยการสนับสนุนให้เกิดองค์ประกอบดังต่อไปนี้ คือ 1. พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะและความสามารถ 2. พนักงานต้องมีแรงจูงในในการปฏิบัติ และ 3. พนักงานต้องได้รับโอกาสในการสนับสนุน โดยระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องอยู่ภายใต้พื้นฐานของ โมเดล ความสามารถแรงจูงใจและโอกาส (AMO Model) โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นจะถูกแบ่งเป็นลักษณะตามองค์ประกอบเป็นชุดของการจัดการ (Bundle) โดยถูกออกแบบมาเพื่อเพิ่มความสามารถแรงจูงใจและโอกาสให้กับบุคลากรได้

นอกจากนั้นมีผลการวิจัยปรากฏว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมบางระบบส่งผลลบต่อนวัตกรรมโดยแนวความคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิมโดยหากระดับความเป็น

ทางการของกระบวนการ (Formalization of the Process) นั้นเป็นกระบวนการที่เข้มงวดจนเกินไป ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ยากซึ่งหากมีมากเกินไปบางครั้งทำให้เกิดผลลบต่อความคิดสร้างสรรค์ เช่นการมีคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) ที่เข้มงวดจนเกินไป และการมีการทำสัญญาในระยะสั้น (Michie and Sheehan, 2003) เป็นต้น ดังนั้นผู้เชี่ยวชาญและผู้จัดการควรทำการระบุวิธีปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมภายใต้บริบทที่มีลักษณะเป็นพลวัตร คือ มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้ (Zhou et al., 2013)

2.3.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความเชื่อมโยงระหว่างการใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อนวัตกรรมสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2.4 ดังแสดงรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.4 สรุประหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ตัวแปรส่งผ่าน ที่ส่งผลต่อนวัตกรรม

ผู้เขียน/ปี	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Practices)	ตัวแปรส่งผ่าน (Mediators)	ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม
งานวิจัยที่ศึกษาระดับบุคคล (Individual)			
Cheng and Mohd (2011)	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HRM Practices)	ประสิทธิผลด้านการจัดการความรู้	นวัตกรรมองค์การ (Organizational Innovation)
Prieto and Pérez Santana (2014)	High Involvement HR Practices การสร้างความสามารถ (Ability-Enhancing) - การสรรหาและการอบรม การสร้างแรงจูงใจ (Motivation) - การให้ค่าตอบแทนและการประเมินผลงาน การสร้างโอกาสในการมีส่วนร่วม (Oppurtunity) - การออกแบบงาน, การมีส่วนร่วมในงาน	- การสนับสนุนจากการบริหาร - การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน	พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม
Wojtczuk-Turek and Turek (2015)	- ความยืดหยุ่นด้านทรัพยากรมนุษย์ - ความยืดหยุ่นของบุคคล	- ทุนทางจิตวิทยา	พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม
Chang et al.(2013)	การมุ่งความยืดหยุ่นในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ Flexibility-Oriented HR Practices	ความสามารถในการซึมซับ (Absorptive Capacity)	นวัตกรรมบริษัทการตอบสนองต่อตลาด
งานวิจัยที่ศึกษาระดับกลุ่ม (Unit)			
Chiang et al. (2014)	ระบบงานแบบมุ่งความผูกพัน (High Commitment Work System)	ระบบความจำร่วม (Transactive Memory System)	ผลการปฏิบัติงานด้านผลิตภัณฑ์ใหม่

ตารางที่ 2.4 สรุประหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ตัวแปรส่งผ่าน ที่ส่งผลต่อนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้เขียน/ปี	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Practices)	ตัวแปรส่งผ่าน (Mediators)	ผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม
Jimenez and Sanz (2008)	ระบบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM System)	นวัตกรรม	ผลการปฏิบัติงาน
Zhou et al. (2013)	ระบบทรัพยากรมนุษย์แบบมุ่งความผูกพัน (High Commitment HR System)	นวัตกรรม	ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน

จากตารางที่ 2.4 จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อนวัตกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่างานวิจัยในช่วงปี 2012 เป็นต้นมาเริ่มมีการศึกษาเพิ่มเติมมากขึ้นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แบบใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและนวัตกรรมเพิ่มมากขึ้น โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ใช้ทฤษฎี AMO Theory ในการอธิบายความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ด้านนวัตกรรมโดยมีการศึกษาผลลัพธ์ด้านนวัตกรรม เช่น นวัตกรรมองค์การ (Organizational Innovation) (Cheng and Mohd, 2011) การตอบสนองต่อตลาด (Chang et al., 2013) และผลลัพธ์คือพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Prieto and Pérez Santana, 2014; Wojtczuk-Turek and Turek, 2015) ในระดับบุคคล

อย่างไรก็ตามลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมคือ การทำงานเป็นทีม ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Kanter, 1988) ซึ่งยังมีการศึกษาไม่มากนักเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานในระดับกลุ่มหรือทีม (Jiang et al., 2013) โดยตัวอย่างงานวิจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่ม เช่น วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลการปฏิบัติงานด้านผลิตภัณฑ์ใหม่โดยมีตัวแปรส่งผ่าน คือ ความทรงจำร่วม (Chiang et al., 2014) หรือการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ในระดับกลุ่มโดยใช้ตัวแปรส่งผ่านคือ นวัตกรรม (Jimenez and Sanz, 2008; Zhou et al., 2013) นอกจากนั้น Jiang et al. (2013) ได้ทำการเสนอโมเดลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดย โดยเสนอโมเดลพหุระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Multilevel Model of Strategic HRM) ตามแนวคิดทฤษฎี AMO theory ว่ามีการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะเป็นพหุระดับ โดยให้ความสำคัญกับระบบทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับทีม โดย Jiang et al. (2013) กล่าวว่ายังมีการศึกษาที่จำกัดเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ควรใช้เพื่อทำให้เกิดกระบวนการสร้างทีมและประสิทธิผลของทีม หรือวิธีการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อกระบวนการทีมหรือผลการปฏิบัติของทีมอย่างไรและจากงานวิจัยของ Prieto and Pérez

Santana (2014) พบว่าการยกระดับแรงจูงใจ ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) ไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเท่านั้น ซึ่งการยกระดับแรงจูงใจยังคงเป็นช่องว่างการวิจัยว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการกระตุ้นและจูงใจส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างไร หรือมีตัวแปรส่งผ่านให้พนักงานเกิดความผูกพันในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างไรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งยังคงต้องการการศึกษาเพิ่มเติม (Jiang et al., 2012) และยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อนวัตกรรม (Jimenez and Sanz, 2008) โดย Jiang et al. (2013) เสนอว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษาระบบด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มหรือทีมว่าส่งผลต่อผลลัพธ์ด้านการปฏิบัติงานในหลายระดับอย่างไร

งานวิจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในประเทศไทยยังพบเห็นน้อยมาก เช่น จากงานของวัชรพงษ์ อินทรวงศ์ (2552) ในการศึกษาถึงอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อผลปฏิบัติงานของบุคลากรสายผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 425 คน พบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา โดยได้ทำการปรับแนวคิด AMO model มาเป็น AMEC ซึ่งประกอบไปด้วย ความสามารถ (Ability) แรงจูงใจ (Motivation) การมีส่วนร่วม (Engagement) และความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) โดยได้ทำการจัดกลุ่มวิธีปฏิบัติเป็น 4 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 การเพิ่มความสามารถ ประกอบไปด้วย การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา กลุ่มที่ 2 การเพิ่มแรงจูงใจประกอบไปด้วย การประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบรางวัลผลการปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 3 การเพิ่มการมีส่วนร่วมประกอบด้วยการออกแบบงาน การมีส่วนร่วมและการติดต่อสื่อสาร กลุ่มสุดท้ายประกอบไปด้วย การเลื่อนขั้นจากภายใน ความมั่นคงและความเสมอภาค พบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อ แรงจูงใจ การมีส่วนร่วมและความผูกพันต่อองค์การ อย่างไรก็ตามด้านการคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนามีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความสามารถด้านผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังต้องการหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อการอธิบายความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากผลการวิจัยในบางงานส่งผลทางบวกแต่ในบางงานกลับส่งผลทางลบต่อผลลัพธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ และบางงานพบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังไม่ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เช่น จากงานวิจัยของ Prieto and Pérez Santana (2014) พบว่าการยกระดับแรงจูงใจตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) ไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลทางอ้อมผ่านการสนับสนุนจาก

เพื่อนร่วมงานเท่านั้น ซึ่งการยกระดับแรงจูงใจยังคงเป็นช่องว่างการวิจัยว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการกระตุ้นและจูงใจส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างไร หรือมีตัวแปรส่งผ่านให้พนักงานเกิดความผูกพันในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการสร้างแรงจูงใจภายในทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มนั้นเป็นตัวแปรสำคัญในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งยังคงต้องการการศึกษาเพิ่มเติม (Jiang et al., 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมทำให้สรุปได้ว่ายังมีช่องว่างในการวิจัยระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าวโดยยังต้องการการศึกษาในระดับกลุ่ม Jiang et al. (2013) เพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์ได้ดีและชัดเจนยิ่งขึ้น โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยใช้กรอบแนวคิดในการอธิบายจากทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) และจากโมเดล People Performance Framework ของ Purcell et al., (2003) แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของตัวแปรผลลัพธ์จากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ คือ แรงจูงใจ ความผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความสมัครใจได้นั้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้นั้นต้องมีตัวแปรส่งผ่านความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยงานวิจัยส่วนใหญ่ด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้นั้นคือ ความผูกพันในงาน (Engagement) (Agarwal, 2014; De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013) ส่วนวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ทำให้เกิด ความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) ซึ่งมีทั้งการวิจัยในระดับบุคคล (Obeidat et al., 2014) และพหุระดับ (Kehoe and Wright, 2013) และจากงานวิจัยของ Dhar (2015) ซึ่งเป็นการศึกษาแบบพหุระดับ พบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยมีตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญคือ ความผูกพันต่อองค์การ แสดงให้เห็นว่าการเกิดพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมมีความเชื่อมโยงทั้งความผูกพันของพนักงาน ความผูกพันต่องานและความผูกพันต่อองค์การ โดย Zigarmi et al. (2009) เสนอว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดทั้งความผูกพันในงานและความผูกพันต่อองค์การได้ แต่ยังต้องการการศึกษาและข้อมูลเชิงประจักษ์ในการอธิบายจากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานได้ว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้

2.4 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion)

ความหมายของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน

คำว่า Passion รากศัพท์เดิมคือคำว่า “Patior” มาจากภาษาละติน เป็นคำที่มีการใช้มาอย่างยาวนานเพื่อแทนความรู้สึก (Feeling) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในสิ่งใดสิ่งหนึ่งรวมถึงพฤติกรรม (Behavior) ที่จะตอบสนองความต้องการที่มาจากภายใน (Honderich, 1995) ซึ่งมีนัยทั้งทางบวกและทางลบซึ่งในภาษาไทยยังไม่มีความหมายที่อธิบายได้ตรงมากนัก เนื่องจากในบริบทในประเทศไทยยังไม่มีคำใดที่สอดคล้องและอธิบายได้ชัดเจน โดยมีนักวิจัยไทยได้ให้คำจำกัดความคำว่า Passion หมายถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (วาสิตา บุญสาธร, 2556) หรือความรักและพลังขับเคลื่อน (โชติรส ดำรงศานติ, 2554) โดยในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้ความหมายของคำว่า Passion คือความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Passion ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายของ Passion ดังต่อไปนี้

Lucas (1999) กล่าวว่าผู้ที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะแสดงออกถึงความกระตือรือร้นความไม่ย่อท้อต่ออุปรรคและมีพลังในการที่จะขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จโดยอาศัยผลของแรงบันดาลใจที่แข็งแกร่งหรือความมุ่งมั่นตั้งใจในการกระทำที่แท้จริง

Vallerand (2008) ได้ให้คำจำกัดความของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนว่า คือความโน้มเอียงอย่างแข็งแกร่งในการทำกิจกรรมที่บุคคลนั้นชื่นชอบและเห็นความสำคัญในการทำสิ่งนั้นซึ่งต้องทุ่มเททั้งพลังและเวลา

Hamel (2009) ให้ความเห็นว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนคือ พลังที่สามารถเปลี่ยนความตั้งใจของบุคคลให้เกิดเป็นผลสำเร็จ เนื่องจากบุคคลมีความรักและความทุ่มทำให้เกิดพลังขับเคลื่อนและบุคคลจะมีความพยายามและความมุ่งมั่นในการหาแนวทางที่จะฝ่าฟันต่ออุปสรรคและปฏิเสธการยอมแพ้เพื่อให้เกิดความสำเร็จ

Zigarmi et al. (2013) ได้นิยาม ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของพนักงาน (Employee Work Passion) ว่าหมายถึง ความสนใจ ความชอบ หรือความมุ่งมั่นทุ่มเทในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความเด็ดเดี่ยวด้านบวกของบุคคลหรืออารมณ์ทางบวก ซึ่งมีพื้นฐานอยู่กับการให้คุณค่าและความหมายของความสุขกับการทำงานและองค์กรในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นการกระทำที่เกิดอย่างต่อเนื่องหรือเป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากจากความคิดและความรู้สึกที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความความตั้งใจในการทำงานและเกิดพฤติกรรมขึ้น

โชติรส ดำรงศานติ (2554) ได้นิยามความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ว่า คือ “พลังที่เกิดจากความสนใจ ความชอบหรือความรักในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่สามารถทำให้บุคคลเกิด ความกระตือรือร้นความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและสามารถเปลี่ยนความตั้งใจของบุคคลให้เกิดเป็นผลสำเร็จ”

วาสิตา บุญสาธร (2556) กล่าวว่า ในทางบวกความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน มักหมายถึง ความสนใจ ความชอบ ความรักหรือความมุ่งมั่นทุ่มเทในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้ที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะแสดงออกถึงความกระตือรือร้นและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและมีพลังที่จะขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จได้

นอกจากนั้นโชติรส ดำรงศานติ (2554) ได้เสนอว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความหมายได้ทั้งในทางบวกและทางลบโดยเทียงเคียงกับคำสอนทางพุทธศาสนาคือ “ความอยาก” ความอยากในทางบวกหมายถึง “ฉันทะ” คือ ความพอใจ ซึ่งหมายถึง ความต้องการที่จะทำอะไรด้วยใจรักจะทำสิ่งนั้นอยู่เสมอและปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2546) โดยฉันทะนี้เป็นคุณธรรมข้อหนึ่งในหลักอิทธิบาท 4 โดย อิทธิบาทหมายถึง หนทางสู่ความสำเร็จโดยมีคุณธรรมเป็นเครื่องมือให้บรรลุถึงความสำเร็จตามที่ต้องการ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต, 2551) โดยผู้หวังความสำเร็จต้องทำตนให้สมบูรณ์พร้อมด้วยคุณธรรม 4 ประการคือ 1) ต้องมีฉันทะ หมายถึง ความพอใจรักใคร่ในสิ่งนั้น 2) ต้องมีวิริยะ หมายถึงมีความพากเพียรในสิ่งนั้น 3) ต้องมีจิตตะ หมายถึง ความเอาใจใส่ฝักใฝ่ในสิ่งนั้น 4) และต้องมีวิมังสา คือ ต้องคอยหมั่นสอดส่องในเหตุผลของสิ่งนั้น ส่วนความหมายทางลบของ Passion ในทางพุทธศาสนา ได้แก่ กิเลส ตัณหา ราคะ ความหลงใหล (สอ เสถบุตร, 2538) โดยความอยากประเภทนี้ควรละให้หมดสิ้นไป

จากนิยามความหมายของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของผู้เชี่ยวชาญหลายท่านในงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้นิยามความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ Zigarmi et al. (2013) ซึ่งครอบคลุมประเด็นของการการศึกษาและการวิจัยในครั้งนี้ โดยความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน หมายถึง พฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานที่แสดงออกถึง ความสนใจ ความชอบหรือความมุ่งมั่นทุ่มเทในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความเด็ดเดี่ยวหรืออารมณ์ทางบวกของบุคคล เป็นสถานะของความเป็นสุขซึ่งมีพื้นฐานจากการเห็นคุณค่าของงานที่เกิดจากการประเมินผลจากการรู้คิดและอารมณ์จากความหลากหลายของงานและสถานการณ์ขององค์กรทำให้เกิดผลลัพธ์คือความต่อเนื่องความตั้งใจในการทำงานแบบมีโครงสร้างและพฤติกรรมได้

2.4.1 แนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion)

แนวความคิดเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเป็นเรื่องที่น่าสนใจในศตวรรษที่ 21 โดยมีบทความของนักวิจัยด้านฝั่งปฏิบัติที่ระบุถึงคุณค่าของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของบุคคลและประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในการมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Boyatzis et al., 2002) อย่างไรก็ตามในเวลาเดียวกันองค์กรก็พบว่าพนักงานขององค์กรมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานลดลง โดยจากการวิจัยของ Tucker (2002) อ้างถึงใน วาสิตา บุญสาธร(2556) พบว่าพนักงานในประเทศสหรัฐอเมริกาแค่ 29%

เท่านั้นที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน จากประเด็นดังกล่าวทำให้ผู้เชี่ยวชาญได้มีการเริ่มหาข้อค้นพบและแนวคิดด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในที่ทำงานและจากหลักฐานจากงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการสัมภาษณ์กับผู้จัดการ นักศึกษาและนักวิชาการเสนอว่าพนักงานควรมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานซึ่งจะสามารถทำงานเป้าหมายการทำงานประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Marques, 2007; Neumann, 2006)

การศึกษาเรื่องความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในช่วงก่อนหน้านั้น พบว่ามีการศึกษาในบริบทที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในการทำงาน เช่น ทางด้านการกีฬา การใช้อินเตอร์เนต ความโรแมนติกซึ่งให้ผลทั้งทางบวกและทางลบในทางจิตวิทยาและผลลัพธ์ทางอารมณ์ (Amiot et al., 2006; Mageau et al., 2005) ซึ่งมีงานวิจัยเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในด้านการทำงานซึ่งยังคงมีไม่มากนัก (Vallerand and Houlfort, 2003) ต่อมามีการศึกษาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานวิจัยทางสังคมจิตวิทยาเช่น Vallerand et al. (2003) ได้นำเสนอโมเดลคู่ของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Dualistic Model of Passion) ซึ่งมีพื้นฐานบนทฤษฎีการตัดสินใจด้วยตนเอง (Self-Determination Theory) โดยโมเดลนี้มีพื้นฐานไม่ใช่แค่ระบุรูปแบบทางบวกของความยั่งยืนของความผูกพันในงาน (Engagement) เท่านั้น (Waterman, 2004) แต่ยังประกอบด้วยรูปแบบของกิจกรรมที่มีปฏิกิริยามากขึ้นกว่ากิจกรรมของความผูกพัน (Mageau et al., 2009) โดย Vallerand et al. (2003) แบ่งประเภทของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นสองชนิดที่มีความแตกต่างคือ

1) ความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) หมายถึง แรงบันดาลใจที่สามารถนำบุคคลไปผูกพันกับกิจกรรม โดยบุคคลจะรู้สึกมีความเป็นอิสระในการทุ่มเทเวลาและพลังงานในการทำกิจกรรมนั้น ๆ ในขณะที่ยังคงควบคุมการผูกพันได้โดยจะสร้างความรู้สึกของความตั้งใจและการรับรองของบุคคลในการใฝ่หาในการทำกิจกรรมนั้น ๆ (Vallerand et al., 2003) ซึ่งนิยามที่เข้าใจได้ง่ายของความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน คือ บุคคลสามารถควบคุมกิจกรรมที่รู้สึกมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้ ความกลมกลืนหรือการสร้างความสมดุลของพื้นที่ของชีวิตอื่นๆ ซึ่งทำให้บุคคลมีความสุขในการทำงานซึ่งเป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในด้านบวก

2) การครอบงำของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Obsessive Passion) หมายถึง ลักษณะของแรงกดดันภายในจิตใจในงานซึ่งแปลว่าบุคคลเห็นความสำคัญของงานเนื่องจากแรงกดดันหรือผลลัพธ์ที่เกิดจากงาน (Mageau et al., 2005) ซึ่งบุคคลจะขาดการควบคุมในการทำกิจกรรมและรู้สึกถึงความกดดันในการมีส่วนร่วมนั้น ๆ โดยกิจกรรมจะเกิดในชีวิตประจำวันอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งในความหลงใหลในกิจกรรมกับพื้นที่ของชีวิตอื่น ๆ โดยการครอบงำของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทำให้บุคคลขึ้นอยู่กับกิจกรรมนั้น ๆ หรือนิยามอย่างง่าย ๆ คือ ความชื่นชอบใน

กิจกรรมควบคุมบุคคลนั้น ๆ อยู่ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในทางลบทำให้เกิดผลกระทบและความขัดแย้งได้ตัวอย่าง เช่น ความกดดันของบุคคลในความรู้สึกในการเป็นหัวหน้างานที่ต้องการทำให้สังคมยอมรับในผลงานทำให้บุคคลต้องพยายามในการที่จะรักษาผลลัพธ์ที่ทำให้สังคมยอมรับได้อย่างต่อเนื่อง (Amiot et al., 2006)

นอกจากนั้นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนยังเกี่ยวข้องกับแนวคิดด้านแรงจูงใจภายในและทัศนติต่อการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความเกี่ยวข้องกับงานเป็นต้น โดยแนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีผลการวิจัยเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์ที่เด่นชัดกว่างานที่ผ่านมา (Amiot et al., 2006; Vallerand et al., 2003; Vallerand and Houlfort, 2003) เช่น ในขณะที่ความพึงพอใจในการทำงานเชื่อมโยงงานกับตัวแปรหลายตัว เช่น การจ่ายค่าตอบแทนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Locke, 1976) ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีความครอบคลุมอย่างแข็งแกร่งกว่าในเรื่องของความรู้สึกที่มากกว่าความชอบซึ่งรวมถึงการแสดงให้เห็นความรู้สึกที่มากกว่า ความพึงพอในในงาน และการจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนไม่สามารถจูงใจได้โดยตัวแปรกลุ่มเดียวกับตัวแปรของความพึงพอใจในงาน เช่น บุคคลไม่สามารถมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้โดยการมีเพื่อนร่วมงานที่ดีหรือการจ่ายค่าตอบแทนเท่านั้น โดยพนักงานจะทุ่มเทในการทำงานเนื่องจากพนักงานเห็นว่ามันมีความสำคัญต่อชีวิตอย่างไรไม่ใช่แค่ชอบหรือสนใจในงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับแรงจูงใจภายในโดยมีความหมายเป็นนัยในการกระทำหรือทำกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสุขและความพึงพอใจที่ได้จากการทำนั้น ๆ และมีการตีความว่าเกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ของคนกับงานได้ทันทีในระยะสั้น (Koestner and Losier, 2002)

ซึ่งการศึกษาด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนยังต้องการโมเดลและคำอธิบายทางทฤษฎีที่ชัดเจนโดยต่อมา Zigarmi et al. (2009) ได้เสนอบทความเกี่ยวกับกรอบแนวคิดและนิยามเชิงปฏิบัติการของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) ซึ่งหัวใจในนิยามของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานนั้นสอดคล้องกับนิยามของความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) ของ Vallerand et al. (2003) โดย Zigarmi et al. (2009) ได้เสนอโมเดลที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคม (Social Cognitive Theory) ที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอก คือ ลักษณะของงานและลักษณะขององค์กรที่ส่งผลต่อการประเมินผลของบุคคล โดยนักวิจัยได้พยายามพัฒนากรอบแนวคิดด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเพื่อนำมาใช้ในการทำงานให้มากขึ้น (Ho et al., 2011)

นอกจากนั้นมีหลายงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนปรากฏอยู่ในฐานะคุณลักษณะของพนักงานที่องค์กรต้องการเพื่อนำพาองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบันไปสู่เป้าหมายและความสำเร็จได้ (Zigarmi et al., 2009; โชติรส ดำรงศานติ, 2554; วาสิตา บุญสาธร,

2556) โดยเฉพาะยุคโลกาภิวัฒน์ที่โลกธุรกิจมีการแข่งขันสูง คนหรือพนักงานมีความสำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งคนในองค์กรควรมีคุณลักษณะหรือขีดสมรรถนะหรือที่เรียกว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Hamel, 2009; โชติรส ดำรงศานติ, 2554; วาสิตา บุญสาธร, 2556) ซึ่งเป็นขีดสมรรถนะสูงสุดที่นำไปสู่ความสำเร็จในยุคเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้ โดย Hamel (2009) เสนอว่าแม้ว่าพนักงานมีคุณลักษณะ 3 ประการคือ การเชื่อฟัง ความขยันหมั่นเพียรและความรู้และสติปัญญาซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจแต่คุณลักษณะดังกล่าวยังคงไม่เพียงพอที่จะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว โดยองค์การต้องส่งเสริมคุณลักษณะในด้านความคิดริเริ่ม ความคิดสร้างสรรค์และพลังความมุ่งมั่นและการขับเคลื่อนให้พนักงาน ซึ่งความคิดริเริ่มจะทำให้พนักงานจะมีความเชี่ยวชาญและสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ ความคิดสร้างสรรค์จะเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างความคิดใหม่ ๆ และการมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจะทำให้ความคิดสร้างสรรค์เป็นจริง ซึ่งจะเห็นได้ว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในขั้นตอนของการปฏิบัตินวัตกรรมซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาและนวัตกรรมได้

อย่างไรก็ตามการสร้างพลังความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) ไม่สามารถสร้างได้ในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งเป็นความท้าทายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีคุณลักษณะพึงประสงค์ในระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืนได้ และจากโมเดลด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) ซึ่งเสนอ โดย Zigarmi et al. (2009) ยังต้องการการศึกษาวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการยืนยันกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ซึ่งเป็นความท้าทายทั้งในฝั่งการศึกษา (Academic) ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน และฝั่งปฏิบัติ (Practices) ในการสร้างให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานองค์กรซึ่งมีความสำคัญและเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของพนักงานและทีมในองค์กรในยุคของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้

2.4.2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน

จากงานวิจัยของ Amabile (2012) ได้กล่าวในงานวิจัยในการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์โดยความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนโดยบุคคลส่วนใหญ่จะมีความคิดสร้างสรรค์เมื่อมีแรงจูงใจที่เกิดจากปัจจัยพื้นฐานคือแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นทฤษฎีพื้นฐานที่สำคัญในการเกิดความคิดสร้างสรรค์ “Intrinsic Motivation Principle of Creativity” (Amabile, 1996) โดย Amabile ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจภายในว่า หมายถึงแรงจูงใจในการทำงานเพราะความสนใจ การมีส่วนร่วมและความรู้สึกในทางบวกในความท้าทายในการทำงาน โดยลักษณะรูปแบบสูงสุดที่

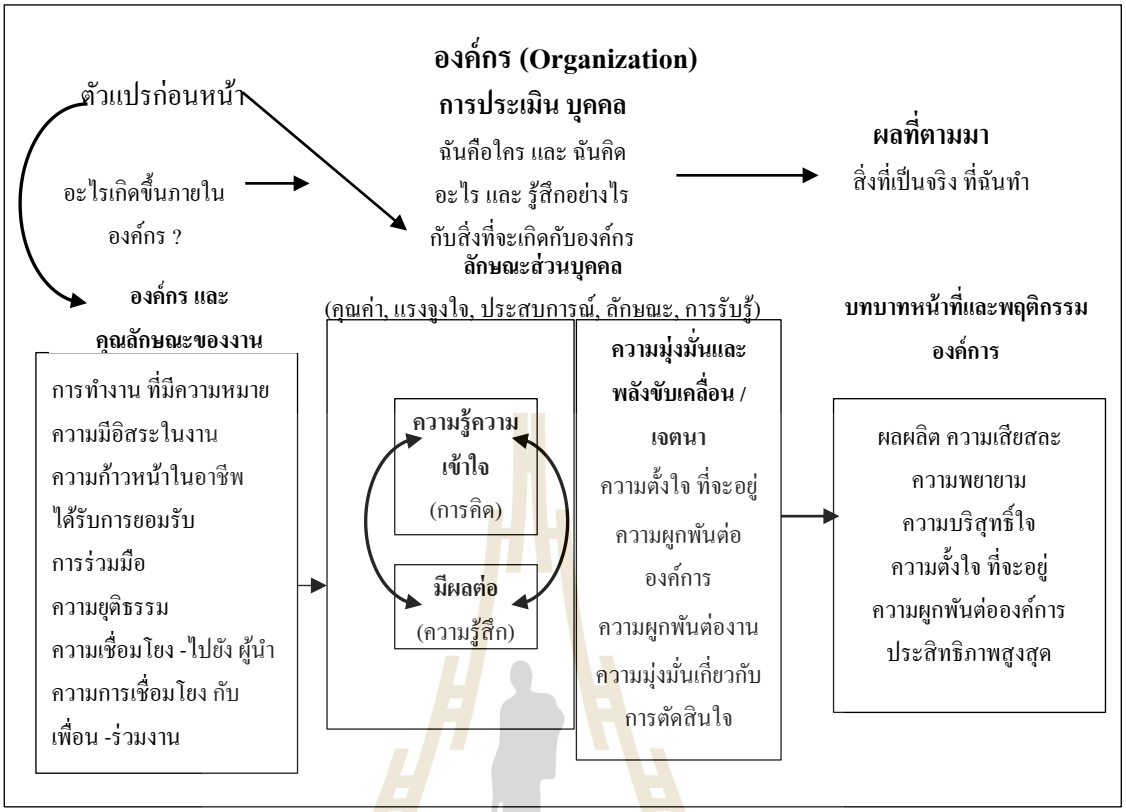
เรียกว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) นั้นสามารถทำให้เกิดการซึมซับในการทำงานและ Amabile (1996) ได้เสนอว่า สิ่งแวดล้อมทางสังคมสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานได้ ดังนั้นผู้จัดการสามารถจูงใจให้เกิดระดับของความคิดสร้างสรรค์เพิ่มขึ้นโดยการสนับสนุนให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในสภาพแวดล้อมในการทำงานได้ โดยแรงจูงใจภายในทำให้เกิดความแข็งแกร่งในการระบุปัญหาและขั้นตอนการสร้างความคิด โดยในขั้นตอนนี้ต้องการความยืดหยุ่นทางความคิดและการเกี่ยวข้องกับปัญหาอย่างลึกซึ้งซึ่งหมายความว่า แรงจูงใจภายในนั้นเป็นแหล่งกำเนิดในการเข้าสู่กระบวนการของการคิด นอกจากนั้นบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในยังชอบที่จะมีส่วนร่วมในการสำรวจสิ่งใหม่ ๆ และทำเกิดพฤติกรรมใหม่ ๆได้และในขณะที่ทำงานยังชอบที่จะทดลองสิ่งใหม่ ๆ หรือมีแนวคิดแบบยืดหยุ่นในกิจกรรมโดยมีความพยายามในการแก้ไขปัญหาและนอกจากนั้นบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความชอบในการพิจารณาไตร่ตรองหรือใช้ความคิดในกิจกรรมซึ่งทำให้เกี่ยวข้องกับกระบวนการใช้ความคิดและสติปัญญาในเรื่องนั้น ๆ

ความแตกต่างระหว่างบุคคลมีแรงจูงใจพื้นฐานคือ มีเฉพาะแรงจูงใจภายนอกเป็นพื้นฐานเท่านั้น เช่น การให้รางวัลหรือกำหนดการในการส่งงานหรือตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็นแรงจูงใจภายนอกซึ่งกำหนดภายใต้สภาพแวดล้อมนั้น ๆ บุคคลจะไม่ค่อยมีส่วนร่วมในปัญหาอย่างแท้จริงหรือจะไม่ทำการสำรวจทดลองหาแนวทางการแก้ไขปัญหาใหม่ ๆ ซึ่งแตกต่างจากบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในเป็นพื้นฐานเนื่องจากบุคคลนั้น ๆ จะมีความสนใจในงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้วถ้าหากสภาพแวดล้อมในองค์กรเอื้ออำนวยให้บุคคลนั้น ๆ รักษาแรงจูงใจภายในไว้ได้บุคคลนั้น ๆ จะมีความสนุกในกระบวนการของการสำรวจสิ่งใหม่ ๆ และสร้างวิธีการแก้ปัญหาแบบสร้างสรรค์ได้ (Amabile, 2012) และจากงานวิจัยพบว่าถ้าในองค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เป็นบวกจะส่งผลต่อการทำให้เกิดแรงจูงใจภายในซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการอธิบายว่าพนักงานมีความสุขในการทำงานมากแค่ไหน (Amabile et al., 2005) จากการวิจัยของ Munoz-Doyague et al. (2008) จากพนักงานทั้งที่มีทั้งแรงจูงใจภายในและภายนอกสูง หรือมีแรงจูงใจด้านใดด้านหนึ่งสูงเพียงอย่างเดียวพบว่า พนักงานที่มีแรงจูงใจภายในจะมีความคิดสร้างสรรค์ที่ดีกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการกลุ่ม ซึ่งสำหรับบุคคลคือ การรวบรวม (Aggregate) ทักษะ ความรู้ ความสามารถของพวกเขาในการสร้างสรรค์ผลงานในกลุ่ม กระบวนการกลุ่มจึงจำเป็นอย่างยิ่งโดยองค์ประกอบของการเกิดนวัตกรรมของ Amabile (1997) ในทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ ที่ได้กล่าวถึงในตอนต้นของบทที่อธิบายหน้าที่ของการจูงใจจากการทำงานนั้น (Task Motivation) นั้นต้องอาศัยความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน (Passion) ในการทำให้เกิดนวัตกรรมทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานได้ (Amabile, 2012)

นอกจากนั้นเนื่องจากการทดลองเกี่ยวกับการวัดแรงจูงใจภายในมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับคำจำกัดความอย่างปรนัยของแรงจูงใจภายในซึ่งค่อนข้างเป็นนามธรรม เพราะแรงจูงใจภายในเป็นสิ่งที่สังเกตและวัดไม่ได้ในขณะที่ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานเป็นพฤติกรรมเชิงบวกขององค์การ (Positive Organization Behavior: POB) ซึ่ง Bakker and Schaufeli (2008) ได้ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมเชิงบวกขององค์การเป็นสิ่งที่สามารถวัดพัฒนาและบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการวัดแรงจูงใจภายในของความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) นั้นสามารถวัดได้และมีทฤษฎีและโมเดลในการอธิบาย (Zigarmi et al., 2009)

1. โมเดลของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

Zigarmi et al. (2009) ได้ทำการพัฒนาความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) โดยได้เสนอคำจำกัดความใหม่และกรอบแนวคิดด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่มีพื้นฐานของกรอบแนวคิดจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคม (Social Cognitive Theory) ซึ่งมีความเด่นชัดในแง่ของการอธิบายทางทฤษฎีและการพัฒนาโมเดลเพื่อการนำไปใช้ โดยทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคม ซึ่งถือว่าพฤติกรรมมนุษย์สามารถฝึกฝนและจูงใจให้ทำสิ่งต่าง ๆ ได้ (Bandura, 1986) ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งที่เป็นพื้นฐานของการเรียนรู้ด้วยตนเองเนื่องมาจากเหตุและผลที่เอื้อต่อกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ คือปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมของการเรียนรู้ด้วยตนเองในลักษณะเป็นเหตุผลซึ่งกันและกัน โดยข้อเสนอแนะในการใช้โมเดลนี้สามารถนำไปประยุกต์กับงานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งความแตกต่างระหว่างความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) กับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงาน (Employee Work Passion) คือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งด้านงานและองค์การโดยในคำจำกัดความได้เพิ่มคำว่า Work ลงไป โดยคำว่า Work ใน Employee Work Passion นั้น เกิดขึ้นในบริบทขององค์กรโดยแสดงให้เห็นว่าเชื่อมโยงทั้งตัวแปรด้านงานและองค์การ ดังอธิบายได้ตามโมเดลดังภาพที่ 2.4 ดังรายละเอียดต่อไปนี้



ที่มา: Zigarmi et al. (2009)

ภาพที่ 2.4 โมเดลแสดงความสัมพันธ์ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงาน

จากภาพที่ 2.4 ในแนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานซึ่งเชื่อมโยงความรู้สึกของพนักงานทั้งต่องานและต่อองค์การโดยปัจจัยที่มีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานที่มีทั้งตัวแปรคุณลักษณะของงานและตัวแปรคุณลักษณะขององค์กร โดย Zigarmi et al. (2009) ได้อธิบายถึงตัวแปรก่อนหน้าที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงาน 8 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ถึงความเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ การที่บุคลากรมีอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ถึงการยกย่องชื่นชมเมื่อมีผลงานดี การรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองและโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้า การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า บรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ โมเดลนี้ได้พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคมและโครงสร้างของการประเมินโดยการคิดหรือการตัดสินใจอย่างมีตรรกะและเชื่อมโยงกับความตั้งใจจากการเห็นคุณค่าและเกิดพฤติกรรมเชื่อมโยงการวัดจากตัวแปรเดิมที่มีอยู่ก่อนทั้งพันธะผูกพันในงาน (Job Commitment) ซึ่งหมายถึงพันธะหรือความผูกพันเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงาน (Judge and Ilies, 2004;

Meyer et al., 2004) และพันธะการผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การ (Meyer et al., 2004) โดย Zigarmi et al. (2009) ชี้ให้เห็นว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานมีความชัดเจนและแข็งแกร่งของอารมณ์ที่มีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทางบวกมากในการเกิดพฤติกรรม โดยจากโมเดลนั้นเชื่อมโยงกับภาพใหญ่ขององค์กรได้จากการที่พนักงานมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานไม่ว่าจะเป็นความรอบคอบใส่ใจในการผลิตผลงาน การทำงานงานแบบไม่เห็นแก่ตัวโดยคิดถึงสิ่งที่ผู้อื่นจะได้รับความประสงค์จะอยู่กับองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและผลงานที่เป็นเลิศ

นอกจากนั้นในจากงานวิจัยของ วาสิตา บุญสาธร (2556) ได้ทำการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่เกิดจากความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานระหว่างโมเดลของ Zigarmi et al. (2009) และตัวแบบของพีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (The Passion Pyramid) ที่เสนอโดย Integro Leadership Institute (2012) โดยตัวแบบทั้งสองเน้นย้ำว่าหากต้องการให้ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนขององค์กรอย่างยั่งยืนทุกปัจจัยจะต้องได้รับการตอบสนองและต้องมีการตอบสนองอย่างต่อเนื่องดังตารางที่ 2.5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.5 ตารางเปรียบเทียบพีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Integro Leadership Institute, 2012) กับโมเดลความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Zigarmi et al., 2009)

พีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (The Passion Pyramid)	**ตัวแบบความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Work Passion Model)**
การต้องการได้รับการยอมรับและให้เกียรติ(To be Respected)	การรับรู้ถึงความเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ (Fairness)
	การที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ (Autonomy)
	การรับรู้ถึงการยกย่องชื่นชมเมื่อมีผลงานดี (Recognition)
ความต้องการการเรียนรู้และเติบโต (Learn and Grow)	การรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองและโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน (Career Growth)
ความต้องการความรู้สึก“เป็นคนใน” (To be Insider)	ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน (Connectedness to Colleagues)
	ความสัมพันธ์อันดีกับกับหัวหน้า (Connectedness to Leaders)
ความต้องการทำงานที่มีคุณค่า (To do Meaningful Work)	การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่า (Meaningful Work)
ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ประสบความสำเร็จ (To be on a Winning Team)	บรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ (Collaboration)

ที่มา: วาสิตา บุญสาธร (2556)

จากตารางที่ 2.5 สามารถสรุปได้ว่าหากต้องการส่งเสริมให้พนักงานมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานจากตัวแบบพีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Integro Leadership Institute, 2012) ต้องสามารถตอบสนองความต้องการ 5 ประการตามลำดับขั้นของพนักงาน คือ การต้องการได้รับการยอมรับและให้เกียรติ ความต้องการการเรียนรู้และเติบโต ความต้องการความรู้สึกเป็นคนใน ความต้องการทำงานที่มีคุณค่าและความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ประสบความสำเร็จ ส่วนตัวแบบความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Zigarmi et al., 2009) ได้เสนอว่าต้องตอบสนองความต้องการ 8 ประการซึ่งไม่ได้เรียงตามลำดับขั้นแต่สามารถเทียบเคียงกับตัวแบบพีรามิด ได้ดังนี้ คือ การรับรู้ถึงความเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ การที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ การรับรู้ถึงการยกย่องชื่นชมเมื่อมีผลงานดี การรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองและโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้า การได้รับมอบหมายงานที่มีคุณค่าและบรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

2. องค์ประกอบของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion)

จากโมเดลความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานโดย Zigarmi et al. (2009) เสนอว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเป็นความไม่ย่อท้อความรู้สึกในเชิงบวกหรือสถานะที่เป็นสุขของบุคคลอันเกิดจากการประเมินสถานการณ์ขององค์การ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์ก์ร การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความทุ่มเทเพื่อองค์การ และการกล่าวถึงองค์การในทางบวกแก่ผู้อื่น

เมื่อพิจารณาคุณลักษณะทั้ง 5 ประการตามที่ Zigarmi et al. (2009) และจากงานวิจัยของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) เสนอว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดและตัวชี้วัดด้านความผูกพันของพนักงานและองค์การ 3 แนวคิดคือ 1) แนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Hewit Associate, 2013) 2) แนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงานของ (Towers Perrin, 2010) และ 3) แนวคิดพันธะผูกพันต่อองค์การ (Mowday et al., 1979) โดยสรุปได้ดังตารางเปรียบเทียบแนวคิดทั้ง 4 แนวคิดดังตารางที่ 2.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.6 เปรียบเทียบแนวคิดของ Zigarmi et al. (2009), Hewit Associate (2013), Towers Perrin Global Workforce Study (2010) และ Mowday et al. (1979)

สรุป	ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงาน (Employee Work Passion) Zigarmi et al. (2009)	แนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ของ Hewit Associate (2013)	แนวคิดเรื่องความผูกพันของพนักงาน (Employee Engagement) ของ Towers Perrin Global Workforce Study (2010)	แนวคิดพันธะผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ของ Mowday et al. (1979)
แนวคิดทฤษฎีพื้นฐาน	ทฤษฎี SCT และการประเมินผล จากการคิดและอารมณ์ ไปสู่ความตั้งใจ และพฤติกรรม (Behavior)	ความผูกพันของพนักงานเป็นสิ่งที่แสดงออกได้โดยพฤติกรรม (Behavior)	ประกอบด้วย 3 องค์ ประกอบ คือ ด้านความคิด มิติด้านความรู้สึก และมิติด้านพฤติกรรม	ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบคือ เจตคติ (Attitude) และพฤติกรรม (Behavior)
1.ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ	ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ	การดำรงอยู่ (Stay) คือพนักงานมีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ	การรักษาสมาชิกภาพ	ความต้องการที่มุ่งมั่นรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การเอาไว้
2.ความรับผิดชอบต่องาน	ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	-	ความทุ่มเทในการทำงาน	-
3.ความทุ่มเทเพื่อองค์การ	ความทุ่มเทเพื่อองค์การ	ความทุ่มเทเพื่อองค์กร(Strive)	-	ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ
4.การกล่าวถึงองค์การในทางบวก	การกล่าวถึงองค์การในทางบวก	การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก(Say)	-	-
5.การยอมรับเป้าหมายขององค์การ	การยอมรับเป้าหมายขององค์การ	-	การตระหนักถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ	มีความเชื่อถือยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
6.การรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ	-	-	การรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ	-มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ

ที่มา : ปรับจาก โชติรส ดำรงศานติ (2554)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากตาราง 2.6 ซึ่งเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมมิติของทั้งความผูกพันในงาน (Hewit Associate, 2013; Towers Perrin Global Workforce Study, 2010) และความผูกพันต่อองค์การ (Mowday et al., 1979) และโมเดลความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานของ Zigarmi et al. (2009) มีทฤษฎีพื้นฐานในการรองรับคือทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาเชิงสังคมมีโมเดลในการอธิบายความสัมพันธ์ของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในเรื่องของการคิด อารมณ์ วิธีการประเมินผลไปสู่ความตั้งใจในการเกิดพฤติกรรม โดยมีกรอบที่ชัดเจนและแข็งแกร่งในการประเมินผลและมีมิติที่ครอบคลุมการวัดผลในเชิงปฏิบัติการ นอกจากนั้น โชติรส ดำรงศานติ (2554) ได้เสนอแบบวัดโดยปรับจากแนวคิดของ Zigarmi et al. (2009) โดยเสนอแนวคิดทางตะวันออก การเทียบเคียง Passion ตามหลักของพุทธศาสนาคือ อิทธิบาท 4 ซึ่งเป็นหนทางสู่ความสำเร็จ (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2546) และแนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงาน Zigarmi et al. (2009) ความผูกพันของพนักงาน Hewit Associate (2013) และ Towers Perrin Global Workforce Study (2010) และแนวคิดพันธะผูกพันต่อองค์การของ Mowday et al. (1979) โดยได้เพิ่มอีก 2 องค์ประกอบคือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตาม หลัก อิทธิบาท 4 (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2546) ซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนประกอบด้วย

1) ฉันทะ(Aspiration) หมายถึง ความพอใจหรือความรักและมีใจฝักใฝ่มุ่งมั่นในการกระทำสิ่งต่าง ๆ และปรารถนาจะทำให้ได้ผลดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ (Intention to Stay)

2) วิริยะ (Extertion) หมายถึง ความขยันหมั่นเพียรในการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพยายามเข้มแข็ง อดทน เป็นธุระไม่ท้อถอยในการกระทำเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

3) จิตตะ (Thoughtfulness) หมายถึง ตั้งจิตรับรู้ในสิ่งที่ทำ และทำสิ่งนั้นด้วยความคิด เอาจิตฝักใฝ่จดจ่ออยู่เป็นนิจซึ่งสอดคล้องกับการความทุ่มเทในการทำงานความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ

4) วิมังสา (Investigation) หมายถึง คือ การใช้ปัญญาพิจารณาใคร่ครวญตรวจหาเหตุผลและตรวจสอบข้อยิ่งหย่อนในสิ่งที่ทำนั้น มีการวางแผน วัดผล คิดค้นวิธีแก้ไขปรับปรุงอยู่เสมอ

จากแนวคิดด้านอิทธิบาท 4 จะเห็นได้ว่า วิริยะและวิมังสา ยังไม่ได้เป็นองค์ประกอบในการวัดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนตามที่สรุปในตารางที่ 2.6 แต่เป็นคุณลักษณะที่สำคัญในการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยวิริยะหรือความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jone and Robinson (2009) ในการสร้างแนวคิดต้นแบบของ Passion ที่สรุปจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 212 คน ว่า การมีพลังนั้นเกิดจากการทำงานอย่างหนักและการไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรคในการทำงาน ส่วนวิมังสานั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ

Argyris (1976) ในเรื่องของการเรียนรู้แบบสองวงจร (Double Loop Learning) คือเกิดการเรียนรู้จากการกระทำในครั้งแรกและมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ดีขึ้นโดยมีการวางแผนและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยทั้งสององค์ประกอบนี้ถือว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ และการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จได้

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี จึงได้ปรับการแบ่งองค์ประกอบความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานตามแบบของ Zigarmi et al. (2009) และ โชติรส ดำรงศานติ (2554) เนื่องจากองค์ประกอบด้านความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานตามแนวคิดตะวันออกหรือตามหลัก อิทธิบาท 4 (Path Way of Success) โดยแบ่งเป็น 7 องค์ประกอบหลักดังนี้

1) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานถึงความต้องการที่จะอยู่กับองค์การอย่างยาวนานเท่าที่จะเป็นไปได้

2) การยอมรับเป้าหมายขององค์การหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายขององค์การมีความกระตือรือร้นและปรารถนาจะทำเพื่อองค์การอย่างเต็มความสามารถ

3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการมีความรับผิดชอบต่อเป้าหมายของหน่วยงานหรือบุคคลรวมทั้งมีความกระตือรือร้นและปรารถนาที่จะทำงาน

4) ความทุ่มเทเพื่อองค์การหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในด้านการใช้เวลาในการทำงานอย่างเต็มที่คุ้มค่าและรอบคอบ

5) การกล่าวถึงองค์การในทางบวกหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในความรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและการกล่าวถึงองค์การในทางบวกแก่ผู้อื่น

6) ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในความมีความพยายามเอาชนะต่ออุปสรรค โดย มีความขยันหมั่นเพียร เข้มแข็ง อดทน ไม่ท้อถอยในการกระทำเพื่อให้เกิดความสำเร็จ

7) การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องหมายถึง การแสดงออกด้านพฤติกรรมของพนักงานในการใช้ปัญญาในการพิจารณาหาเหตุผที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำที่เกิดขึ้น โดยมีการวาง แผน วัดผล แก้ไขปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ๆ

จากการทบทวนวรรณกรรมถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในงานที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้

2.4.3 ความเชื่อมโยงระหว่างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการที่ได้สรุปไว้ในตัวแปรงานวิจัยด้านนวัตกรรมในช่วงปี 2008 – 2015 พบว่า ตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญที่มีอิทธิพลและมีการศึกษาค่อนข้างมากคือ ความผูกพันในงาน (Employee Engagement) ในการเชื่อมโยงตัวแปรก่อนหน้าและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า จากงานวิจัยของ De Spiegelaere et al., (2014) พบว่าตัวแปรที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานได้แก่ความไม่มั่นคงในงาน ความมีอิสระในงาน Chang et al. (2013) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของชนิดของสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract) ซึ่งทำการศึกษาสัญญาการแลกเปลี่ยนและสัญญาความสัมพันธ์ โดยศึกษาความสัมพันธ์ผ่านตัวแปรส่งผ่านคือ ความผูกพันในงานและตัวแปรควบคุมคือ ทรัพยากรด้านงาน พบว่า ความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ของสัญญาแลกเปลี่ยนที่ส่งผลทางลบไปยังพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในทางอ้อมผ่านความผูกพันในงานและความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ของสัญญาความสัมพันธ์โดยสัญญาความสัมพันธ์ส่งผลทางบวกไปยังพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในทางอ้อมผ่านความผูกพันในงาน นอกจากนั้นความผูกพันในงานยังสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ โดยตัวแปรการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามเป็นตัวแปรก่อนหน้าที่สำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Scott and Bruce, 1994; Agarwal et al., 2012) จากการศึกษาของ Agarwal (2014) พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การมีผลทางบวกและความผูกพันในงานมีผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และความผูกพันในงานนั้นเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตามและการรับรู้การสนับสนุนขององค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และ Park et al. (2014) ได้ศึกษาความผูกพันในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ในเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรแห่งการเรียนรู้กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งหมายความว่า ปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมก็ต่อเมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันในงาน นอกจากนั้น Slatten et al. (2011) แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ทางบวกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยจากการวิจัยพบว่าการให้อำนาจผู้นำและบรรยากาศการมีอารมณ์ขันในที่ทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความคิดสร้างสรรค์ และจากงาน Slatten (2011) พบว่า ตัวแปรผลประโยชน์ในบทบาทการทำงานและคุณภาพความสัมพันธ์กับผู้จัดการส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญคือความสนุกสนาน

นอกจากนั้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานผลการศึกษาวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนว่าแรงจูงใจภายในที่ไม่ใช่ตัวเงิน และกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำ

เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน พันธะผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การรวมถึงผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่องค์การต้องการ (Macey and Schneider, 2008; Zigarmi et al., 2009) และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน ในปี 2009 -2015 เช่น Amabile and Fisher (2009) ได้กล่าวว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานเป็นเชื้อเพลิงในการกระตุ้นความคิดสรรค์ และมีหลายงานวิจัยได้ให้การสนับสนุนว่าแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Dewett, 2007; Shin and Zhou, 2003) จากงานวิจัยของ Liu et al. (2011) ในบทความเรื่อง จากความมีอิสระในงานสู่ความคิดสร้างสรรค์ โดยเป็นงานวิจัยในพหุระดับ (Multilevel) โดยตัวแปรส่งผ่านคือบทบาทของตัวแปรความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) โดยแบ่งเป็นการเก็บข้อมูล 3 ระดับจาก 856 สมาชิกใน 111 ทีมใน 23 หน่วยงานบริษัทด้านโลหะ และจาก 525 สมาชิกใน 98 ทีมใน 18 สาขาในธนาคารเอกชนขนาดใหญ่ โดยความมีอิสระในงานสนับสนุนในระดับสูงขององค์กร (หน่วยงานหรือสาขา) ค่าตอนแทนในความมีอิสระในงานสนับสนุนในระดับทีมหรือความมีอิสระในงานระดับบุคคลขึ้นอยู่กับความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) และความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) เป็นตัวแปรส่งผ่านปฏิสัมพันธ์ของสาขาในการสนับสนุนความมีอิสระในระดับสาขาและสมาชิกในทีมแลความมีอิสระในระดับสาขาและทีมสนับสนุนระดับบุคคล และจากงานวิจัยของ Forest et al. (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) โดยใช้โมเดลคู่ของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Dualistic Model of Passion) ซึ่งประกอบด้วยความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Harmonious Passion) และการครอบงำของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Obsessive Passion) (Vallerand et al., 2003) โดยความกลมกลืนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพทางจิตซึ่งประกอบด้วย การให้ความสนใจ การควบคุมและประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเอง ความสามารถในการอยู่รอดและความผูกพันทางอารมณ์ โดยผ่านตัวแปรส่งผ่าน คือความต้องการทางจิตวิทยาพื้นฐานคือความมีอิสระในงาน ความต้องการมีความสามารถและความต้องการด้านความสัมพันธ์ซึ่งแตกต่างจากการครอบงำของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่ส่งผลทางลบต่อสุขภาพทางจิตและมีความสามารถในการทำนายประสบการณ์ที่เกิดขึ้นเองต่ำมาก และงานวิจัยของ Zigarmi et al. (2013) ทำการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) จากกลุ่มตัวอย่าง 447 คนพบว่าโมเดลความสัมพันธ์ระหว่างการคิดในงานความรู้สึกในงานส่งผลผ่านตัวแปรส่งผ่านความเป็นสุขในงานซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการทำงาน พบว่าโมเดลสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากงานวิจัยสามารถสรุปได้ว่า ผลการวิจัยรองรับนิยามของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานและ Zigarmi et al. (2014) ใช้โมเดลความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของ

พนักงานโดยศึกษาระดับบุคคล 5,800 คน ใน 6 ธุรกิจ ใน 7 ภาษา ได้แก่ ภาษาอังกฤษ จีน เยอรมัน ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เกาหลี และ สเปน โดยได้ทำการประเมินความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานในการตรวจดูระดับความพึงพอใจ ในตัวแปรดังนี้ 8 ตัวแปร ได้แก่การได้รับมอบหมายงานที่มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ การรับรู้ถึงความเท่าเทียมในด้านต่าง ๆ การที่บุคลากรมีอำนาจในการตัดสินใจ การรับรู้ถึงการยกย่องชื่นชมเมื่อมีผลงานดี การรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาตนเองและโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์อันดีกับกับหัวหน้าและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในด้านความทุ่มเท ความตั้งใจที่จะอยู่ การกล่าวถึงองค์การในทางบวก โดยพบว่าประเด็นที่ต้องปรับปรุงเกี่ยวกับการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนคือโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน ความสัมพันธ์อันดีกับกับหัวหน้าและความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงานและในด้านความตั้งใจในความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน ตัวแปรที่ต้องปรับปรุงคือความตั้งใจในผลการปฏิบัติงาน การกล่าวถึงองค์กรในทางบวกและความตั้งใจในการคงอยู่

งานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนพบว่ามีงานวิจัยไม่มากนัก โดยส่วนมากจะเป็นความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากมุมมองหรือทัศนคติของผู้เขียนและยังต้องการพัฒนาคำจำกัดความรูปแบบและวิธีการวัดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน และเริ่มมีการศึกษามากขึ้นเช่น งานวิจัยของโชติรส ดำรงศานติ (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในคนเก่งหรือคนที่มีศักยภาพสูงจำนวนแบบสอบถาม 410 ฉบับจากองค์การชั้นนำด้านการผลิต 6 องค์การ เกี่ยวกับการให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินประกอบด้วยงานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถและกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย องค์การที่สังกัด ช่วงอายุและอายุงานในปัจจุบัน ปัจจัยด้านสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและปัจจัยด้านกลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำมีความสัมพันธ์ต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนโดยสามารถร่วมกันทำนายความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้ร้อยละ 57.5 ดังนั้นนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรคำนึงถึงการสร้างแรงจูงใจจากงานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถ และผู้นำควรพัฒนากลยุทธ์การสื่อสารของผู้นำให้เหมาะสม นอกจากนั้นควรพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ ช่วงอายุ อายุงาน ฯลฯ ประกอบในการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์การและวาสิตา บุญสาธร (2556) ได้ทำการศึกษาถึงแนวทางการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนทั้งในระดับบุคคล ในระดับองค์กรและในระดับประเทศได้กล่าวถึงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในบริบทขององค์กรและการทำงานว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนจัดเป็นคุณลักษณะและขีดสมรรถนะสำคัญที่องค์กรทุกยุคทุกสมัยพึงประสงค์ เนื่องจากเป็นพลังสำคัญในการผลักดันองค์กรไปสู่เป้าประสงค์ที่มุ่งหวังอันจะเป็นปัจจัยสำคัญให้คนในสังคมมีความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนจากการเก็บข้อมูลจากพนักงานทั่วไปและพนักงานที่เป็นคนเก่งในองค์กร

เอกชนในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานทั่วไปจำนวน 365 คนพบว่า ระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรเฉลี่ยของพนักงานทั่วไปโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ลำดับที่สามคือการทุ่มเทสร้างผลงานที่เป็นเลิศในลำดับถัดมาคือด้านการระลึกถึงองค์กรในทางบวกและท้ายสุดคือด้านความรักและปรารถนาจะเป็นสมาชิกขององค์กร นอกจากนี้การศึกษายังจำแนกความแตกต่างระหว่างพนักงานทั่วไปกับพนักงานที่มีความเก่งและได้ผลว่าระดับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนองค์กรของพนักงานทั้งสองกลุ่มอยู่ในช่วงปานกลางค่อนข้างสูงและมีค่าที่ไม่แตกต่างกันมากนัก

เนื่องจากมีงานวิจัยที่มีความเชื่อมโยงของความผูกพันในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Agarwal, 2014; De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013) และวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการสร้างความผูกพันต่อองค์การ (Obeidat et al., 2014; Kehoe and Wright, 2013) และความเชื่อมโยงกับแรงจูงใจภายในจากงานวิจัยของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่ไม่ใช้ตัวเงิน เช่น งานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งแสดงให้เห็นว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและสามารถส่งผลทางอ้อมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ เนื่องจากความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนสามารถอธิบายทั้งความผูกพันในงานและความมผูกพันต่อองค์การของพนักงานได้ ซึ่งหากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจภายในที่สำคัญคือความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้จะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มตามคำอธิบายของทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Amabile, 2012) ซึ่งยังต้องการงานวิจัยและหลักฐานเชิงประจักษ์ในการอธิบายความสัมพันธ์นั้น จากแนวคิดดังกล่าวแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถนำแนวคิดของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมาใช้ในการศึกษาเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการการสร้างแรงจูงใจในการทำงานของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ต่อเนื่องได้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานเป็นตัวแปรเชื่อมโยงหรือตัวแปรส่งผ่านของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยามนุษย์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

อย่างไรก็ตามการศึกษาด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังต้องการคำอธิบายในเรื่องของการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมในการปฏิบัติให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ซึ่งยังคงต้องการงานวิจัยในความสัมพันธ์ดังกล่าวเพื่อให้การเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนและโมเดลของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานได้อธิบายว่าถ้าต้องการสร้างผลงานสูงสุดจำเป็นต้องตอบสนองต่อตัวแปรที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนที่สำคัญคือบรรยากาศและวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ ในโมเดลของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Zigarmi et

al., 2009) หรือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่ประสบความสำเร็จในโมเดลพีรามิดแห่งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Integro Leadership Insitute, 2012) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวบ่งชี้ว่าการเกิดทั้งความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังต้องการคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการในการสร้างความไว้วางใจให้เกิดในทีมงาน โดยมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีประสิทธิภาพได้

2.5 ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust)

2.5.1 ทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory)

ทุนทางสังคมอาจกล่าวได้ว่าเป็นรากฐานของนวัตกรรม (Subramaniam and Youndt, 2005) โดยมีนักวิจัยด้านทุนทางสังคมได้ให้นิยามทุนทางสังคมไว้ดังนี้

Coleman (1998) ได้นิยามทุนทางสังคมว่าประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ที่มีโครงสร้างที่สามารถช่วยให้มนุษย์กระทำกิจกรรมบางอย่างได้ ซึ่งทุนทางสังคมก็เหมือนกับทุนอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิตได้ แต่แตกต่างจากทุนอื่น ๆ ตรงที่จะฝังอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับงานหรือองค์กรกับองค์กร โดยอยู่ภายใต้ปัจจัย 2 ประการคือ ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นและโครงสร้างทางสังคม

Putnam (1993) ให้ความหมายทุนทางสังคมว่า เป็นลักษณะเด่นขององค์การทางสังคมที่ประกอบไปด้วย ความไว้วางใจ บรรทัดฐานและเครือข่ายซึ่งสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพของสังคมโดยการส่งเสริมสนับสนุนการร่วมมือในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยเครือข่าย บรรทัดฐานทางสังคมและความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะทำให้สมาชิกของกลุ่มสามารถปฏิบัติร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างได้

Cohen and Prusak (2001) ได้นิยามทุนทางสังคมว่า เป็นทุนที่ประกอบไปด้วยสิ่งที่เอื้อให้การติดต่อระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจอันดีระหว่างกัน การมีค่านิยมร่วมกัน การมีพฤติกรรมของสมาชิกในรูปแบบของเครือข่ายซึ่งสามารถก่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกันได้

จากนิยามความหมายของทุนทางสังคมในต่าง ๆ ในขั้นต้นสามารถสรุปได้ว่าทุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบและแนวตั้งระหว่างบุคคล สถาบันหรือองค์กรทั้งในรูปบุคคล กลุ่ม และรูปเครือข่าย เป็นลักษณะเด่นขององค์การทางสังคม ที่ประกอบไปด้วยความไว้วางใจ บรรทัดฐานและเครือข่าย ซึ่งสามารถปรับปรุงโดยการส่งเสริมสนับสนุนการร่วมมือในการทำงานซึ่งกันและกัน โดยการสร้างความไว้วางใจ บรรทัดฐานและเครือข่ายซึ่งจะทำให้สมาชิกของกลุ่มสามารถปฏิบัติร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

องค์ประกอบของทุนทางสังคม

Nahapiet and Ghoshal (1998) ได้เสนอกรอบแนวคิดด้านทุนทางสังคมแบ่งเป็น 3 มิติคือ

1) มิติด้านโครงสร้าง หมายถึง องค์ประกอบหรือรูปแบบของความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงระหว่างบุคคล ซึ่งอาจหมายถึงความสัมพันธ์ของวัตถุ เช่น ความหนาแน่นของเครือข่าย การเชื่อมต่อลำดับขั้นตอน โดยในมิตินี้มีความซ้อนทับกับเครือข่ายทางสังคม (Social Network)

2) มิติความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อและบรรทัดฐานที่เชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันในเครือข่ายทางสังคมโดยแนวคิดหลักในมิตินี้ คือ ความเคารพ ความเป็นมิตร ความไว้วางใจ ความไว้วางใจอันดีระหว่างกัน ความคาดหวัง บรรทัดฐานและอื่น ๆ (Nahapiet and Ghoshal, 1998) โดยในมิตินี้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง (Coleman, 1988; Putnam, 1993)

3) มิติด้านความรู้ความเข้าใจ แสดงถึงการแบ่งปันการแสดงออก การแปลความหมายและระบบของความหมายของกลุ่มคนในเครือข่ายสังคมเดียวกัน เช่น การแบ่งปันเรื่องเล่า การใช้ภาษาเดียวกันและการใช้รหัสเดียวกัน เป็นต้น

ความเชื่อมโยงของทุนทางสังคมและนวัตกรรม

ซึ่งจากกรอบแนวคิดที่นำเสนอ โดย Nahapiet and Ghoshal (1998) นั้นได้แบ่งมิติของทุนทางสังคมอย่างชัดเจนซึ่งในงานวิจัยของ Zheng (2008) ได้นำกรอบแนวคิดดังกล่าวมาทำการสังเคราะห์ งานนวิจัยด้านทุนทางสังคมและนวัตกรรม ซึ่ง Zheng ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าความสัมพันธ์ระหว่างทุนทางสังคมและนวัตกรรมยังต้องการหลักฐานในเชิงประจักษ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์ดังกล่าว โดยในมิติด้านความสัมพันธ์เป็นมิติที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการกลุ่มและการสร้างความสัมพันธ์ในกลุ่มได้ในมิตินี้ การศึกษาด้านทุนทางสังคมและนวัตกรรมส่วนใหญ่ทำการศึกษาใน 2 ประเด็นคือ บรรทัดฐานและความไว้วางใจ (Zheng, 2008) ต่อมา Kelley (2010) ได้เสนอว่าการสร้างความไว้วางใจถือว่ามีความสำคัญและเชื่อมโยงกับการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้โดยการที่จะให้พนักงานเกิดความมีนวัตกรรมได้นั้นต้องให้พนักงานแสดงความริเริ่มโดยต้องเริ่มจากความเคารพซึ่งส่งผลให้เกิดการคิดริเริ่ม ถ้าพนักงานไม่มีความเคารพในตัวหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาพนักงานจะไม่มีความรู้สึกถึงความต้องการในการทำงาน ดังนั้นพนักงานจะไม่ทำอะไรนอกจากการปฏิบัติงานในขั้นที่ต่ำที่สุด และในลำดับการเกิดความคิดสร้างสรรค์ถ้าปราศจากความไว้วางใจแล้วพนักงานจะไม่รู้สึกปลอดภัยในการแบ่งปันความคิดสร้างสรรค์และในขั้นตอนสุดท้ายหรือขั้นตอนสูงสุดในการมีนวัตกรรมคือการสร้างความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน ซึ่งถ้าหากองค์การไม่สามารถสร้างความไว้วางใจให้พนักงานได้ก็จะไม่สามารถทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) ในการเกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมได้ โดยจากกรอบแนวคิดนั้นในการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนนั้นในการทำงานในองค์กรจะต้องทำให้พนักงานรู้สึกตื่นเต้นในการมาทำงานเนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกถึงจุดหมายอันยิ่งใหญ่และมีความสุขในการที่ได้มาอยู่ที่นั่นหรือการมาทำงานนั่นเอง (Kelley, 2010)

โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการสร้างความไว้วางใจ (Trust) ในระดับบุคคล พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวก มีความรับผิดชอบและทุ่มเทในการทำงาน มีสัญญาใจ เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การและสร้างความสำเร็จให้องค์การ (Dirks, 2006; Gostick and Elton, 2009) และในระดับกลุ่มจากทฤษฎีทุนทางสังคมในมิติด้านความสัมพันธ์ที่มีการศึกษาที่แสดงให้เห็นถึงความเชื่อและบรรทัดฐานที่เชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันในเครือข่ายทางสังคมจึงสามารถอธิบายได้ว่า การสร้างความไว้วางใจสามารถปรับปรุงการทำงานและผลการปฏิบัติงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่มซึ่งถือว่า เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญในการทำให้ความคิดสร้างสรรค์ถูกเป็นที่ยอมรับในกลุ่มและสามารถทำให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นจริงได้ (Kanter, 1988; Kelley, 2010)

2.5.2 แนวคิดด้านความไว้วางใจและความไว้วางใจในนวัตกรรม

ความไว้วางใจโดยส่วนใหญ่ถูกระบุว่าเป็นมิติย่อยของมิติด้านความสัมพันธ์ของทุนทางสังคม (Zheng, 2008) โดย Reynolds (1997) กล่าวว่าความไว้วางใจเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์การ ระดับความไว้วางใจในองค์การเป็นตัวแยกความแตกต่างระหว่างองค์การที่ดีกับองค์การทั่ว ๆ ไปและมีผู้เชี่ยวชาญได้ให้ความหมายของความไว้วางใจดังนี้

ความไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลยินดีหรือเต็มใจที่จะกระทำให้กับบุคคลอื่นด้วยเจตนาหรือความตั้งใจที่ดี ซึ่งเป็นผลจากความมั่นใจในคำพูดหรือการกระทำของบุคคลนั้น (Cook and Wall, 1980)

Mayer et al. (1995) กล่าวว่า เป็นความเต็มใจที่จะยอมรับความเสี่ยงในการกระทำของอีกฝ่ายบนพื้นฐานของความคาดหวังว่าผู้นั้นจะกระทำในสิ่งที่เป็นผลดีต่อเรา โดยที่ไม่ได้คำนึงถึงการติดตามหรือควบคุม

ความไว้วางใจ หมายถึง เป็นความเชื่อในการกระทำของบุคคลว่าจะสอดคล้องกับความคาดหวังในทางบวกของผู้ไว้วางใจ โดยเมื่อเรามีความไว้วางใจในบุคคลใด ๆ ก็จะตั้งสมมติฐานไว้ว่า บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมในทางที่สอดคล้องกับผลประโยชน์ของเราตลอดจนมีความตั้งใจและมีความสามารถในการที่จะปฏิบัติเพื่อให้บรรลุความต้องการของเราได้ (Shaw, 1997)

ความไว้วางใจ หมายถึง ความน่าเชื่อถือในตัวบุคคลที่เกิดจากการได้รับรู้ถึงความสามารถและความปรารถนาดี (ศิริรัตน์ นีสันเทียะ, 2552)

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความไว้วางใจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกิดจากความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ด้วยความสมัครใจในการตั้งสมมุติฐานที่ดีสุดในการทำนายเกี่ยวกับเจตนาและการกระทำของบุคคลอื่นและคาดหวังว่าบุคคลนั้นจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตน

แนวคิดและความสำคัญของความไว้วางใจ

Fox (1974) กล่าวว่า ความไว้วางใจในองค์การมีรูปแบบที่แตกต่างของความสัมพันธ์ของความไว้วางใจอยู่ในทุกองค์การ องค์การที่ประสบความสำเร็จ มีการสร้างรากฐานที่ประกอบด้วย

1) ความไว้วางใจแนวขวาง หมายถึง ความไว้วางใจระหว่างผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกัน

2) ความไว้วางใจแนวตั้ง หมายถึง ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3) ความไว้วางใจภายนอก หมายถึง ความสัมพันธ์ของความไว้วางใจระหว่างองค์การกับลูกค้าหรือซัพพลายเออร์

โดย Luhman (1979) ได้ทำการจำแนกความไว้วางใจของบุคคลออกจากความไว้วางใจในองค์การโดยความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคม ซึ่งแนวคิดความไว้วางใจที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางถึง รูปแบบความไว้วางใจ คือ

1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2) ความไว้วางใจในระบบ (System Trust) เป็นความไว้วางใจในองค์การโดยภาพรวม ซึ่งความไว้วางใจในองค์การ (Organizational Trust) เป็นระบบขององค์การที่แสดงถึงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์การ โดย Perry and Mankin (2007) ได้ให้การสนับสนุนทั้งความไว้วางใจระหว่างบุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา) และความไว้วางใจในระบบ (ความไว้วางใจในองค์การ) เป็นการวัดประเมินความแตกต่างของความไว้วางใจในองค์การและความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้ของพนักงานต่อความไว้วางใจได้อย่างครอบคลุม

โดยในช่วงปี 1990 ทฤษฎีองค์การให้ความสนใจศึกษาในความไว้วางใจและให้ความสำคัญที่เพิ่มขึ้น อีกทั้งความร่วมมือระหว่างบุคคลและทีมงานในองค์การ อันเป็นผลจากการเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจากองค์การแบบดั้งเดิม ทั้งสายการบังคับบัญชาที่แบนราบจนถึงการลดผู้บริหารระดับกลาง (Jones and George, 1998) การศึกษาวิจัยให้ความรู้อย่างกว้างขวางว่า ความไว้วางใจสามารถนำไปสู่พฤติกรรมความร่วมมือระหว่างบุคคลกลุ่มและองค์การ (Jones and George, 1998; Mayer et al., 1995) องค์การต่าง ๆ ยังคงค้นหาหนทางใหม่ที่ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างบุคคลและกลุ่มการทำงานไปถึงทีมงาน องค์การแนวราบและรูปแบบอื่นเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การด้วยเหตุนี้ทำให้ความไว้วางใจได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น

ความเชื่อมโยงกับนวัตกรรมจากผลการวิจัยของ Clegg et al. (2002) ได้ให้การสนับสนุนแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยพบว่า เมื่อ

พนักงานไว้ใจในองค์กรจะส่งผลต่อทั้งการสร้างความคิดและการปฏิบัติแนวคิด เช่นเดียวกันกับงานของ Ruppel and Harrington (2000) ที่ทำการศึกษาผู้จัดการในแผนกไอที โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรมและจากงานวิจัยของ Edmondson (1999) พบความสัมพันธ์ระหว่างความปลอดภัยทางจิตวิทยา (เป็นผลจากความไว้วางใจ) และการเรียนรู้ของทีม Schippers et al. (2003) พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความไว้วางใจในกลุ่มและความยืดหยุ่นของทีม O'Reilly et al. (1987) รักษาระดับของความไว้วางใจนำไปสู่การเพิ่ม Dialogue และใช้การสื่อสารเดียวกัน (Share Communication) ซึ่งทำให้เกิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับ Madhavan and Grover (1998) กล่าวว่า การปฐมนิเทศทีม (Team Orientation) และความสามารถ (Completence) เป็นตัวแปรกระบวนการที่สำคัญในการสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ได้

ประเภทของความไว้วางใจ

Cook and Wall (1980) ได้ทำงานแบ่งประเภทของความไว้วางใจใน 2 แนวคิดหลักซึ่งต่อมาเป็นที่มาของคำว่าความสามารถและคำว่าความเชื่อมั่น (Zheng, 2008) คือ

1) ความเคารพในความตั้งใจที่น่าเชื่อถือของบุคคลอื่น ๆ

2) ความมั่นใจในความสามารถของบุคคลอื่น ๆ

Lewis and Weigert (1985) ได้แบ่งประเภทของความไว้วางใจบน 2 พื้นฐานหลักคือ

1) ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ (Cognition-Basd Trust) ซึ่งเป็นการตัดสินใจการให้ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากความรู้ความเข้าใจโดยเกิดจากการรับรู้ว่าบุคคลเลือกผู้ซึ่งไว้ใจในสิ่งที่น่านับถือภายใต้สถานการณ์หนึ่งและเลือกที่พิจารณาว่ามีเหตุผลที่ดีในที่ทำให้เกิด

2) ความไว้วางใจ ความไว้วางใจบนพื้นฐานของอารมณ์ความรู้สึก (Affect-Based Trust) ซึ่งการตัดสินใจในการให้ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากความผูกพันทางอารมณ์ระหว่างบุคคลเกี่ยวข้องกับบทบาทสำคัญของอารมณ์ในกระบวนการความไว้วางใจบุคคลที่จะทำให้เกิดอารมณ์ความไว้วางใจในความสัมพันธ์นั้นจะแสดงออกซึ่งการดูแลและการเอาใจใส่อย่างแท้จริง เช่น การให้สวัสดิการแก่หุ้นส่วนมีความเชื่อในคุณสมบัติที่ดีหรือน่าสรรเสริญและเชื่อว่าความรู้สึกเหล่านี้จะได้รับการตอบแทน

ซึ่ง Gillespie and Mann (2004) ได้เพิ่มการแบ่งแบบความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ความเข้าใจ และความไว้วางใจบนพื้นฐานของอารมณ์ความรู้สึก โดยการแบ่งความไว้วางใจแบบที่ 3 คือ

3) ความไว้วางใจบนพื้นฐานพฤติกรรม (Behavioral-Based Trust) ซึ่งความไว้วางใจบนพื้นฐานพฤติกรรมมีการตัดสินใจในการให้ความไว้วางใจมีพื้นฐานมาจากพฤติกรรมที่น่าเชื่อถือของผู้อื่น

Robbins (2005) ได้กล่าวถึงรูปแบบพื้นฐานของความไว้วางใจ ไว้ 3 ลักษณะคือ

1) ความไว้วางใจบนพื้นฐานการป้องกัน (Deterrence-based Trust) เป็นรูปแบบของความไว้วางใจที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความมั่นคงในพฤติกรรมที่บุคคลซึ่งทำสิ่งที่เขาพูดและมีการกระทำต่อกัน พฤติกรรมของบุคคลขึ้นอยู่กับทฤษฎีการลงโทษ ความไว้วางใจที่คงอยู่นั้นต้องมีระดับของการลงโทษที่ชัดเจนจะต้องมีมาตรการป้องกันการเกิดความไม่ไว้วางใจ ดังนั้นการลงโทษจะมีความสำคัญต่อผู้จูงใจมากกว่าสัญญาจะให้รางวัลเมื่อไม่สามารถที่จะทำตามคำมั่นสัญญานั้นได้

2) ความไว้วางใจบนพื้นฐานความรู้ (Knowledge-Based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีพื้นฐานในการคาดคะเนบุคคลอื่น รู้จักผู้อื่นดีเพียงพอเพื่อที่จะรู้ถึงพฤติกรรมของผู้อื่น ความไว้วางใจที่มีพื้นฐานจากความรู้ขึ้นอยู่กับการได้รับข้อมูลมากกว่าการลงโทษและเป็นการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่กระทำด้วยความจริงใจ

3) ความไว้วางใจบนพื้นฐานจากการวินิจฉัย (Identification-Based Trust) เป็นความไว้วางใจที่มีความรู้สึกร่วมในอารมณ์กับความปรารถนาและความตั้งใจของผู้อื่นโดยกลุ่มคนต้องมีความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อตกลงร่วมกัน การตระหนักร่วมกันและเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน เนื่องจากมีความเกี่ยวโยงของอารมณ์ระหว่างกัน

Hosmer (1995) พยายามสังเคราะห์การศึกษาความไว้วางใจตามทฤษฎีองค์การและมองความไว้วางใจ ใน 5 แนวคิด คือ ความคาดหวังของบุคคล ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ โครงสร้างทางสังคม และพฤติกรรมจริยธรรม

Shaw (1997) กล่าวถึงขอบเขตที่ทำให้เกิดความไว้วางใจ และการสูญเสียความไว้วางใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน คือ บุคคล ทีมงาน หรือองค์การ ล้วนมีขอบเขตในการสร้างและการถอนความไว้วางใจจากผู้อื่นออกไปแตกต่างกัน และปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีผลต่อการกำหนดขอบเขตหรือจุดทางเข้าและทางออกของความไว้วางใจของแต่ละบุคคล ได้แก่ สถานการณ์ (The Situation) ประสบการณ์ของบุคคลนั้นในเรื่องความไว้วางใจ ประสบการณ์ของผู้อื่นในเรื่องความไว้วางใจ ซึ่งสรุปได้ว่า จุดทางเข้าและทางออกของบุคคลหนึ่งในเรื่องความไว้วางใจนั้น มีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ ปัจจัยทั้ง 3 ของแต่ละบุคคลดังกล่าวข้างต้น บุคคลจะเปลี่ยนความคิดจากการไว้วางใจเป็นไม่ไว้วางใจง่ายกว่าการสร้างความไว้วางใจขึ้นมาใหม่เมื่อบุคคลนั้นได้สูญเสียไปครั้งหนึ่งแล้ว

นอกจากนั้น Shaw (1997) ได้ กล่าวถึงตัวชี้วัดระดับความไว้วางใจในกลุ่ม 3 ประการ ได้แก่

1) การเปิดเผย คือ ระดับความเต็มใจในการเปิดเผยเรื่องต่าง ๆ ภายในกลุ่ม

2) การให้เกียรติ คือ ระดับการให้เกียรติซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม

3) ความสอดคล้อง เช่น การรวมประสานงานกันภายในกลุ่ม การรวมกันออกความคิดเห็นและการตัดสินใจร่วมกัน เป็นต้น

Cummings and Bromiley (1996) เสนอรูปแบบความไว้วางใจ 2 รูปแบบ คือ

1) ความไว้วางใจระหว่างหน่วยงานภายในองค์การ (Intra-Organizational Trust) หรือความไว้วางใจในแผนกอื่นหรือหน่วยงานอื่นภายในองค์การ

2) ความไว้วางใจระหว่างองค์การ (Inter-Organizational Trust) หรือความไว้วางใจระหว่างบุคคลภายนอกหรือองค์การอื่น

นอกจากนั้น Cummings and Bromiley (1996) อธิบายความไว้วางใจใน 3 องค์ประกอบ คือ

1) องค์ประกอบแรก คือ อารมณ์ความรู้สึก หรือบุคคลมีความรู้สึกอย่างไรต่อความผูกพันระหว่างบุคคลในการเกิดความไว้วางใจ

2) องค์ประกอบที่สอง คือ ความรู้ความเข้าใจ หรือบุคคลคิดอย่างไรต่อการรับรู้และการทำความเข้าใจโดยใช้เหตุและผลต่อการเกิดความไว้วางใจ

3) องค์ประกอบสุดท้าย คือ พฤติกรรมที่ตั้งใจหรือบุคคลตั้งใจแสดงพฤติกรรมอย่างไรในการควดหวังต่อพฤติกรรมซึ่งสามารถให้ความไว้วางใจได้

ซึ่ง Dovey (2009) กล่าวว่าเนื่องจากนวัตกรรมขึ้นอยู่กับการเรียนรู้แบบสะสม การสร้างความคิด (Idea Generation) การนำเสนอความคิด (Idea Promotion) และการทำความคิดให้เป็นจริง (Idea Realization) ของการปฏิบัติของผู้มีส่วนร่วมในองค์การ โดยการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพต้องการความร่วมมือทั้งจากบุคคลและกลุ่ม เพื่อจะไม่ทำให้บุคคลขาดความมั่นใจ แม้ว่าจะมีการปฏิเสธแนวความคิด (ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับความอับอาย) การขาดการเป็นที่ยอมรับจากคนอื่น หรือเกี่ยวข้องกับความหยิ่งหรือมั่นใจจนเกินไป และจากเหตุผลดังกล่าวองค์กรจึงต้องลงทุนในสร้างความเชื่อในคนอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อขยายขอบเขตของการปฏิบัติเหล่านี้เพื่อให้สามารถสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์กรได้ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าขึ้นอยู่กับระดับของความไว้วางใจระหว่างบุคคลในองค์กร

ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust)

ความไว้วางใจในนวัตกรรมตามแนวคิดของ Clegg et al. (2002) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกถึงความคาดหวังอย่างมีเหตุผลในการเกิดปฏิกิริยาที่เหมาะสมและในเชิงบวกต่อการตอบสนองความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรม Clegg et al. (2002) ได้เสนอ ตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรม โดยบทบาทของความไว้วางใจในการสร้างนวัตกรรม มีความสำคัญในการลดการรับรู้ที่มีความเสี่ยงและมีผลสะท้อนในทางลบที่เกิดจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Unsworth and Clegg, 2010) สภาพแวดล้อมภายในที่มีความไว้วางใจในนวัตกรรมจะช่วยให้พนักงานรู้สึก

อิสระในการเสนอแนวคิดใหม่ และรู้ว่าเพื่อนร่วมงานจะให้การตอบรับในทางบวกเกี่ยวกับแนวคิดเหล่านั้น โดยความไว้วางใจในนวัตกรรมสามารถจำแนกพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงซึ่งผูกพันกับลักษณะของสิ่งแวดล้อมซึ่งจะทำให้มีระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสูงด้วย นอกจากนั้นความไว้วางใจในนวัตกรรมยังช่วยให้พนักงานรับมือกับผลกระทบทางด้านลบของนวัตกรรมได้อีกด้วย เช่น ความตั้งใจในการลาออก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ของการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Shih and Susanto, 2011) ดังนั้นในมุมมองด้านการบริหารจึงมีความสำคัญในการสร้างลักษณะของสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมโดยการสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรมซึ่งจะทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมควบคู่ไปกับความพึงพอใจในงานได้ โดยในเงื่อนไขที่เหมาะสมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจะทำให้เกิดทั้งนวัตกรรมและความพึงพอในในการทำงานในเวลาเดียวกัน

Clegg et al. (2002) ได้การแบ่งความไว้วางใจเพื่อเชื่อมโยงกับกระบวนการด้านนวัตกรรมคือ กระบวนการสร้างความคิด (Idea Generation) กระบวนการนำเสนอแนวความคิด (Idea Promotion) และกระบวนการปฏิบัติแนวความคิด (Idea Implementation) โดยแบ่งความไว้วางใจออกเป็น 2 แบบคือ ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) โดยพนักงานเชื่อว่าองค์กรจะรับฟังแนวความคิดและข้อเสนอแนะของพวกเขาความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit) โดยพนักงานเชื่อว่าพนักงานจะสามารถแบ่งปันผลประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรได้

จากการทบทวนวรรณกรรมในหัวข้อข้างต้นจะเห็นได้ว่าการแบ่งนวัตกรรมในองค์ประกอบความไว้วางใจของ Clegg et al. (2002) พบว่ามีความเชื่อมโยงกับกระบวนการเกิดนวัตกรรมมากที่สุด จากนิยามของ Clegg et al. (2002) ผู้วิจัยได้ปรับความไว้วางใจในนวัตกรรมเป็นความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม ซึ่งหมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มถึงความคาดหวังอย่างมีเหตุผลในการเกิดปฏิกิริยาที่เหมาะสมและในเชิงบวกต่อการตอบสนองความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่ม โดยการที่กลุ่มจะแสดงพฤติกรรมหรือมีความพยายามในการคิดค้น (โดยการสร้างความคิดและการสนับสนุนความคิดและปฏิบัติแนวคิด) เมื่อพวกเขามีความคาดหวังของการตอบสนองที่เหมาะสมในเชิงบวกและจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการสร้างและเสนอแนวคิดด้านนวัตกรรมของกลุ่มและแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ความไว้วางใจในการรับฟัง หมายถึง สมาชิกในกลุ่มเชื่อว่าองค์กรจะรับฟังแนวความคิดและข้อเสนอแนะของกลุ่ม และความไว้วางใจในผลประโยชน์ หมายถึง สมาชิกในกลุ่มเชื่อว่ากลุ่มจะสามารถแบ่งปันผลประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรได้

2.5.3 ความเชื่อมโยงความไว้วางใจในนวัตกรรมกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ (Trust) และนวัตรรม (Innovation)

จากความเชื่อมโยงระหว่างทุนทางสังคมและนวัตกรรมนั้น โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกับนวัตกรรมมากที่สุดคือความไว้วางใจโดยได้ทำการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรมดังตารางที่ 2.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.7 ตารางการสรุปความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรม

ผู้เขียน/ปี	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Practices)	นวัตกรรม	ผลลัพธ์
งานวิจัยที่ศึกษาระดับบุคคล (Individual)			
Clegg et al. (2002)	ความไว้วางใจในนวัตกรรม ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) ความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit)	การเสนอความคิดและการปฏิบัติ	- ความไว้วางใจในการรับฟังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างความคิดสร้างสรรค์ - ความไว้วางใจในผลประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติ
Moran (2005)	ความไว้วางใจในนวัตกรรม ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) ความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit)	นวัตกรรมของผู้จัดการในด้านผลการปฏิบัติงาน	ความสัมพันธ์ทางบวก
Bysted (2013)	ความไว้วางใจในนวัตกรรม ความไว้วางใจในการรับฟัง ความไว้วางใจในผลประโยชน์	พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวกผ่านตัวแปรควบคุมคือความพึงพอใจในงาน
งานวิจัยที่ศึกษาระดับกลุ่ม (Unit)			
Rupple and Harrington (2000)	ผู้จัดการไว้วางใจพนักงานและความไว้วางใจองค์กร	การแลกเปลี่ยนทรัพยากรเน้นที่นวัตกรรม	ความไว้วางใจทั้ง 2 ตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวก
องค์การ			
Landry et al., (2002)	ความไว้วางในลูกค้า, คู่ค้า และตัวแทนรัฐบาล	ผลิตภัณฑ์และกระบวนการนวัตกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวก
Lee and Choi (2003)	Reciprocal Trust in Organization	ความคิดสร้างสรรค์	ความสัมพันธ์ทางบวก
งานวิจัยระดับสถาบัน			
Dakhli and Clercq (2004)	ความไว้วางใจทั่วไปความไว้วางใจในสถาบัน	เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับนวัตกรรม	ความสัมพันธ์ทางบวกอย่างน้อย 1 การวัด

จากตารางที่ 2.7 แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรม จากผลการวิจัยของ Clegg et al. (2002) ได้ให้การสนับสนุนแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยพบว่า เมื่อพนักงานไว้ใจในองค์กรจะส่งผลต่อทั้งการสร้างความคิดและการปฏิบัติแนวคิด เช่นเดียวกับงานของ Ruppel and Harrington (2000) ที่ทำการศึกษาผู้จัดการในแผนกไอที โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรม และงานวิจัยของ Moran (2005) ศึกษาความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับบุคคลโดยการประเมินนวัตกรรมของผู้จัดการในด้านผลการปฏิบัติงานโดย ผู้อำนวยการด้านทรัพยากรมนุษย์ประเมินผลการทำงานของผู้จัดการพบว่าความไว้วางใจในนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับนวัตกรรมของผู้จัดการในด้านผลการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยดังกล่าวเริ่มมีการใช้ความไว้วางใจในนวัตกรรมมาใช้วัดในระดับผู้จัดการ และจากงานวิจัยของ Unsworth and Clegg (2010) พบว่าความไว้วางใจในนวัตกรรมมีความสำคัญในการลดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและผลกระทบทางลบที่เกิดจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม นอกจากนั้นสภาพแวดล้อมภายในซึ่งเป็นลักษณะของความไว้วางใจในนวัตกรรมจะช่วยให้พนักงานรู้สึกอิสระในการเสนอแนวคิดใหม่และรู้ว่าเพื่อนร่วมงานจะตอบสนองต่อความคิดเหล่านั้นในทางบวก นอกจากนั้นจากงานวิจัยของ Bysted (2013) พบว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวควบคุม แสดงให้เห็นว่าความไว้ใจในนวัตรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจะมีมากขึ้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวจะเห็นได้ว่าความไว้วางใจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการสร้างนวัตกรรมได้ โดยงานวิจัยของ Bysted (2013) แสดงให้เห็นว่ามีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในนวัตกรรมกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งพบความสัมพันธ์ในระดับบุคคล นอกจากนั้นความไว้วางใจยังส่งผลต่อการสร้างทีมที่มีประสิทธภาพสูง (Hakanen et al., 2012) โดยกล่าวว่าความไว้วางใจเป็นแรงผลักดันในการสร้างสรรค์ธุรกิจ โดยองค์กรต้องสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสร้างความไว้วางใจเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างทีมที่มีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี AMO Theory ได้สร้างผลลัพธ์ที่สำคัญ คือ สามารถสร้างความไว้วางใจด้วยเช่นเดียวกัน ตามกรอบแนวคิดของ Purcell et al. (2003)

จากความสัมพันธ์และความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องในการสร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสร้างผลปฏิบัติงานในระดับกลุ่มหรือระดับทีมซึ่งงานวิจัยด้านความไว้วางใจเองยังต้องการการศึกษาเพิ่มเติมในระดับกลุ่มมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างความไว้วางใจยังส่งผลต่อการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนนั้นเมื่อพนักงานมีความไว้วางใจในนวัตกรรมจะก่อให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานได้ ทำให้สามารถตั้งสมมติฐานได้ว่าความไว้วางใจในนวัตกรรมส่งผลต่อกระบวนการทำงานเป็นทีม ซึ่งความสำคัญของการสร้างความไว้วางใจในทีมในขั้นตอน

การเสนอแนวความคิดและการปฏิบัติแนวความคิดให้เกิดเป็นนวัตกรรม โดยเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญในระดับทีมที่เชื่อมโยงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพบว่าการจะสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในองค์การเป็นความท้าทายอย่างหนึ่ง และการจะทำให้นวัตกรรมเกิดอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเป็นเรื่องยาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวแปรที่สำคัญอย่างมากที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานคือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีความเชื่อมโยงกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการพัฒนาทักษะและความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

อย่างไรก็ตามจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า วิธีปฏิบัติแบบชุดการจัดการ (Bundle) ตามทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) เริ่มมีการวิจัยว่า สามารถทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นซึ่งมีหลักฐานเชิงประจักษ์เพิ่มมากขึ้นในการอธิบายตัวแปรส่งผ่านและความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น วิจัยของ Wright and Kehoe (2007) และ Yuan (2005) ที่วิเคราะห์วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับผลการดำเนินการทำงานโดยแสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการดำเนินการผ่านความผูกพัน (Commitment) โดย ทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจ และโอกาส (AMO Theory) จะสามารถอธิบายและช่วยให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และปัจจัยเชื่อมโยงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้นเช่นเดียวกัน

จากความเชื่อมโยงทั้งความผูกพันของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์การ และอารมณ์ทางบวก ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้น (De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013; Agarwal, 2014; Park et al., 2014; Slatten et al., 2011) เนื่องจากความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานมีความเชื่อมโยงทั้งความผูกพันของพนักงานและพันธะผูกพันต่อองค์การ และนอกจากการนั้นจากนิยามของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานที่กล่าวถึงความมุ่งมั่นและความพยายามที่ไม่ย่อท้อต่ออุปรรค ซึ่งเป็นผลมาจากความรักในสิ่งที่ทำถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญพื้นฐานในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเช่นเดียวกัน และนอกจากนั้นจากบทความของ Hamel (2009) ที่กล่าวว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานเป็นคุณลักษณะพึงประสงค์ของเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และจากความเชื่อมโยงด้านทฤษฎีของทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ ของ Amabile (2012) ที่เสนอว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานเป็นแรงขับเคลื่อนของความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม รวมทั้งจากงานวิจัยการวิเคราะห์อภิมานของ Hammond et al. (2011) พบว่าจากงานวิจัยที่ผ่านมาของสร้างนวัตกรรม ตัวแปรแรงจูงใจ

ภายใน ถือว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานได้ เช่น งานวิจัยของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) ที่พบว่าปัจจัยที่ไม่ใช้ตัวเงิน เช่น งานที่มีคุณค่าและโอกาสในการพัฒนาความสามารถส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งแสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและสามารถส่งผลทางอ้อมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ ดังนั้นนั้นทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน (Employee Work Passion) เป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

อย่างไรก็ตาม ช่องว่างการวิจัยทั้งพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์นั้นยังพบว่า ต้องการการศึกษาความสัมพันธ์ในระดับกลุ่ม โดยตัวแปรที่สำคัญในการสร้างทีมในระดับกลุ่มและมีความเชื่อมโยงกับนวัตกรรม คือ การสร้างความไว้วางใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความไว้วางใจในนวัตกรรม ซึ่งเป็นความไว้วางใจเฉพาะเจาะจงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างชัดเจน โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถสร้างความไว้วางใจในทีมและส่งผลต่อการเกิดนวัตกรรมได้ เช่น จากงานของ Vanhala and Ahteela (2011) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อความไว้วางใจในสิ่งที่ไม่ใช่บุคคล และงานวิจัยยังเสนอให้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์กับความไว้วางใจระหว่างบุคคลและทีม ที่ไม่ใช่แค่ความไว้วางใจระหว่างหัวหน้าและลูกน้องแต่เป็นความไว้ระหว่างเพื่อนร่วมทีมด้วย นอกจากนั้นยังมีงานวิจัยอีกจำนวนหนึ่งที่ต้องการให้มีการศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยเชิงประจักษ์ในการเรื่องของ กล่องดำ (Black Box) ของการแทรกแซงที่สำคัญที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อผลลัพธ์ขององค์กรและพนักงาน (Castanheira and Chambel, 2010; Gould-Williams and Mohamed, 2010) โดยตัวแปรหนึ่งซึ่งสามารถทำให้มีกลไกในการขับเคลื่อนการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์คือ ความไว้วางใจ โดยความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางด้านบวก (Gould-Williams and Davies, 2005) ที่มีความจำเป็นในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อความไม่แน่นอนและความอ่อนไหวในการทำงาน และ ความไว้วางใจเป็นตัวแปรก่อนหน้าที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ต่อทัศนคติในงาน เช่น ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความตั้งใจในการลาออก (Dirks and Ferrin, 2002) หรือต่อบทบาทหรือหน้าที่หลักที่นอกเหนือจากการทำงาน (Madjar and Ortiz-Walters, 2008; Mayer and Davis, 1999) ยอดขายหรือกำไร (Davis et al., 2000) และนักทฤษฎีด้านองค์กรเองก็มีความเห็นว่าองค์กรสามารถสร้างและพัฒนาความไว้วางใจได้ นอกจากนั้นบรรยากาศของความไว้วางใจสามารถเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างด้านบวกของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเกี่ยวข้องผลลัพธ์ขององค์การ (Collins and Smith, 2006)

นอกจากนั้นเป็นที่แน่ชัดว่า ความไว้วางใจมีความเชื่อมโยงกับความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน ซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญประการหนึ่งของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน เนื่องจากในระดับบุคคลพบว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติเชิงบวก เกิดความรักและผูกพันต่อองค์การและสร้างความสำเร็จให้องค์การ (Dirks, 2006; Gostick and Elton, 2009) และยังมีการศึกษาว่าความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงานจะทำให้เกิดการอุทิศตนและการซึมซับในงานรวมทั้งลดความกังวลเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่ดีของพนักงานได้ (Mayer and Gavin, 2005; Unsworth and Clegg, 2010) ความไว้วางใจในนวัตกรรมยังช่วยให้พนักงานรับมือกับผลกระทบทางด้านลบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อีกด้วย เช่นความตั้งใจในการลาออก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และคำถามเกี่ยวกับประโยชน์ของการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Shih and Susanto, 2011)

ในการวิจัยในครั้งนี้ตั้งสมมติฐานจากทฤษฎีพฤติกรรมองค์กรว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมและจากทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์(Amabile, 2012) ในการตั้งสมมติฐานว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการจูงใจของทีมและบุคคลที่มีผลทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มโดยต้องอาศัยการสร้างแรงจูงใจภายใน โดยแรงจูงใจภายในนี้ คือ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน (Zigarmi, 2009) และความเชื่อมโยงในพหุระดับระหว่างบุคคลและกลุ่มโดยมีตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญคือการสร้างความไว้วางใจในวัตกรรมในทีมได้โดยมีสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1 ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล

สมมติฐาน 2 ปัจจัยระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล

สมมติฐาน 3 ปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจในนวัตกรรม

สมมติฐาน 4 ปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ ความไว้วางใจในนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน

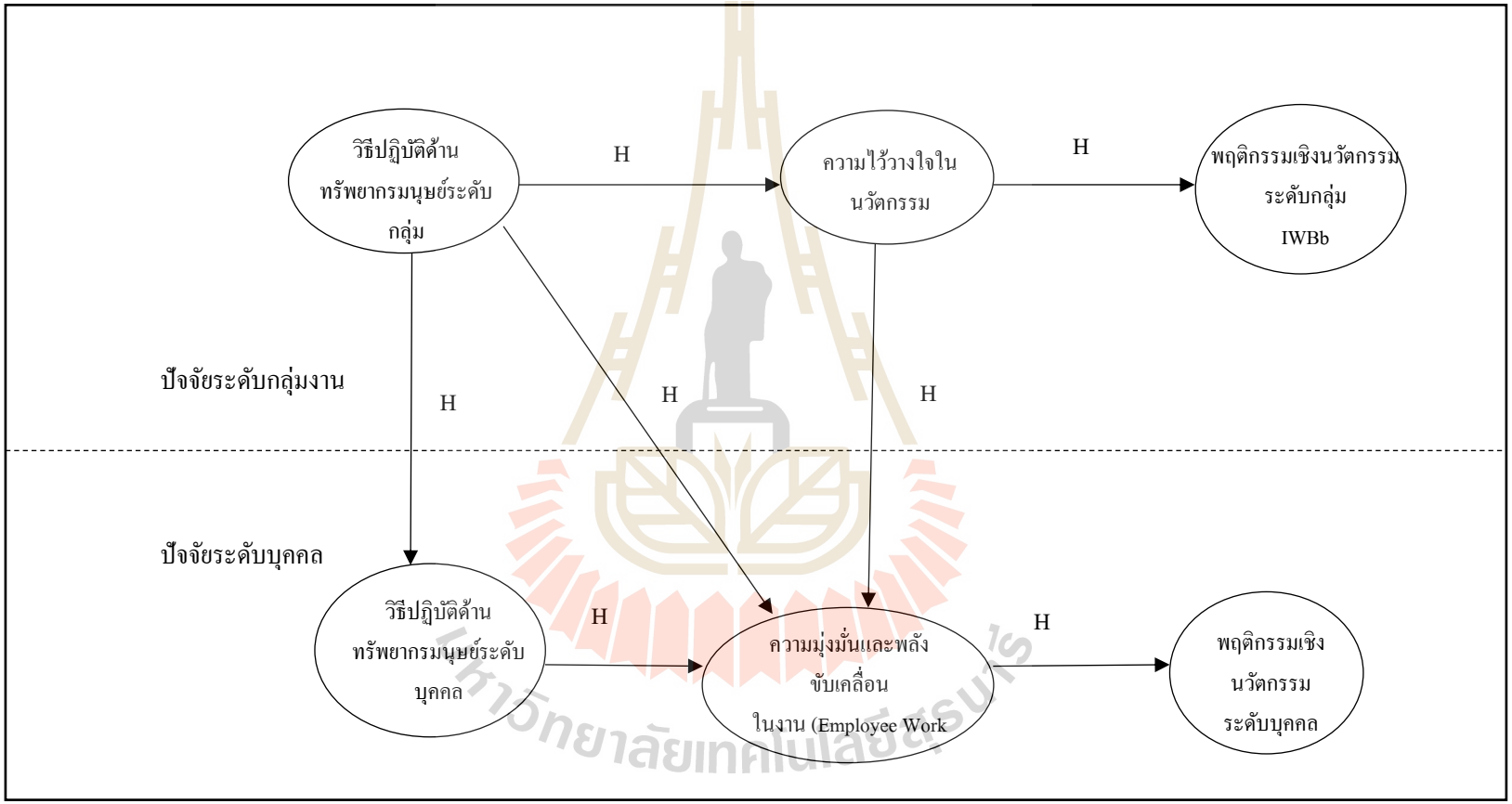
สมมติฐาน 5 ตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน

สมมติฐาน 6 ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน

สมมติฐาน 7 ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์กับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจึงได้สรุปเป็นกรอบแนว คิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 2.5

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.5 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยศึกษาอิทธิพลของปัจจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มผ่านตัวแปรเชื่อมโยงระดับกลุ่มคือ ความไว้วางใจในนวัตกรรม และตัวแปรเชื่อมโยงระดับบุคคลคือความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงาน โดยทำการศึกษาในกลุ่มธุรกิจอุตสากรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) จำนวนประชากรทั้งสิ้น 27 บริษัท และ 151 บริษัทย่อยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นสมาชิกในกลุ่มงาน (Work Group) โดยสนใจความเป็นสมาชิกในกลุ่มงานหรือทีมย่อยตั้งแต่ 3 -5 คนในแต่ละแผนกหรือโครงการซึ่งเป็นพนักงานในกลุ่มย่อยในบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยมีรายชื่อ 27 บริษัทและ 151 บริษัทย่อย ที่รายงานจำนวนพนักงานและแผนกงานที่อยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในตลาดหลักทรัพย์ โดยรวบรวมรายชื่อบริษัท จำนวนบริษัทย่อย แผนกและจำนวนพนักงาน จากเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2559 และจากรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) พ.ศ. 2558

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยเรื่องนี้เน้นศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกในกลุ่มงานในแต่ละแผนกของกลุ่มบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ปี พ.ศ. 2559 โดยลักษณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกในกลุ่มงานในแผนกที่เป็นพนักงานที่มีความรู้ (Knowledge Worker) คือมีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปและทำงานมาอย่างน้อย 1 ปี และเป็นสมาชิกในกลุ่มงาน (Work Group) โดยสนใจความเป็นกลุ่มหรือทีมย่อยตั้งแต่ 3 -11 คนในแต่ละกลุ่มในแผนกหรือโครงการของบริษัท

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์พหุระดับเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุแบบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมตามสมมติฐานกับข้อมูลความคิดเห็นที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling : MSEM) ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีความสำคัญ เนื่องจากหากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็กจะส่งผลให้การประมาณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีแนวโน้มที่จะมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ต่ำ จึงต้องทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีขนาดที่ใหญ่เพียงพอ (Tabacnick and Fidell, 1996) สอดคล้องกับ Maas and Hox (2010) ที่กล่าวว่า ขนาดตัวอย่างของกลุ่มระดับทีมควรมีมากกว่า 50 กลุ่มขึ้นไป และในระดับบุคคลเนื่องจากการวิเคราะห์สมการโครงสร้างพหุระดับใช้เทคนิคในการประมาณค่าในการวิเคราะห์การประมาณค่าแบบ Maximum Likelihood Estimation (MLE) ซึ่งเสนอว่าควรมีกลุ่มตัวอย่างระดับบุคคลมากว่า 300 ขึ้นไป (Hair et al., 2010)

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้จึงกำหนดขนาดของตัวอย่างขั้นต่ำในระดับกลุ่มจำนวนกลุ่มขั้นต่ำอย่างน้อย 50 กลุ่มและขนาดตัวอย่างในระดับบุคคลที่ 300 คนถ้าจำนวนสมาชิกในกลุ่มมี 3 คน โดยจำนวนกลุ่มจะลดลงเมื่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น แต่ต้องไม่ต่ำกว่า 50 กลุ่มและมีจำนวนคนในกลุ่ม 3-11 คน โดยจำนวนกลุ่มจะลดลงเมื่อสมาชิกในกลุ่มเพิ่มขึ้น ในกลุ่มงานในแผนกของบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) ปี พ.ศ. 2558 ซึ่งสนใจความเป็นกลุ่มตามแผนกงานและโครงการในแต่ละบริษัท โดยสนใจความเป็นกลุ่มอย่างน้อยกลุ่มละ 3 - 11 คนในกลุ่ม

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การได้มาของกลุ่มตัวอย่าง โดยดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยการสุ่มแบบแบ่งกลุ่มหลายขั้นตอน (Multi-Stage Cluster Sampling)เป็นการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่กระจัดกระจายโดยมีลักษณะในภาพรวมของแต่ละกลุ่มที่คล้ายคลึงกัน แต่ภายในกลุ่มจะมีความแตกต่างหรือความหลากหลายอย่างครบถ้วน เพื่อให้ความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ของประชากรลดลง โดยทำการศึกษาลักษณะเบื้องต้นของประชากรแล้วจำแนกประชากรเป็นกลุ่มย่อยโดยเน้นที่ความแตกต่างภายในกลุ่มที่แตกต่างกันคล้ายประชากรแต่จะมีความคล้ายคลึงกันระหว่างกลุ่มตัวอย่างจากบริษัทย่อย 151 บริษัท โดยในขั้นตอนแรกทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนบริษัทย่อยในขั้นต่ำร้อยละ 20 โดยในขั้นนี้จะได้บริษัทย่อย 30 บริษัท และทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) จากบริษัทย่อยบริษัทละ 5 แผนกหรือกลุ่มงานตามโครงการ ในขั้นนี้จะได้กลุ่ม

ตัวอย่าง 150 กลุ่มงาน และแต่ละกลุ่มงานทำการสุ่มพนักงานด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) กลุ่มละ 3 คน ในขั้นนี้จะได้กลุ่มตัวอย่างในระดับบุคคล 450 คนหรือกลุ่มงานน้อยลง จำนวนคนในกลุ่มเพิ่มขึ้น โดยขั้นต่ำต้องได้อย่างน้อย 50 กลุ่มงานและมีจำนวนสมาชิกในกลุ่มงาน 3-11 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากวิธีการสุ่มแบ่งกลุ่มหลายขั้นตอน (Multi-Stage Cluster Sampling)

ประชากร	กลุ่มบริษัทใหญ่ (27 แห่ง)	กลุ่มบริษัทย่อย (151 แห่ง)	แผนก 11 (แผนก)	จำนวนกลุ่ม	จำนวนคนต่อกลุ่ม	รวม
1. การวางแผนการสุ่ม	6 (22%)	30 (20%)	5 (45.5%)	150	3	450
2. จำนวนที่เก็บได้จริง	6 (22%)	22 (15%)	11 (100%)	66	3-9	326

3.3 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในกลุ่มงานแต่ละแผนกหรือโครงการของกลุ่มบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยการส่งแบบสอบถามทั้งไปรษณีย์และการส่งลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็นให้ได้จำนวนกลุ่มงานอย่างน้อย 150 กลุ่ม และมีจำนวนพนักงานในกลุ่ม 3-5 คน โดยจำนวนประชากรดังแสดงรายชื่อบริษัท ดังรายชื่อและจำนวนพนักงานในบริษัททั้งหมดที่อยู่ในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 27 บริษัทและ 151 บริษัทย่อยจากเว็บไซต์ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (SET) รายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) พ.ศ. 2558

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายปิดซึ่งจะกำหนดคำตอบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบที่สอดคล้องกับความจริงหรือความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะข้อมูลเป็นมาตรานามบัญญัติ (Nominal Scale) และมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) (สรชัย พิศาลบุตร, 2554) โดยรายละเอียดของข้อคำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ตำแหน่ง แผนก กลุ่มย่อยในแผนกโครงการที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล ลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ (Interval Scale) ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดยปรับจากงานวิจัยก่อนหน้า (Jiang et al., 2012; Ma Prieto and Pilar Pérez-Santana, 2014) และปรับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพิ่มเติมในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเกิดนวัตกรรมใน 6 องค์ประกอบโดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎี AMO Theory หลักคือ

ด้านที่ 1 วิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ (Ability) ในการทำงานหรือนวัตกรรม ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านที่ 2 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานหรือนวัตกรรม ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงานและการทำงานเป็นทีม

ด้านที่ 3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาส (Opportunity) ในการทำงานหรือนวัตกรรม ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน

โดยนำมาปรับปรุงให้เข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างและทำการพัฒนาและปรับเครื่องมือในการวัดเพิ่มเติมในส่วนของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา โดยแบบวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล การวัดตัวแปรจะประเมินผลการรับรู้ถึงวิธีการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ได้แสดงออกหรือปฏิบัติในการสร้าง ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านการรับรู้ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับทีม ลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ (Interval Scale) ซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยปรับจากงานวิจัยก่อนหน้า (Jiang et al., 2012) และปรับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพิ่มเติมในวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเกิดนวัตกรรมใน 5 องค์ประกอบโดยมีพื้นฐานมาจากทฤษฎี AMO Theory หลักคือ

ด้านที่ 1 วิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ (Ability) ด้านการทำงานหรือนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา

ด้านที่ 2 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านการทำงานหรือนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ด้านที่ 3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาส (Opportunity) ด้านการทำงานหรือนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่ การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน

โดยนำมาปรับปรุงให้เข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างและทำการพัฒนาและปรับเครื่องมือในการวัดเพิ่มเติมในส่วนของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา การวัดตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มจะให้พนักงานภายในกลุ่มหรือทีมเดียวกันประเมินวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เกิดขึ้นในทีมเดียวกัน โดยทำการประเมินในระดับกลุ่มวัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในกลุ่มประเมินวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการสร้าง ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสด้านนวัตกรรมต่อกลุ่มโดยสมาชิกภายในกลุ่มรับรู้ตัวแปรนี้ร่วมกัน ดังนั้นคะแนนตัวแปรที่เก็บจากพนักงานในทีมเดียวกันจะต้องมีความสอดคล้องกันจึงจะสามารถนำเอาคะแนนจากสมาชิกแต่ละคนภายในทีมไปสร้างเป็นตัวแปรในระดับกลุ่ม (Referent-Shift model) (Chen et al., 2004) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านทัศนคติต่อความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีมลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ (Interval Scale) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงประยุกต์การแบ่งความไว้วางใจในนวัตกรรมของ Clegg et al. (2002) มาปรับใช้วัดองค์ประกอบทั้งในระดับทีม คือวัดความไว้วางใจตามการรับรู้ของพนักงานในกลุ่มต่อบริบทขององค์กร ใน 2 ด้านคือ 1) ความไว้วางใจในการรับฟังต่อทีม 2)ความไว้วางใจในผลประโยชน์ต่อทีม โดยปรับและประยุกต์ข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบท การวัดตัวแปรด้านความไว้วางใจในนวัตกรรมจะให้พนักงานภายในทีมเดียวกันประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นในทีมเดียวกันที่แสดงออกถึงความไว้วางใจในทีมงานนวัตกรรมสมาชิกภายในกลุ่มรับรู้ตัวแปรนี้ร่วมกัน ดังนั้นคะแนนตัวแปรที่เก็บจากพนักงานในทีมเดียวกันจะต้องมีความสอดคล้องกันจึงจะสามารถนำเอาคะแนนจากสมาชิกแต่ละคนภายในทีมไปสร้างเป็นตัวแปรในระดับกลุ่มโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 5 ปัจจัยความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน ลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ (Interval Scale) การวิจัยในครั้งนี้จึงใช้วิธีการวัดโดยปรับจากแนวคิดของ Zigarmi et al. (2009) และ โชติรส ดำรงศานติ (2554) โดยทำการวิจัยใน 7 องค์ประกอบ คือ 1) ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Intent to Stay) 2) การยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Organizational Commitment) 3) ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย (Job Commitment) 4) ความทุ่มเทเพื่อองค์การ (Discretionary Effort) 5) กล่าวถึงองค์การในทางบวก (Employee Endorsement) 6) ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (Exertion and Never Giving Up) และ 7) การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Eagerness to Learn) โดยนำมาปรับปรุงให้เข้ากับบริบทของกลุ่มตัวอย่างและพัฒนาและปรับเครื่องมือในการวัดและเพิ่มเติมในส่วนของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา โดยแบบสอบถามมีลักษณะ เป็นมาตรวัด 7 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด
1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ (Interval Scale) เพื่อวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม 3 ด้านดังนี้ 1) การสร้างความคิดใหม่ 2) การนำเสนอความคิด 3) การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับการวัดจากแบบวัดของ Janssen (2000) โดยแบบวัดของ Janssen มีทั้งหมด 9 ข้อ โดยปรับมาตรวัด จาก 6 ระดับเป็นมาตรวัดประเมินค่า 7 ระดับ จาก 1 คือ ปฏิบัติน้อยที่สุด ไปจนถึง 7 คือปฏิบัติมากที่สุด และแบบวัดของตรีทิพย์ บุญแย้ม (2554) เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย โดยทำการพัฒนาและปรับเครื่องมือในการวัดและเพิ่มเติมในส่วนของข้อคำถามให้สอดคล้องกับบริบทในการศึกษา โดยแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลจะให้พนักงานซึ่งเป็นสมาชิกของกลุ่มงานเป็นผู้รายงานตนเองและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มเป็นตัวแปรที่เกิดขึ้นจากการรวมกันของคุณสมบัติที่ต้องการวัดจากสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มงานเดียวกันโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นระดับการปฏิบัติดังนี้

ปฏิบัติน้อยที่สุด	ปฏิบัติน้อยมาก	ปฏิบัติค่อนข้างน้อย	ปฏิบัติปานกลาง	ปฏิบัติค่อนข้างมาก	ปฏิบัติมาก	ปฏิบัติมากที่สุด
1	2	3	4	5	6	7

โดยในการอธิบายค่าสำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 และส่วนที่ 6 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ โดยคำนวณหาค่าอันตรภาคชั้นโดยใช้สูตรในการคำนวณดังนี้ (บุญใจ ศรีสถิตนรากูร, 2555)

สูตรคำนวณหาอันตรภาคชั้น $\frac{\text{Max} - \text{Min}}{n} = \frac{7-1}{7} = 0.86$

จึงเกณฑ์ในการพิจารณาค่า ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	6.17 – 7.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	5.31 – 6.16	หมายถึง ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.45 – 5.30	หมายถึง ระดับค่อนข้างมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.59 – 4.44	หมายถึง ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	2.73 – 2.58	หมายถึง ระดับค่อนข้างน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.87 – 2.72	หมายถึง ระดับน้อยมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.86	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

3.5 การสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

งานวิจัยเรื่องนี้มีขั้นตอนในการสร้างและหาประสิทธิภาพของเครื่องมือแบบสอบถาม ดังนี้

1) ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรม ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เพื่อใช้ในการพัฒนากรอบแนวคิดสมการโครงสร้างปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมซึ่งเป็นกรอบในการพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม

2) พัฒนาแบบสอบถามโดยการอ้างอิงข้อคำถามที่ใช้อธิบายตัวแปรจากงานวิจัยที่เคยทำการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากชุดของข้อคำถามเหล่านั้นได้ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ และวิเคราะห์องค์ประกอบเป็นที่เป็นเรียบร้อยแล้ว จึงได้นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

3) นำแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วมาปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหาในการวัด ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้และทำการปรับปรุงเบื้องต้นก่อนที่จะนำไปหาประสิทธิภาพของเครื่องมือในขั้นตอนต่อไป

4) การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยการหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งจะทำการส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย อุตสาหจิต คณบดีคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วาสิตา บุญสาธร ผู้อำนวยการหลักสูตรการพัฒนาทรัพยากรและองค์การภาคพิเศษและอาจารย์ประจำคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และ ดร. นำชัย ศุภฤกษ์ชัยสกุล รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและการศึกษาต่อเนื่องและอาจารย์ประจำสถาบันวิจัย

พฤติกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและการสร้างเครื่องมือในการทำวิจัยในการพิจารณาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือวิจัยโดยพิจารณาประเด็นคำถามในด้านความชัดเจน ความสอดคล้องเหมาะสมในการใช้วัดตัวแปร ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

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

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง

R แทน คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีความเหมาะสมในการใช้วัดตัวแปรที่ทำการศึกษาได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะต้องทำการปรับปรุงหรือตัดออก เนื่องจากไม่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Rovinelli and Hambleton, 1977)

5) การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นจำนวนที่เพียงพอต่อการทดสอบ (Iacobucci and Duhachek, 2003) ไปทำการทดสอบกับผู้ที่มีคุณลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขนาดใหญ่ที่ไม่อยู่ในตลาดหลักทรัพย์เพื่อป้องกันการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนจากผู้ตอบแบบสอบถามรายเดิมในขั้นตอนของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach) คำนวณได้จากสูตร

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left[1-\frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right]$$

โดย α แทน ค่าความเชื่อมั่น

K แทน จำนวนข้อ

S_i^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยพิจารณาชุดตัวแปรที่มีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 5 ระดับ (Gliem and Gliem, 2003) ประมาณค่าจากการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา หากมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะเป็นแบบสอบถามที่มีความน่าเชื่อถือ (George and Mallery, 2003)

6) แบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาจากการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและการทดสอบความน่าเชื่อถือจะถูกนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.6 เกณฑ์การทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือ

3.6.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ทำได้โดย การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ทำการให้ค่าคะแนนดัชนีวัดความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยพิจารณาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (IOC) ตั้งแต่ 0.50-1.00 (Rovinelli and Hambleton, 1977)

ตารางที่ 3.2 ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือโดยการหาค่า IOC

ข้อคำถาม	องค์ประกอบ	จำนวนข้อคำถามก่อน	จำนวนข้อคำถามหลัง	ค่า IOC	หมายเหตุ
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล	6	23	23	0.67-1.00	ปรับภาษาข้อ 2,6 ไม่ควรมีและ/หรือ ในข้อคำถาม (2 นัยยะ)
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับทีม	5	16	16	0.67-1.00	-
ความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีม	2	5	6	0.67-1.00	ผู้เชี่ยวชาญให้เพิ่มข้อคำถามจาก 5 ข้อเป็น 6 ข้อ และหาค่า IOC ใหม่
ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน	7	25	23	0.67-1.00	ตัดข้อ 56,63,64 เพิ่มข้อ 68 และหาค่า IOC อีกครั้ง
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3	9	9	0.67-1.00	ปรับภาษาข้อ 71

ผลการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการพิจารณาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน สรุปได้ว่า ข้อคำถามที่มีคะแนน 0.67 และ 1.00 ถูกพิจารณาให้คงไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนน 0.33 ถูกคัดออกเนื่องจากไม่มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

3.6.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability)

1) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดสอบเบื้องต้น (Pre-test) กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน

2) หลังจากนำแบบสอบถามไปทดสอบขั้นต้นแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.70 (George and Mallery, 2003)

ตารางที่ 3.3 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของเครื่องมือแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ศึกษา	Cronbach's Alpha Coefficient (n=30) จากการทำ Pretest	Cronbach's Alpha Coefficient (n=326) จากการศึกษาจริง
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล	.948	.967
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับทีม	.959	.968
ความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีม	.908	.934
ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน	.973	.977
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	.924	.946

สำหรับการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจากแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่า ปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล ปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ปัจจัยด้านความไว้วางใจในนวัตกรรม ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน และปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ในช่วง 0.908 – 0.973 ซึ่งมากกว่า 0.70 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนต่อไปได้และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาจากการศึกษาจริงอยู่ในช่วง 0.934 – 0.977 จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง

3.7 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่องอิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในกลุ่มงานในบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยส่งทั้งทางไปรษณีย์และออนไลน์ ซึ่งมีความเสี่ยงในการไม่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่าง โดยอัตราการตอบกลับจากงานวิจัยที่ทำการเก็บแบบสอบถามทางไปรษณีย์และออนไลน์อยู่ที่ร้อยละ 30 ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงจากความไม่แน่นอนในการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจึงต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยทำการส่งอย่างน้อย 2,500 ฉบับ เพื่อให้ได้จำนวนผู้ตอบรับ 20% หรือ 500 คนและจำนวนกลุ่มอย่างน้อย 100 กลุ่มหรือทีม โดยอาจต้องทำการสุ่มเพิ่มเนื่องจากอาจจะได้จำนวนกลุ่มไม่เพียงพอในการวิเคราะห์พหุระดับ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ มีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้

1) การศึกษาข้อมูลการวิจัย โดยการรวบรวมข้อมูลการวิจัย ทบทวนวรรณกรรมทั้งจากหนังสือ ตำราวิชาการ และงานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้อง และจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Peer Review) ทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน และความไว้วางใจในนวัตกรรม รวมทั้งแนวคิดและผลการวิจัยรวมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานการณ์อุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

3) ทำการทบทวนวรรณกรรมแบบบูรณาการ (Integrative Review) ซึ่งเป็นการทบทวนวรรณกรรมแบบมีระบบ (Systematic Review) โดยรวบรวมงานวิจัยทั้งงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันแบบบูรณาการ โดยทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ประเด็นทั้งที่สอดคล้องหรือขัดแย้งกัน เพื่อเชื่อมโยงและเสนอความสอดคล้องและประเด็นที่น่าสนใจและช่องว่างการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน และความไว้วางใจในนวัตกรรม

ข้อมูลปฐมภูมิ มีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ทำการสืบค้นข้อมูลรายชื่อบริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จากเว็บไซต์ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2559 และข้อมูลพนักงานจากรายงานข้อมูลประจำปี (แบบ 56-1) พ.ศ. 2558 เพื่อให้ทราบจำนวนบริษัท บริษัทย่อย แผนก กลุ่มงานและจำนวนพนักงานในแต่ละบริษัท

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการเรื่องขอทำการขอรับรองการวิจัยในมนุษย์จากมหาวิทยาลัย

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการติดต่อเพื่อรวบรวมรายชื่อพนักงานในบริษัทโดยติดต่อกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการขอความช่วยเหลือในการดำเนินการวิจัยและการสุ่มพนักงาน ซึ่งในบางองค์กรอาจจะได้รับคำตอบรับในทันที หรือต้องทำหนังสืออนุญาตตามที่สถานประกอบการต้องการ เช่น การส่งหนังสือขออนุญาต หรือการส่งตัวอย่างแบบสอบถามไปให้พิจารณาเป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อส่งให้ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัทธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ขั้นตอนที่ 5 จัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์สถานประกอบการในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางโทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์หรือทางจดหมายหรือส่งด้วยตนเองตามความต้องการของสถานประกอบการหรือตามความสะดวกของผู้วิจัย

ขั้นตอนที่ 6 ดำเนินการติดต่อสถานประกอบการหลังจากส่งหนังสือเพื่อรับทราบคำตอบในการให้ความร่วมมือในการทำวิจัย

ขั้นตอนที่ 7 รวบรวมรายชื่อสถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือโดยทำการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยขอความอนุเคราะห์ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในการสุ่ม

ขั้นตอนที่ 8 ดำเนินการส่งแบบสอบถามที่ได้ทำการทำสอบความน่าเชื่อถือและความตรงเชิงเนื้อหาและการหาค่าความเชื่อมั่นแล้ว ส่งให้สถานประกอบการที่ให้ความร่วมมือทั้งทางไปรษณีย์หรือลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ พร้อมขอความอนุเคราะห์ในการกำหนดวันในการรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ทั้งทางไปรษณีย์และทางลิงค์แบบสอบถามออนไลน์

ขั้นตอนที่ 9 ประสานงานกับผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบในการช่วยเหลือแจกแบบสอบถามในกรณีลิงค์แบบสอบถามออนไลน์ติดตามจำนวนผู้ตอบกลับ ส่วนในกรณีแบบสอบถามทางไปรษณีย์ติดตามการส่งกลับโดยแนบซองพร้อมติดแสตมป์ในแบบสอบถามหรือไปรับด้วยตนเองแล้วแต่ความสะดวกของสถานประกอบการหรือผู้วิจัย

ขั้นตอนที่ 10 แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับจากกลุ่มตัวอย่างจะถูกนำมาคัดกรองโดยพิจารณาความครบถ้วนสมบูรณ์ในการตอบคำถาม และระยะเวลาที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างต้องไม่น้อยเกินไปเพื่อให้สามารถนำไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ในกรณีที่การตอบกลับไม่เพียงพอต้องมีการติดต่อประสานเพิ่มเติม เพื่อให้ได้จำนวนแบบสอบถามที่เพียงพอโดยอาจขอความอนุเคราะห์ไปยังแผนกอื่น ๆ ที่สถานประกอบการอนุญาตให้ติดต่อสอบถามเองได้

3.8 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 17 และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันรวมทั้งวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับด้วยโปรแกรม MPlus 7.2 มีรายละเอียดดังนี้

1) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)

เป็นการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดโดยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง ได้แก่ โมเดลการวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ โมเดลความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานและโมเดลพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมด้วยโปรแกรม MPlus 7.2 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงการวัดของตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกต การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างของแต่ละโมเดลพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หากผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลพิจารณาความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่าโมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้าง

ตารางที่ 3.4 ตารางแสดงเกณฑ์ในการทดสอบความสอดคล้องของโมเดล

ดัชนีความกลมกลืน	เกณฑ์	อ้างอิง
χ^2	p > 0.05	
χ^2 / df	< 3	Hair, et al. (2010)
	< 5	Schumacker and Lomax (2004)
RMSEA	น้อยกว่า 0.05	Hair, et al. (2010)
	< 0.08	Hu and Bentler. (1995)
ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR)	< 0.05	
CFI/TLI	> 0.90	Hair, et al. (2010)

จากตารางที่ 3.5 ใช้ในการอธิบายการใช้เกณฑ์ในการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 /df) น้อยกว่า 5 (Schumacker and Lomax, 2004) ค่าดัชนีวัดระดับความกรมกลืน (CFI/ TLI) มากกว่า 0.9 (Hair et al., 2010) ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (SRMR) มีค่าต่ำกว่า 0.08 (Hu and Bentler, 1995)

2) การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis: MCFA)

การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบตัวแปรพหุระดับในงานวิจัยนี้คือวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรม เนื่องด้วยสองตัวแปรนี้เป็นตัวแปรพหุระดับมีบทบาทที่สามารถนำมาใช้ได้ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม การตรวจสอบคุณภาพการวัดตัวแปรจึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณภาพการวัดทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม ในระดับบุคคลเป็นขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพการวัดตามขั้นตอนที่ 1 โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และเนื่องจากว่าสองตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรระดับกลุ่มด้วยซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์พหุระดับที่เป็นสมมุติฐานหลักต่อไป ดังนั้นจึงต้องทำการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบสำหรับตัวแปรระดับกลุ่มและตัวแปรพหุระดับโดยเทคนิคที่นำมาใช้คือการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis: MCFA) ด้วยโปรแกรม Mplus 7.2 สำหรับผลการตรวจสอบในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะรายงานผลของการตรวจสอบไว้ในบทที่ 4 โดยผลการตรวจสอบสำหรับตัวแปรระดับกลุ่มและตัวแปรพหุระดับพิจารณาได้จากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลจากเกณฑ์ดัชนีที่ใช้ตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล (Schumacker; and Lomax. 2004; Hair; et al. 2010)

3) การวิเคราะห์เพื่อทดสอบแบบจำลองสมมติฐานการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ใช้แบบจำลองพหุระดับที่มีตัวแปร 2 ระดับในแบบจำลองซึ่งก็คือตัวแปรปัจจัยระดับบุคคลและตัวแปรปัจจัยระดับกลุ่มงาน ผู้วิจัยได้ใช้การเทคนิควิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling) ซึ่งการวิเคราะห์ทางสถิติขั้นสูงที่เกิดจากการบูรณาการระหว่างเทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับและการวิเคราะห์เชิงสาเหตุ (Heck and Thomas, 2009) ทำให้การศึกษาโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปร ทำนายและตัวแปรตาม ตามระดับชั้นของข้อมูลสามารถกระทำได้ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้โปรแกรม Mplus version 7.2 ในการวิเคราะห์ สำหรับโปรแกรม Mplus นั้นมีจุดเด่นตรงที่สามารถทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ระดับได้พร้อมกัน นอกจากนี้ยังให้ค่าองศาอิสระ (Degree of Freedom) ที่ถูกต้องสำหรับโมเดลพหุระดับและในกรณีที่กลุ่มมีขนาดที่ไม่เท่ากัน (Unbalanced) โปรแกรมนี้ยังสามารถให้ค่าไคสแควร์ χ^2 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Errors) ที่มีความแข็งแกร่งทนทาน (Robust) ต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้น ในเรื่องของการแจงแจงแบบโค้งปกติ (Heck and Thomas. 2009) ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นระดับชั้น (Hierarchical Data) (Muthén. 1989, 1994) ได้เสนอวิธีการวิเคราะห์เป็นขั้นตอนดังนี้

- ขั้นที่ 1 ทำการตรวจสอบแบบจำลองสมการเชิงโครงสร้างว่าเส้นทางอิทธิพลของโมเดลโครงสร้างที่นักวิจัยได้ทำต้นแบบไว้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เพียงใด ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใดที่ยังไม่ได้ระบุหรือระบุไว้ผิดพลาดหรือไม่ซึ่งผู้วิจัยจะต้องแก้ไขให้ถูกต้อง

- ขั้นที่ 2 ทำการประมาณค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation: ICC) ในขั้น ตอนนี้จะพิจารณาว่าค่าเมทริกซ์แปรปรวน-แปรปรวนร่วม ระหว่างกลุ่มจะมีค่าเป็น 0 หรือไม่ เพราะหากว่าเมทริกซ์ดังกล่าวมีค่าเป็น 0 แล้ว แสดงว่าระหว่างกลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน จึงสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่มีเพียงระดับเดียว ทั้งนี้วิธีการพิจารณาว่า B_0 หรือไม่นั้นสามารถทำได้ด้วยการประมาณค่าความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม (Intraclass Correlation: ICC) สำหรับแต่ละดัชนีชี้วัดตัวแปรสังเกต

- ขั้นที่ 3 ให้ทดสอบแบบจำลองและประมาณค่าโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรภายในกลุ่มโดยใช้แมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมภายในกลุ่ม (Pooled Within-group Covariance Matrix: SPW) ถือเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดขึ้นที่ระดับหน่วยย่อย

- ขั้นที่ 4 ทำการทดสอบแบบจำลองและประมาณโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างกลุ่มโดยใช้แมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมระหว่างกลุ่ม (Between-group Covariance Matrix: SB) เป็นการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกิดขึ้นที่ระดับกลุ่ม

- ขั้นที่ 5 ทำการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Modeling: MSEM) ทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานพร้อมกัน ซึ่งมีแมทริกซ์ความแปรปรวนร่วมทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มงาน

โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม Mplus 7.2 นั้นเป็นโปรแกรมที่ได้พัฒนาให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้างพหุระดับทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานได้พร้อมกัน (Muthén and Muthén, 2010) หรือกล่าวได้ว่าเป็นการรวมขั้นตอนที่ 3 ถึง 5 ไว้ด้วยกันได้ เนื่องจากโปรแกรมสามารถวิเคราะห์อิทธิพลแบบพหุระดับได้อย่างแท้จริงเพราะเป็นการทดสอบโครงสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรทีเดียวพร้อมกันทุกระดับการวิเคราะห์เพราะการประมาณค่าพารามิเตอร์ต่าง ๆ โดยเป็นการประมาณค่าที่อาศัยข้อมูลทั้งหมดในแบบจำลองไม่ใช่การวิเคราะห์แยกส่วนวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทีละตัวแปรแล้วจึงค่อยนำค่าพารามิเตอร์ที่ประมาณได้มาใส่ทีละส่วนซึ่งค่าประมาณที่ได้จะเป็นค่าประมาณที่อาศัยข้อมูลเพียงบางส่วนในแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 /df) น้อยกว่า 3-5 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (CFI/ TLI) มากกว่า 0.9 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) และค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (SRMR) มีค่าต่ำกว่า 0.05-0.08 (Hair et al., 2010) และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปรับมาตรฐาน (Estimate Standardization) ค่าความคลาดเคลื่อน (S.E.) และค่าความผันแปรของข้อมูล (R^2)

3.9 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงโครงสร้าง

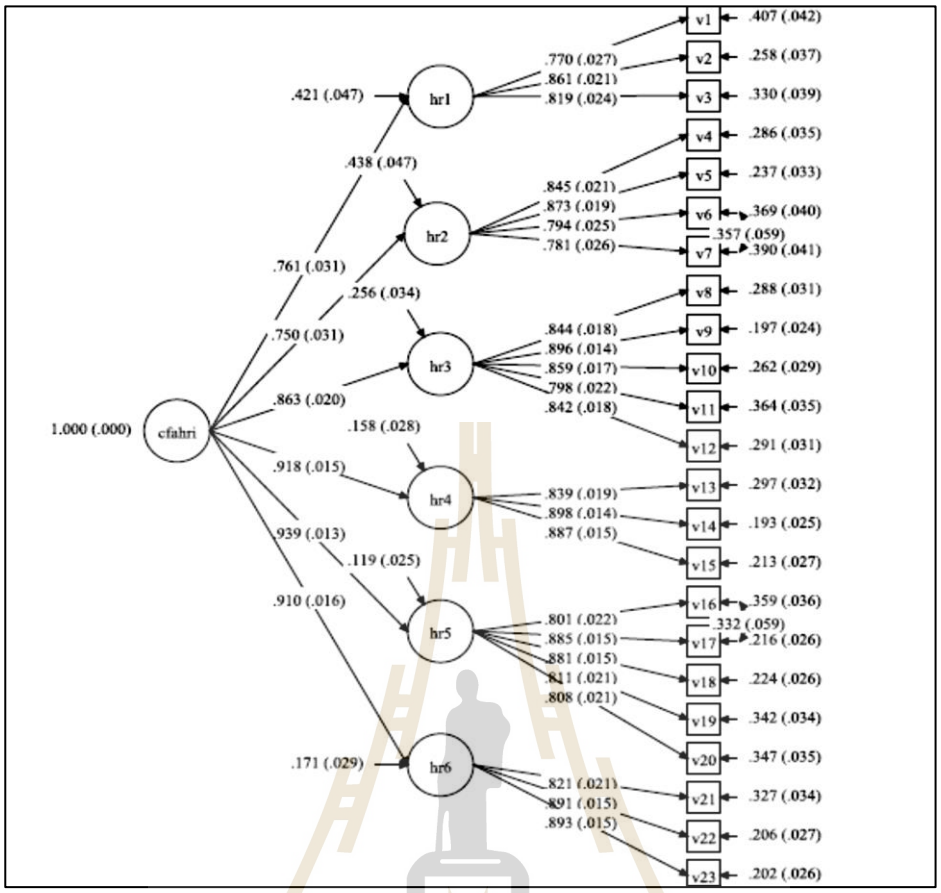
ในการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อตรวจสอบความตรงของแบบจำลองการวัด (Measurement Model) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับที่ 2 (Second Order Confirmatory Factor Analysis) ได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในระดับบุคคลและปัจจัยด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม สามารถแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ตามจำนวนตัวแปรที่ใช้ในการศึกษานะดับบุคคล แสดงผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

3.9.1 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลสามารถพิจารณาได้จากค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองการวัดการรับรู้คุณค่ากับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 680.557 ที่องศาอิสระ (df) 222 ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 /df) เท่ากับ 3.06 ซึ่งมากกว่า 3 เล็กน้อยค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.933 และค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) เท่ากับ 0.924 ซึ่งมากกว่า 0.90 (Hair, et al., 2010) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.080 พอดีซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hu and Bentler, 1995) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 เพียงเล็กน้อยซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ (Hair, et al., 2010) แสดงว่าแบบจำลองการวัดการรับรู้ด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2		680.557	
df		222	
χ^2 /df	< 3	3.06	มากกว่า 3 เล็กน้อยแต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
RMSEA	< 0.08	0.080	มากกว่า 0.08 แต่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
SRMR	<0.05	0.054	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.933	ผ่านเกณฑ์
TLI	> 0.9	0.924	ผ่านเกณฑ์
CR	>0.5	0.918	ผ่านเกณฑ์
AVE	>0.5	0.654	ผ่านเกณฑ์



ภาพที่ 3.1 แบบจำลองวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

Chi-Square =680.557; df = 222; χ^2 /df = 3.06; RMSEA = 0.080; SRMR = 0.054; CFI = 0.933; TLI = 0.924

จากภาพที่ 3.1 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์หรืออยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่น ๆ แล้วทุกตัวบ่งบอกไปในทางเดียวกันว่าทุกดัชนีผ่านเกณฑ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากตารางที่ 3.5 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงพบว่า CR = 0.918 และ AVE = 0.654 โดนค่าที่ยอมรับได้ของ CR และ AVE ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) แสดงว่าข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.750-0.939 ดังนั้นแบบวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลยังคงเป็น 6 องค์ประกอบเช่นเดิม และมีจำนวนข้อคำถามของแบบวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จำนวน 23 ข้อ

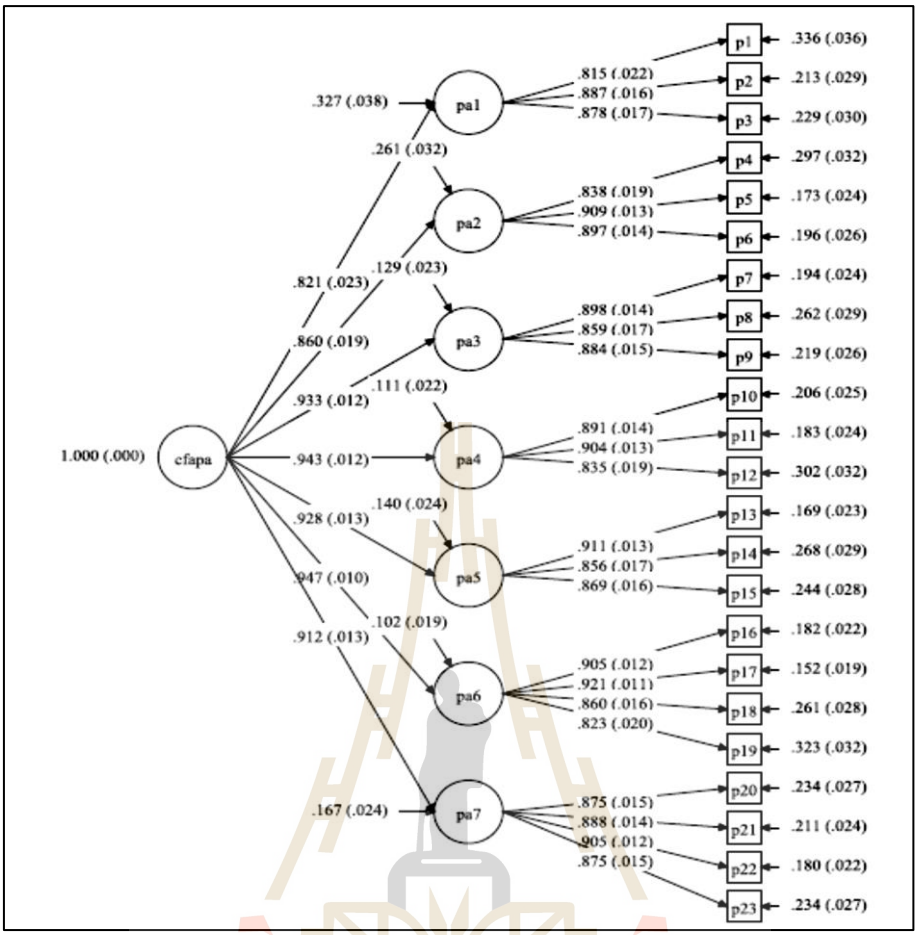
3.9.2 ผลการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในระดับบุคคล

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนของพนักงานในระดับบุคคล สามารถพิจารณาได้จากค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองการวัดการรับรู้คุณค่ากับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 573.049 ที่องศาอิสระ (df) 223 ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 2.57 ซึ่งน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.956 และค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) เท่ากับ 0.951 ซึ่งมากกว่า 0.95 (Hair, et al., 2010) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.069 ซึ่งน้อยกว่า 0.080 ซึ่งผ่านเกณฑ์ (Hu and Bentler, 1995) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ (Hair, et al., 2010) แสดงว่าแบบจำลองการวัดปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในระดับบุคคลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของแบบจำลองการวัดปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในระดับบุคคล

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2		573.049	
df		223	
χ^2/df	< 3	2.57	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.069	ผ่านเกณฑ์
SRMR	<0.05	0.034	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.956	ผ่านเกณฑ์
TLI		0.951	ผ่านเกณฑ์
CR	>0.5	0.951	ผ่านเกณฑ์
AVE	>0.5	0.737	ผ่านเกณฑ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



ภาพที่ 3.2 แบบจำลองปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนของพนักงานในระดับบุคคล

Chi-Square =573.049; df = 223; χ^2 /df = 2.57; RMSEA = 0.069; SRMR = 0.034; CFI = 0.956; TLI = 0.951

จากภาพที่ 3.2 พบว่าดัชนีความกลมกลืนเกือบทุกตัวผ่านเกณฑ์ และเมื่อพิจารณาร่วมกับดัชนีตัวอื่น ๆ แล้วทุกตัวบ่งบอกไปในทางเดียวกันว่าทุกตัวผ่านเกณฑ์ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่ามีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และจากตารางที่ 3.6 เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝง พบว่า CR = 0.951 และAVE = 0.737 โดนค่าที่ยอมรับได้ของ CR และ AVE ควรมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.5 (Hair et al., 2010) แสดงว่า ข้อคำถามหรือตัวแปรสังเกตมีความสัมพันธ์เฉพาะกับตัวแปรแฝงในด้านที่ตัวแปรสังเกตนั้นจะวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ พบว่าค่าน้ำหนักองค์ประกอบของข้อคำถามรายข้ออยู่ระหว่าง 0.821-0.947 ดังนั้นแบบวัดปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนของพนักงานในระดับบุคคล ยังคงเป็น 7 องค์ประกอบเช่นเดิมและมีจำนวนข้อคำถามของแบบวัดปัจจัยด้านความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนของพนักงานในระดับบุคคลจำนวน 23 ข้อ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและอภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับกลุ่มงานซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่มีผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล และ 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มีผลต่อต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล โดยในการนำเสนอข้อมูลจะแบ่งการนำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับบุคคลที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

4.3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรระดับกลุ่มงาน

4.4 การตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่ม

4.5 สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับกลุ่มที่ใช้ในการศึกษา

4.6 ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม

4.7 อภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีความสะดวกและมีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และความหมายดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์หรืออักษรใช้แทนค่าสถิติ

สัญลักษณ์หรืออักษร	ความหมาย
$\overline{X}$	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
SD	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
SE	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard error)
χ^2	ค่าสถิติค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)
df	ค่าองค์ศาอิสระ (degree of freedom)
χ^2 /df	ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์
RMSEA	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
SRMR	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Standardized Root Mean Square Residual)
CFI	ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index)
TLI	ดัชนี Tucker-Lewis (Tucker-Lewis Index)
R^2	สัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)
β	สัมประสิทธิ์อิทธิพลมาตรฐาน
W หรือตัวห้อย w	ระดับบุคคล (Individual level) หรือภายในกลุ่ม (Within group)
B หรือตัวห้อย b	ระดับกลุ่ม (Group level) หรือระหว่างกลุ่ม (Between group)

ตัวแปรในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มตามระดับการวิเคราะห์ คือ ตัวแปรระดับบุคคล ตัวแปรระดับกลุ่ม และตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากตัวแปรระดับบุคคลในการนาเสนอผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ชื่อตัวแปรดังต่อไปนี้

ตัวแปรระดับบุคคล

HRI คือ ตัวแปรแฝงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล

v1 คือ การรับและการคัดเลือกพนักงาน

v2 คือ การฝึกอบรมและการพัฒนา

v3 คือ การประเมินผลงานและค่าตอบแทน

v4 คือ การทำงานเป็นทีม

v5 คือ การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน

v6 คือ ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน

PA คือ ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนระดับบุคคล

P1 คือ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ

P2 คือ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ

P3 คือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

P4 คือ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ

P5 คือ การกล่าวถึงองค์การในทางบวก

P6 คือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค

P7 คือ การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

IWB คือ ตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

iwb1 คือ การสร้างความคิดใหม่

iwb2 คือ การนำเสนอความคิด

iwb3 คือ การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง

ตัวแปรระดับกลุ่ม

HRG คือ ตัวแปรแฝงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม

vv1 คือ การรับและการคัดเลือกพนักงานระดับกลุ่ม

vv2 คือ การอบรมและการพัฒนาระดับกลุ่ม

vv3 คือ การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนระดับกลุ่ม

vv4 คือ การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมระดับกลุ่ม

vv5 คือ ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงานระดับกลุ่ม

TA คือ ตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่ม

T1 คือ ความไว้วางใจในการรับฟัง

T2 คือ ความไว้วางใจในผลประโยชน์

ตัวแปรระดับกลุ่มที่ยกระดับจากตัวแปรระดับบุคคล

IWB_b คือ ตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม

HRI_b คือ ตัวแปรแฝงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล

PA_b คือ ตัวแปรแฝงความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนระดับบุคคล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และร้อยละ เพื่ออธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งมีลักษณะข้อคำถามปลายปิดแบบเลือกคำตอบ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนรวม	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	148	45.4
หญิง	178	54.6
รวม	**326**	**100**
อายุ		
21-25 ปี	28	8.6
26-30 ปี	76	23.3
31-35 ปี	89	27.3
36-40 ปี	72	22.1
41-45 ปี	40	12.3
46-50 ปี	18	5.5
51 ปีขึ้นไป	3	0.9
รวม	**326**	**100**
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	241	73.9
สูงกว่าปริญญาตรี	85	26.1
รวม	**326**	**100**
อายุการทำงาน		
1-3 ปี	84	25.8
> 3-5 ปี	36	11.0
> 5-7 ปี	30	9.2
> 7- 9 ปี	24	7.4
10 ปีขึ้นไป	152	46.6
รวม	**326**	**100**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวนรวม	ร้อยละ
หน่วยงาน/แผนก		
1. ฝ่ายบริหาร	26	8.0
2. ฝ่ายการตลาด	52	16.0
3. ฝ่ายวิศวกรรม	97	29.8
4. ฝ่ายบริการลูกค้า	39	12.0
5. บัญชีและการเงิน	4	1.2
6. ฝ่ายจัดซื้อ	5	1.5
หน่วยงาน/แผนก		
7. ฝ่ายขาย	31	9.5
8. ฝ่ายคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ	33	10.1
9. ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และธุรการ	16	4.9
10. ช่างเทคนิค	18	5.5
11. อื่นๆ	5	1.5
รวม	**326**	**100**
กลุ่มงาน (n=66)		
จำนวน 3 คน	5	7.58
จำนวน 4 คน	29	43.94
จำนวน 5 คน	15	22.73
จำนวน 6 คน	5	7.58
จำนวน 7 คน	7	10.61
จำนวน 8 คน	4	6.06
จำนวน 9 คน	1	1.52
รวม	**66**	**100**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.6 อายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 27.3 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 23.3 และอายุระหว่าง 36-40 ปี ร้อยละ 22.1 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 73.9 อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปร้อยละ 46.6 รองลงมาอายุการทำงาน 1-3 ปีร้อยละ 25.8 และอายุการทำงาน 3-5 ปีร้อยละ 11.0

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายวิศวกรรม ร้อยละ 29.8 รองลงมาสังกัดฝ่ายการตลาดร้อยละ 16.0 และสังกัดฝ่ายบริการลูกค้าร้อยละ 12.0 ตามลำดับ มีกลุ่มงานในระดับกลุ่ม 66 กลุ่มงานซึ่งในจำนวน 66 กลุ่มงานนี้มีสมาชิกตั้งแต่ 3-9 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในกลุ่มงาน 4 คน จำนวน 29 กลุ่มงานคิดเป็นร้อยละ 43.94 รองลงมามีจำนวนสมาชิกในกลุ่มงาน 5 คนจำนวน 15 กลุ่มงานคิดเป็นร้อยละ 22.73 มีจำนวนสมาชิกในกลุ่มโดยเฉลี่ย 4.939

ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษามี 2 ระดับ คือ ตัวแปรระดับกลุ่มและตัวแปรระดับบุคคลแบ่งเป็นกลุ่มได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1) ตัวแปรเชิงสาเหตุประกอบด้วย
   1.1) ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับกลุ่ม
      1.1.1) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม
   1.2) ตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคล
      1.1.2) วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล
2) ตัวแปรส่งผ่านประกอบด้วย
   2.1) ตัวแปรส่งผ่านระดับกลุ่ม
      2.1.1) ความไว้วางใจในนวัตกรรม
   2.2) ตัวแปรส่งผ่านระดับบุคคลประกอบด้วย
      2.2.1) ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน
3) ตัวแปรผลระดับกลุ่มและระดับบุคคลประกอบด้วย
   3.1) พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

4.2 สถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับบุคคลที่ใช้ในการศึกษา

ผลการวิเคราะห์วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมประกอบไปด้วย 6 ด้าน ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลงานและรางวัล การทำงานเป็นทีม การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน มีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ จึงวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายระดับการรับรู้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ดังตารางที่ 4.2

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับ
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล						
1. การรับและการคัดเลือก	5.68	.93	3.00	7.00	มาก	1
2. การฝึกอบรมและการพัฒนา	5.48	1.04	2.00	7.00	มาก	3
3. การประเมินผลงานและค่าตอบแทน	5.25	1.09	2.00	7.00	ค่อนข้างมาก	6
4. การทำงานเป็นทีม	5.44	1.02	1.67	7.00	มาก	4
5. การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน	5.54	.99	2.00	7.00	มาก	2
6. ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน	5.35	1.07	1.33	7.00	มาก	5

จากตารางที่ 4.2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับบุคคลของตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล ผลปรากฏว่าตัวแปรสังเกตที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแฝงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์คือ มีการรับและการคัดเลือกพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.68 รองลงมาคือ มีการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.54 และตัวแปรสังเกตที่มีค่าต่ำสุดคือ การประเมินผลงานและค่าตอบแทนอยู่ในระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.25

ผลการวิเคราะห์ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน

ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมประกอบไปด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ความทุ่มเทเพื่อองค์การ กล่าวถึงองค์การในทางบวก ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค และการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนแสดงผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ระดับการรับรู้	ลำดับ
ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน						
1. ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ	5.52	.99	3.00	7.00	มาก	6
2. การยอมรับเป้าหมายขององค์การ	5.44	.94	3.00	7.00	มาก	7
3. ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	5.75	.88	3.00	7.00	มาก	2
4. ความทุ่มเทเพื่อองค์การ	5.74	.87	3.00	7.00	มาก	3
5. กล่าวถึงองค์การในทางบวก	5.69	.92	3.00	7.00	มาก	5
6. ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	5.80	.84	3.75	7.00	มาก	1
7. การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	5.73	.84	3.25	7.00	มาก	4

จากตารางที่ 4.3 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับบุคคล ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน ผลปรากฏว่า ตัวแปรสังเกตที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแฝงของความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน คือ พนักงานมีความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.80 รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.75 และตัวแปรสังเกตที่มีค่าต่ำสุดคือ พนักงานมีการยอมรับเป้าหมายขององค์การอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.44

ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรสังเกตในโมเดลวิจัยระดับบุคคล

สำหรับการวิเคราะห์ตัวแปรสังเกตได้ในระดับบุคคลนี้ ได้ทำการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นโดยการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 13 ตัว แสดงผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้และการแจกแจงของข้อมูล

	v1	v2	v3	v4	v5	v6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7
v1	1												
v2	.59**	1											
v3	.66**	.73**	1										
v4	.62**	.56**	.70**	1									
v5	.62**	.58**	.71**	.82**	1								
v6	.56**	.62**	.71**	.76**	.81**	1							
P1	.52**	.48**	.59**	.59**	.63**	.56**	1						
P2	.53**	.59**	.65**	.63**	.62**	.62**	.73**	1					
P3	.54**	.51**	.52**	.58**	.55**	.54**	.69**	.74**	1				
P4	.55**	.52**	.52**	.55**	.53**	.49**	.67**	.73**	.84**	1			
P5	.50**	.53**	.58**	.54**	.58**	.51**	.74**	.74**	.75**	.79**	1		
P6	.53**	.54**	.55**	.57**	.58**	.53**	.69**	.73**	.80**	.82**	.82**	1	
P7	.54**	.56**	.55**	.54**	.59**	.51**	.64**	.70**	.78**	.79**	.79**	.84**	1

** p < .01

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 13 ตัว ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 91 คู่ พบว่าตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .48 ถึง .84 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีระดับความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.7 ถือว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (Baggio and Klobas, 2011) มีความสัมพันธ์ของตัวแปรเพียง 6 คู่เท่านั้นที่มากกว่า 0.8 แต่ไม่เกิน 0.85 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Munro, 1997)

4.3 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างตัวแปรระดับกลุ่ม

ในการวิเคราะห์แบบพหุระดับ สิ่งสำคัญในการวิจัยคือ นักวิจัยต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบความเที่ยงตรงในการวัดตัวแปรพหุระดับ ซึ่งขั้นตอนในการตรวจสอบนั้น Chen et al. (2004) ได้ทำการพัฒนากรอบแนวคิดของการตรวจสอบความเที่ยงตรงของการวัด โดยกรอบแนวคิดนี้มีการผสมผสานหลักการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างกับความก้าวหน้าในหลัก การของพหุระดับโดยมีเป้าหมายเพื่อให้นักวิจัยที่ศึกษาวิจัยพหุระดับได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงในการวัดตัวแปรพหุระดับต่อไป โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้กับตัวแปรระดับกลุ่ม 2 ตัว คือวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มโดยสามารถอธิบายขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การนิยามความหมายมโนทัศน์ที่ศึกษา (Construct Definition)

ในการเขียนนิยามความหมายมโนทัศน์ที่ศึกษาให้มีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับระดับการวัดของตัวแปร (Level of Analysis) ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทฤษฎีและต้องมีความครอบคลุมในองค์ประกอบ (Dimension) ในตัวแปรระดับกลุ่ม 2 ตัว คือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรมอธิบายได้ดังนี้

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่ม (Human Resource Practices : Group Level) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติตามความรับผิดชอบหลักของหน้าที่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่สนับสนุนกลุ่มด้านนวัตกรรมต่อกลุ่มใน 3 ด้าน คือ ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส ตามทฤษฎี AMO Theory โดยวิธีปฏิบัติที่ส่งเสริมให้เกิดความสามารถ (Ability) ด้านนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่การรับและการคัดเลือกพนักงานและการฝึกอบรมและการพัฒนา ว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านแรงจูงใจ (Motivation) ด้านนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่การฝึกอบรมและพัฒนา การประเมินผลงาน ว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งเสริมด้านโอกาส (Opportunity) ด้านนวัตกรรมต่อกลุ่ม ได้แก่ การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน ว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสด้านนวัตกรรมของกลุ่มได้ ซึ่งเป็นตัวแปรระดับกลุ่มที่เกิดขึ้นจากการรวมกันของคุณสมบัติที่ต้องการวัดจากสมาชิกแต่ละคนในกลุ่มงานเดียวกัน โดยทำการประเมินในระดับกลุ่มวัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในกลุ่มประเมินวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อกลุ่ม (Referent-Shift model) (Chen et al., 2004)

1. **การรับสมัครและคัดเลือกระดับกลุ่ม** หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการรับและการคัดเลือกพนักงานว่า เป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถของกลุ่ม/ทีมในด้านนวัตกรรมได้

2. การอบรมและการพัฒนาระดับกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการฝึกอบรมและการพัฒนาว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างความสามารถและแรงจูงใจด้านนวัตกรรมของกลุ่ม/ทีมได้

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนระดับกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติด้านการประเมินผลงานและค่าตอบแทนว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างแรงจูงใจของกลุ่ม/ทีมได้

4. การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมระดับกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้กลุ่ม/ทีมได้

5. ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงานระดับกลุ่ม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ด้านความท้าทาย/ความมีอิสระในงานว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สร้างโอกาสให้กลุ่ม/ทีมได้

ความไว้วางใจในนวัตกรรม (Innovation Trust) หมายถึง การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มพนักงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารถึงความคาดหวังอย่างมีเหตุผลในการเกิดปฏิกิริยาที่เหมาะสมและในเชิงบวกต่อการตอบสนองความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มต่อนวัตกรรม โดยการที่สมาชิกในกลุ่มจะแสดงพฤติกรรมหรือมีความพยายามในการคิดค้น (โดยการสร้างความคิดและการสนับสนุนความคิดและปฏิบัติแนวคิด) เมื่อพวกเขามีความคาดหวังของการตอบสนองที่เหมาะสมในเชิงบวกและจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการสร้างและเสนอแนวคิดด้านนวัตกรรมของพวกเขา วัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในกลุ่มประเมินความไว้วางใจของกลุ่มในนวัตกรรม (Referent-Shift model) (Chen et al., 2004) โดยแบ่งเป็น 2 แบบคือ

1. ความไว้วางใจในการรับฟัง (Trust That Heard) หมายถึงการรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยกลุ่มเชื่อว่าองค์กรจะรับฟังแนวความคิดและข้อเสนอแนะของกลุ่มหรือทีม

2. ความไว้วางใจในผลประโยชน์ (Trust That Benefit) หมายถึง การรับรู้ของร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยกลุ่มเชื่อว่ากลุ่มจะสามารถแบ่งปันผลประโยชน์ของกลุ่มต่อการเปลี่ยนแปลงใดๆ ในองค์กรได้

ขั้นตอนที่ 2 การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่ม (การสร้างคะแนนตัวแปร) (Articulation of the Nature of the Aggregate Construct)

ในขั้นตอนที่ 2 นี้การระบุธรรมชาติของตัวแปรระดับกลุ่มในมโนทัศน์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และความไว้วางใจในนวัตกรรม ผู้วิจัยอธิบายการระบุธรรมชาติของสองมโนทัศน์ดังนี้ ตามแนวคิดของ Chen et al. (2004) โดยตัวแปรนี้วัดโดยให้พนักงานแต่ละบุคคลภายในทีมพยายามประเมินคุณสมบัติของสิ่งที่ต้องการวัดสิ่งเดียวกัน Referent-Shift model (Chen et al., 2004) เนื่องจากตัวแปรนี้ เกิดจากประสบการณ์ ทัศนคติ ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ ที่หล่อหลอมทำให้สมาชิกภายในกลุ่มรับรู้ตัวแปรนี้ร่วมกัน ดังนั้นคะแนนตัวแปรที่เก็บจากพนักงานในทีมเดียวกันจะต้องมีความสอดคล้องกันจึงจะสามารถนำเอาคะแนนจากสมาชิกแต่ละคนภายในทีมไปสร้างเป็นตัวแปรในระดับกลุ่ม และต้องทำการตรวจสอบว่าค่าคะแนนของสมาชิกที่อยู่ภายในกลุ่มในแต่ละคนมีความสอดคล้องหรือคล้ายคลึงกันเพียงพอที่จะนำไปรวมกันภายในกลุ่มได้หรือไม่ในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 การแสดงหลักฐานคุณภาพการวัดตัวแปรในแต่ละระดับ (Psychometric properties of constructs across lvels of analysis)

1. การตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ (Factor Structure)

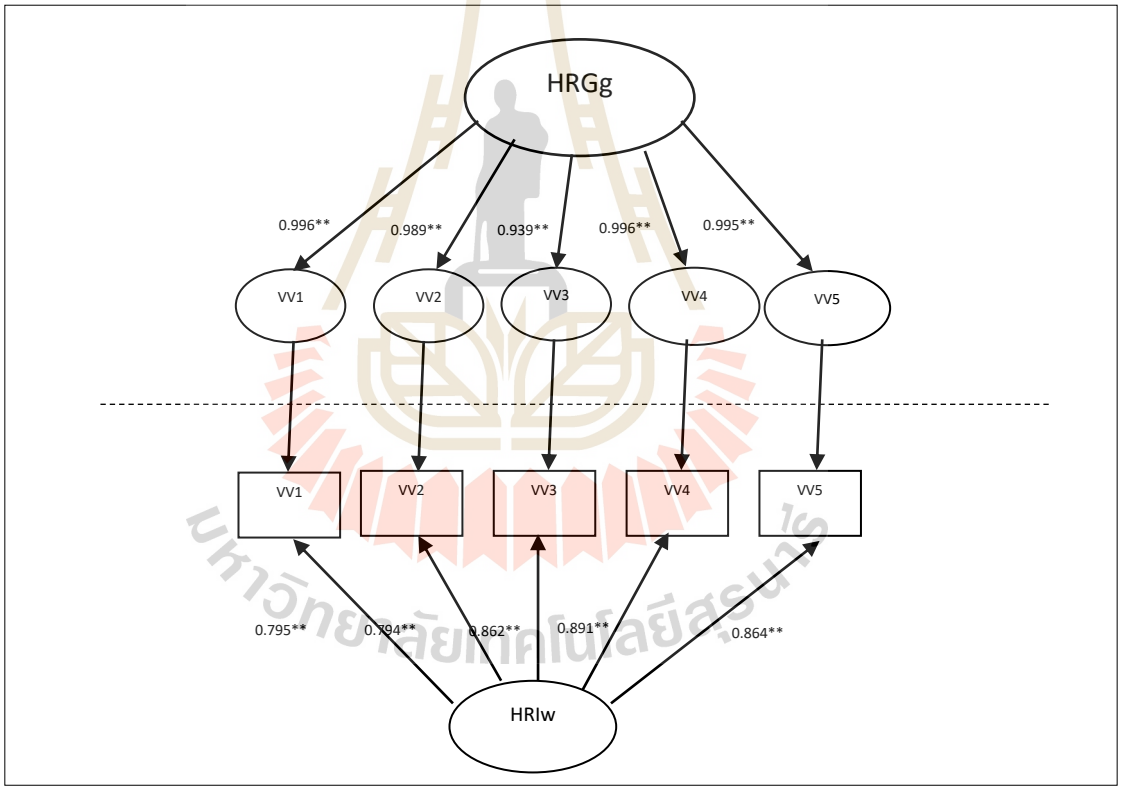
ในขั้นตอนของการตรวจสอบโครงสร้างองค์ประกอบ โดยเทคนิคที่นำมาใช้วิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบ คือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับ (Multilevel Confirmatory Factor Analysis: MCFA)

1.1 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม

ตารางที่ 4.5 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม

รายด้าน	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group: W) (Standardized Estimate)			ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group: B) (Standardized Estimate)		
		β	SE	P-value	β	SE	P-value
vv1	0.152	0.795	0.025	0.000	0.996	0.051	0.000
vv2	0.223	0.794	0.026	0.000	0.989	0.048	0.000
vv3	0.191	0.862	0.019	0.000	0.939	0.042	0.000
vv4	0.097	0.891	0.016	0.000	0.996	0.118	0.000
vv5	0.154	0.864	0.019	0.000	0.995	0.057	0.000

จากตาราง 4.5 ในการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ได้แสดงค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นของข้อคำถามของแบบวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มพบว่ามีค่า ICC ตั้งแต่ 0.097 - 0.223 ซึ่งผ่านเกณฑ์ของ ICC มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดมีความแปรปรวนเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ซึ่งสามารถนำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์ในลักษณะพหุระดับ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพบว่าแบบจำลองวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2=23.671, df = 10, p-value = 0.0085, χ^2/df = 2.37, CFI = 0.990, TLI = 0.979, RMSEA = 0.065, and SRMRw = 0.020, SRMRb = 0.026 (Hair et al., 2010)



**p<0.01*p<0.05

ภาพที่ 4.1 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม

หมายเหตุ

HRG_g = วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม

vv1 = การรับสมัครและคัดเลือก

vv2 = การอบรมและการพัฒนา

vv3 = การประเมินผลการทำงาน

vv4 = การให้อำนาจและการมีส่วนร่วม

vv5 = ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน

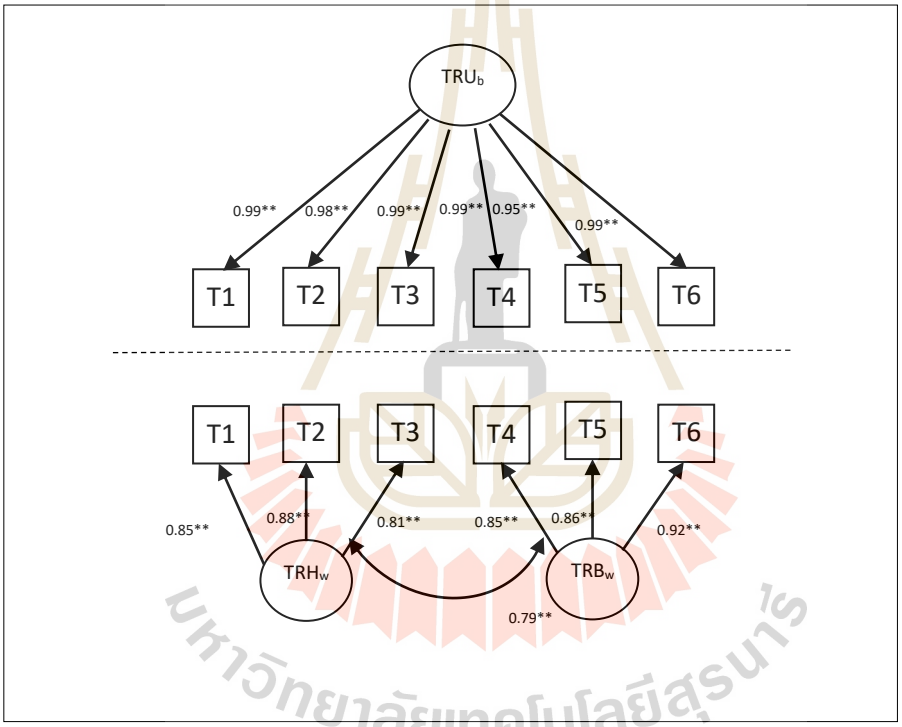
ผลการวิเคราะห์จากภาพที่ 4.1 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลโดยการทำ CFA มี 6 องค์ประกอบ เมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มโดยทดสอบ MCFA มี 5 องค์ประกอบ และเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2= 23.671, df = 10, p-value = 0.0085, χ^2/df = 2.37, CFI = 0.990, TLI = 0.979, RMSEA = 0.065, and SRMRw =0.020, SRMRb = 0.026 ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่าโครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่มี 5 องค์ประกอบนั้นมีค่าสถิติความกลมกลืนเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสัมปสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ในระดับกลุ่มมีค่าอยู่ระหว่าง 0.939 ถึง 0.996 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ SVV1 (β = 0.996) และ SVV4 (β = 0.996) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 จากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมี 5 องค์ประกอบในระดับกลุ่ม

1.2 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของความไว้วางใจในนวัตกรรมดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรม

ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group: W) (Standardized Estimate)			ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group: B) (Standardized Estimate)		
		β	SE	P-value	β	SE	P-value
T1	0.121	0.848	0.022	0.000	0.986	0.073	0.000
T2	0.134	0.882	0.020	0.000	0.975	0.051	0.000
T3	0.192	0.814	0.025	0.000	0.996	0.072	0.000
T4	0.100	0.852	0.019	0.000	0.999	0.123	0.000
T5	0.084	0.863	0.019	0.000	0.946	0.107	0.000
T6	0.105	0.915	0.015	0.000	0.995	0.057	0.000

จากตาราง 4.6 ในการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรม ได้แสดงค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นของข้อคำถามของแบบวัดความไว้วางใจในนวัตกรรมพบว่า มีค่า ICC ตั้งแต่ 0.084 - 0.192 ซึ่งผ่านเกณฑ์ของ ICC มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดมีความแปรปรวนเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ซึ่งสามารถนำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์ในลักษณะพหุระดับ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพบว่า แบบจำลองความไว้วางใจในนวัตกรรมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2=28.463, df = 16, p-value = 0.028, χ^2/df = 1.78, CFI = 0.992, TLI = 0.985, RMSEA = 0.049, and $SRMR_w$ = 0.018, $SRMR_b$ = 0.041 (Hair et al., 2010)



**p<0.01*p<0.05

ภาพที่ 4.2 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่ม

หมายเหตุ

TRU_b = ความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่ม

TRH_w = ความไว้วางใจในการรับฟัง

TRb_w = ความไว้วางใจในผลประโยชน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ผลการวิเคราะห์จากภาพที่ 4.2 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรมแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับบุคคลมี 2 องค์ประกอบเมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มเหลือเพียงองค์ประกอบเดียว แต่ถ้าหากโครงสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มี 2 องค์ประกอบนั้นจะมีความสัมพันธ์กันสูง และเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2=28.463, df = 16, p-value = 0.028, χ^2/df = 1.78, CFI = 0.992, TLI = 0.985, RMSEA = 0.049, and $SRMR_w$ = 0.018, $SRMR_b$ = 0.041 ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มี 2 องค์ประกอบนั้นมีค่าสถิติความกลมกลืนเชิงประจักษ์ไม่ดีเท่าเมื่อเทียบกับโครงสร้างองค์ประกอบความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่เหลือเพียงองค์ประกอบเดียวจึงแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มเหล่านั้นไม่ได้แยกกันแต่รวมอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับโครงสร้างองค์ประกอบให้เหลือองค์ประกอบเดียวและการที่โครงสร้างองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบมีอยู่ในระดับบุคคลเท่านั้นหรือการโครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับกลุ่มต่างกันเช่นนี้ตรงกับแนวคิดของกระบวนการเกิดตัวแปรระดับกลุ่มที่เรียกว่า Fuzzy Composition เป็นโครงสร้างองค์ประกอบในมโนทัศน์ที่ศึกษาที่อาศัยหลักความคล้ายคลึงบางส่วนหรือมีความแตกต่างกันในโครงสร้างองค์ประกอบที่ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เมื่อพิจารณาค่าสัมปสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 6 ตัวในระดับบุคคลมีค่าอยู่ระหว่าง 0.814 ถึง 0.915 ทุกข้อมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ T6 (β = 0.915) รองลงมาคือ T2 (β = 0.882) ส่วนในระดับกลุ่มมีค่าอยู่ระหว่าง 0.946 ถึง 0.999 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ T4 (β = 0.999) รองลงมาคือ T3 (β = 0.996) มีนัยสาคัญทางสถิติที่ 0.01

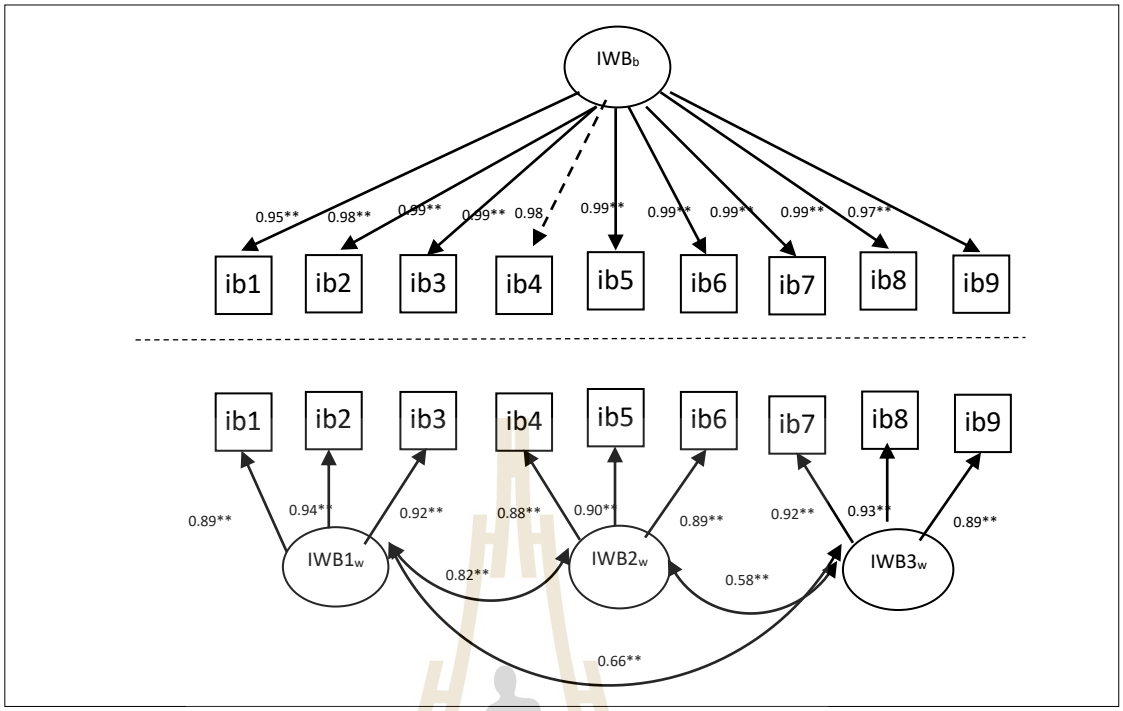
สรุปได้ว่าจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับบุคคลมี 2 องค์ประกอบ แต่เมื่อเป็นระดับกลุ่มเหลือเพียงองค์ประกอบเดียว และเมื่อพิจารณาข้อคำถามในระดับบุคคลมีจำนวน 6 ข้อ และในระดับกลุ่มคงเหลือข้อคำถามที่จะนำไปสร้างคะแนนของความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่ม จำนวน 6 ข้อ เช่นเดียวกัน

1.3 ผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ข้อคำถาม	ค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (ICC)	ระดับบุคคล/ภายในกลุ่ม (Within Group: W) (Standardized Estimate)			ระดับกลุ่ม/ระหว่างกลุ่ม (Between Group: B) (Standardized Estimate)		
		β	SE	P-value	β	SE	P-value
iwb1	0.082	0.887	0.019	0.000	0.947	0.291	0.001
iwb2	0.087	0.935	0.011	0.000	0.982	0.170	0.000
iwb3	0.082	0.915	0.015	0.000	0.995	0.024	0.000
iwb4	0.064	0.878	0.018	0.000	0.986	0.100	0.326
iwb5	0.145	0.902	0.020	0.000	0.999	0.096	0.000
iwb6	0.094	0.892	0.023	0.000	0.994	0.113	0.000
iwb7	0.127	0.922	0.017	0.000	0.998	0.170	0.000
iwb8	0.181	0.932	0.017	0.000	0.998	0.043	0.000
iwb9	0.138	0.889	0.020	0.000	0.971	0.071	0.000

จากตาราง 4.7 ในการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ได้แสดงค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้นของข้อคำถามของแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม พบว่า มีค่า ICC ตั้งแต่ 0.082 - 0.181 ซึ่งผ่านเกณฑ์ของ ICC มีค่ามากกว่า 0.05 ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดมีความแปรปรวนเกิดขึ้นระหว่างกลุ่ม ซึ่งสามารถนำข้อมูลนี้ไปวิเคราะห์ในลักษณะพหุระดับ และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพบว่า แบบจำลองพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2=117.714, df =51, p-value = 0.000, χ^2/df = 2.31, CFI = 0.979, TLI = 0.971, RMSEA = 0.063, and SRMRw = 0.025, SRMRb = 0.080 (Hair et al., 2010)



**p<0.01

ภาพที่ 4.3 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม

หมายเหตุ

IWB_b = พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม

$IWB1_w$ = การสร้างความคิด

$IWB2_w$ = การเสนอแนวความคิด

$IWB3_w$ = การทำให้ความคิดเป็นจริง

ผลการวิเคราะห์จากภาพที่ 4.3 โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแสดงให้เห็นว่า โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมี 3 องค์ประกอบเมื่อนำมาสร้างเป็นตัวแปรระดับกลุ่มเหลือเพียงองค์ประกอบเดียว แต่ถ้าหากโครงสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มี 3 องค์ประกอบนั้นจะมีความสัมพันธ์กันสูงและเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบความตรงของโมเดลจากค่า χ^2=117.714, df =51, p-value = 0.000, χ^2/df = 2.31, CFI = 0.979, TLI = 0.971, RMSEA = 0.063, and $SRMR_w$ = 0.025, $SRMR_b$ = 0.080 ผลจากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า โครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มี 3 องค์ประกอบนั้นมีค่าสถิติความกลมกลืนเชิงประจักษ์ไม่ดีเท่าเมื่อเทียบกับโครงสร้าง

องค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มที่เหลือเพียงองค์ประกอบเดียวจึงแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มเหล่านั้นไม่ได้แยกกันแต่รวมอยู่ในองค์ประกอบเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ปรับโครงสร้างองค์ประกอบให้เหลือองค์ประกอบเดียว และการที่โครงสร้างองค์ประกอบย่อยบางองค์ประกอบมีอยู่ในระดับบุคคลเท่านั้นหรือการโครงสร้างองค์ประกอบของตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับกลุ่มต่างกันเช่นนี้ ตรงกับแนวคิดของกระบวนการเกิดตัวแปรระดับกลุ่มที่เรียกว่า Fuzzy Composition เป็นโครงสร้างองค์ประกอบในมโนทัศน์ที่ศึกษาที่อาศัยหลักความคล้ายคลึงบางส่วนหรือมีความแตกต่างกันในโครงสร้างองค์ประกอบที่ระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เมื่อพิจารณาค่าสัมปสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 9 ตัวในระดับบุคคลมีค่าอยู่ระหว่าง 0.878 ถึง 0.935 ทุกข้อมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ iwb2 (β = 0.935) รองลงมาคือ iwb8 (β = 0.932) ส่วนในระดับกลุ่มมีค่าอยู่ระหว่าง 0.947 ถึง 0.999 โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์น้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานมากที่สุดคือ iwb5 (β = 0.999) รองลงมาคือ iwb7 และ iwb8 (β = 0.998) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

สรุปได้ว่าจากการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างองค์ประกอบพหุระดับของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมี 3 องค์ประกอบ แต่เมื่อเป็นระดับกลุ่มเหลือเพียงองค์ประกอบเดียว และเมื่อพิจารณาข้อคำถามในระดับบุคคลมีจำนวน 9 ข้อ และในระดับกลุ่มคงเหลือข้อคำถามที่จะนำไปสร้างคะแนนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม จำนวน 9 ข้อเช่นเดียวกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

4.4 การตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่ม

ความสอดคล้องภายในกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม (Inter-Member Agreement) ในขั้นตอนของการตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่ม (Inter-Member Agreement) ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม Bliese et al. (2000) ได้เสนอการแนะนำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าสมาชิกในกลุ่มๆ หนึ่งตอบสนองในลักษณะเดียวกันหรือไม่ ซึ่งนำไปสู่การวิเคราะห์ตัวแปรในระดับกลุ่มด้วยวิธีการพื้นฐาน คือการวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องภายในกลุ่ม (Within-group agreement) วิธีการนี้หมายถึงการวิเคราะห์ระดับของการให้คะแนนรายบุคคลว่าสามารถใช้แทนกัน (interchangeable) เพื่อเป็นคะแนนตัวแทนของกลุ่มได้หรือไม่ ความสอดคล้องกันของค่าคะแนนที่ประเมินโดยสมาชิกภายในกลุ่มย่อมแสดงว่าสมาชิกแต่ละรายมีคะแนนที่แตกต่างกันภายในกลุ่มน้อย สมาชิกในกลุ่มมีความเห็นคล้ายคลึงกันจึงสามารถนำมาสร้างเป็นตัวแปรกลุ่มได้ โดยวิธีการวิเคราะห์ที่เรียกว่า $r_{wg\,(j)}$ ซึ่ง $r_{wg\,(j)}$ ผู้วิจัยได้ใช้ Multilevel Modeling in R Package (Bliese, 2006) ทำการวิเคราะห์หาค่า $r_{wg\,(j)}$ โดยหากค่า $r_{wg\,(j)}$ อยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 0.30 แสดงว่าไม่มีความสอดคล้องกันในระดับกลุ่ม ค่าอยู่ระหว่าง 0.31 ถึง 0.50 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันน้อยในระดับกลุ่ม ค่าอยู่ระหว่าง 0.51 ถึง 0.70 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันปานกลางในระดับกลุ่ม ค่าอยู่ระหว่าง 0.71 ถึง 0.90 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันมากในระดับกลุ่ม ค่าอยู่ระหว่าง 0.91 ถึง 1.00 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันมากที่สุดในระดับกลุ่ม (LeBreton and Senter, 2008) ผลการวิเคราะห์ $r_{wg(j)}$ แสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ผลการตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม

ตัวแปร	$r_{wg(j)}$
วิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม	
ด้านการรับสมัครและคัดเลือก	0.807
ด้านการอบรมและการพัฒนา	0.746
ด้านการประเมินผลการทำงาน	0.750
ด้านการให้อำนาจและการมีส่วนร่วม	0.785
ด้านความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน	0.792
ความไว้วางใจในนวัตกรรม	
ความไว้วางใจในการรับฟัง	0.833
ความไว้วางใจในผลประโยชน์	0.803
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	
การสร้างความคิดใหม่	0.832
การนำเสนอความคิด	0.808
การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง	0.844

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการตรวจสอบความสอดคล้องภายในกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม พบว่าค่า $r_{wg(j)}$ ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านการรับสมัครและคัดเลือก ด้านการอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการทำงาน ด้านการให้อำนาจและการมีส่วนร่วม ด้านความท้าทายและการมีอิสระในการทำงานมีค่าระหว่าง 0.746-0.807 ค่า $r_{wg(j)}$ ของความไว้วางใจในนวัตกรรมในด้านความไว้วางใจในการรับฟังและความไว้วางใจในผลประโยชน์ มีค่า 0.803 และ 0.833 และค่า $r_{wg(j)}$ ของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในด้านการสร้างความคิดใหม่ การนำเสนอความคิดและการนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง มีค่าระหว่าง 0.808-0.844 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่ามีความสอดคล้องกันมากในระดับกลุ่มจึงสามารถนำมาสร้างเป็นตัวแปรกลุ่มได้

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่ม (Construct Variability between Units) ในการตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมปสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation Coefficient: ICC_S) ได้แก่ ICC(1) และ ICC(2) นั้นเป็นการพิจารณาว่าความแปรปรวนที่เกิดจากความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่มงานมีมากหรือน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับความแตกต่างของคะแนนที่เกิดขึ้นทั้งหมด เกณฑ์การพิจารณาค่า ICC(1) คือ ควรจะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ขึ้นไป ส่วนค่า ICC(2) เป็นการประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของคะแนนเฉลี่ยที่สร้างจากคะแนนของสมาชิกภายในกลุ่มเดียวกัน เกณฑ์การพิจารณาค่า ICC(2) คือ ควรจะมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป (Klein et al., 2000) ผลการวิเคราะห์ ICC(1) และ ICC(2) แสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่ม

ตัวแปร	ICC(1)	ICC(2)
วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม		
ด้านการรับสมัครและคัดเลือก	0.152	0.469
ด้านการอบรมและการพัฒนา	0.219	0.581
ด้านการประเมินผลการทำงาน	0.179	0.519
ด้านการให้อำนาจและการมีส่วนร่วม	0.063	0.250
ด้านความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน	0.151	0.468
ความไว้วางใจในนวัตกรรม		
ความไว้วางใจในการรับฟัง	0.173	0.509
ความไว้วางใจในผลประโยชน์	0.083	0.309
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม		
การสร้างความคิดใหม่	0.061	0.241
การนำเสนอความคิด	0.082	0.305
การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง	0.148	0.462

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการตรวจสอบความแปรปรวนของตัวแปรระหว่างกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่มพบว่า ICC(1) และ ICC(2) พบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มด้านการรับสมัครและคัดเลือก ด้านการอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการทำงาน ด้านการให้อำนาจและการมีส่วนร่วม ด้านความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน มีค่า ICC(1) ระหว่าง 0.063 – 0.219 และความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มในด้านความไว้วางใจในการรับฟังและความไว้วางใจในผลประโยชน์ มีค่า ICC(1) เท่ากับ 0.173 และ 0.083 และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในด้านการสร้างความคิดใหม่ การนำเสนอความคิดและการนำแนวคิดไปปฏิบัติจริงมีค่า ICC(1) ระหว่าง 0.061 - 0.148 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ตามเกณฑ์ที่กำหนด ส่วนค่า ICC(2) ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มด้านการรับสมัครและคัดเลือก ด้านการอบรมและการพัฒนา ด้านการประเมินผลการทำงาน ด้านการให้อำนาจและการมีส่วนร่วม ด้านความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน มีค่า ICC(2) ระหว่าง 0.250 - 0.581และความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มในด้านความไว้วางใจในการรับฟังและความไว้วางใจในผลประโยชน์ มีค่า ICC(2) เท่ากับ 0.509 และ 0.309 และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในด้านการสร้างความคิดใหม่ การนำเสนอความคิดและการนำแนวคิดไปปฏิบัติจริงมีค่า ICC(2) ระหว่าง 0.241- 0.462 พบว่าค่า ICC(2) ของทั้ง 3 ตัวแปรในแต่ละด้านมีค่าน้อยกว่า 0.70 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การที่ค่า ICC(2) ต่ำนั้นเนื่องมาจากค่า ICC(2) ขึ้นกับขนาดของจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มโดยเฉลี่ย (Bliese, 2000) ซึ่งในงานวิจัยนี้มีสมาชิกภายในกลุ่มโดยเฉลี่ยเท่ากับ 4.939 จึงมีผลทำให้ค่า ICC(2) ต่ำ แต่ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะมีค่า ICC(2) ต่ำกว่าเกณฑ์ แต่เมื่อพิจารณาทฤษฎีวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ความไว้วางใจในนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจัดเป็นตัวแปรระดับกลุ่มร่วมกันกับดัชนี $r_{wg(j)}$ พบว่าตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม และตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม มีค่าระหว่าง 0.746 และ 0.844 และค่า ICC(1) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 ตามเกณฑ์ สามารถสรุปได้ว่าในแต่ละด้านของตัวแปรมีความแปรปรวนระดับกลุ่ม (Chen and Bliese. 2004)

4.5 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรระดับกลุ่มที่ทำการศึกษา

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การรับและการคัดเลือกพนักงาน การฝึกอบรมและการพัฒนา การประเมินผลงานและรางวัล การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน ความไว้วางใจในนวัตกรรมประกอบด้วยด้านความไว้วางใจในการรับฟังและความไว้วางใจในผลประโยชน์และตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมประกอบด้วย ด้านการสร้างความคิดใหม่ การนำเสนอความคิดและการนำแนวคิดไปปฏิบัติจริงมีลักษณะข้อมูลเป็นอันตรภาค 7 ระดับ โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายระดับการรับรู้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ความไว้วางใจในนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพื่ออธิบายระดับการปฏิบัติแสดงผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรระดับกลุ่ม

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับ
1. วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม						
- การรับสมัครและคัดเลือก	5.47	.93	2.67	7.00	มาก	1
- การอบรมและการพัฒนา	5.25	1.11	2.00	7.00	ค่อนข้างมาก	4
- การประเมินผลการทำงาน	5.21	1.07	2.67	7.00	ค่อนข้างมาก	5
- การให้อำนาจและการมีส่วนร่วม	5.40	1.01	1.67	7.00	มาก	2
- ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน	5.37	1.05	2.00	7.00	มาก	3
2. ความไว้วางใจในนวัตกรรม						
- ความไว้วางใจในการรับฟัง	5.48	.82	3.33	7.00	มาก	2
- ความไว้วางใจในผล ประโยชน์	5.57	.87	3.00	7.00	มาก	1
3. พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม						
- การสร้างความคิดใหม่	5.87	.84	3.00	7.00	มาก	2
- การนำเสนอความคิด	5.81	.87	3.00	7.00	มาก	3
- การนำแนวคิดไปปฏิบัติ	5.96	.84	3.33	7.00	มาก	1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

จากตารางที่ 4.10 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรสังเกตระดับกลุ่มของพนักงานในบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลปรากฏว่าตัวแปรสังเกตที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแฝงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มคือ การรับและการคัดเลือกพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.47 รองลงมาคือ มีการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.40 และตัวแปรสังเกตที่มีค่าต่ำสุดคือ การประเมินผลงานและค่าตอบแทนอยู่ในระดับค่อนข้างมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.21ตัวแปรสังเกตที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแฝงความไว้วางใจในนวัตกรรมคือ ความไว้วางใจในผลประโยชน์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.57 และตัวแปรสังเกตที่มีค่าสูงสุดของตัวแปรแฝงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมคือ การนำแนวคิดไปปฏิบัติอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.96 รองลงมาคือ การสร้างความคิดใหม่อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.87

ตารางที่ 4.11 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรระดับกลุ่ม

ตัวแปร	vv1	vv2	vv3	vv4	vv5	T1	T2	iwb1	iwb2	iwb3
vv1	1.000									
vv2	.707**	1.000								
vv3	.734**	.762**	1.000							
vv4	.716**	.714**	.769**	1.000						
vv5	.729**	.712**	.752**	.816**	1.000					
T1	.689**	.632**	.671**	.690**	.704**	1.000				
T2	.615**	.551**	.610**	.606**	.623**	.790**	1.000			
iwb1	.540**	.523**	.465**	.533**	.545**	.614**	.618**	1.000		
iwb2	.570**	.515**	.510**	.555**	.557**	.636**	.630**	.824**	1.000	
iwb3	.423**	.405**	.393**	.388**	.413**	.499**	.486**	.583**	.658**	1.000

** p < .01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรระดับกลุ่มทั้ง 10 ตัว ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 55 คู่ พบว่าตัวแปรทุกคู่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .39 ถึง .82 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรส่วนใหญ่มีระดับความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.7 ถือว่าตัวแปรแต่ละตัวมีความเป็นอิสระต่อกัน (Baggio and Klobas, 2011) มีความสัมพันธ์ของตัวแปรเพียง 1 คู่เท่านั้นที่มากกว่า 0.8 แต่ไม่เกิน 0.85 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Munro, 1997)

4.6 ผลการทดสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม

4.6.1 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างระดับบุคคล

ในการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับ ต้องมีการทดสอบแบบจำลองโครงสร้างความสัมพันธ์ในระดับบุคคลก่อนแล้วจึงทำการวิเคราะห์ทั้งสองระดับพร้อมกัน การวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับในขั้นตอนที่หนึ่งตามที่ Muthén (1994) เสนอไว้ผลปรากฏว่าแบบจำลองระดับบุคคลตามสมมุติฐานกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ค่าดัชนีตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

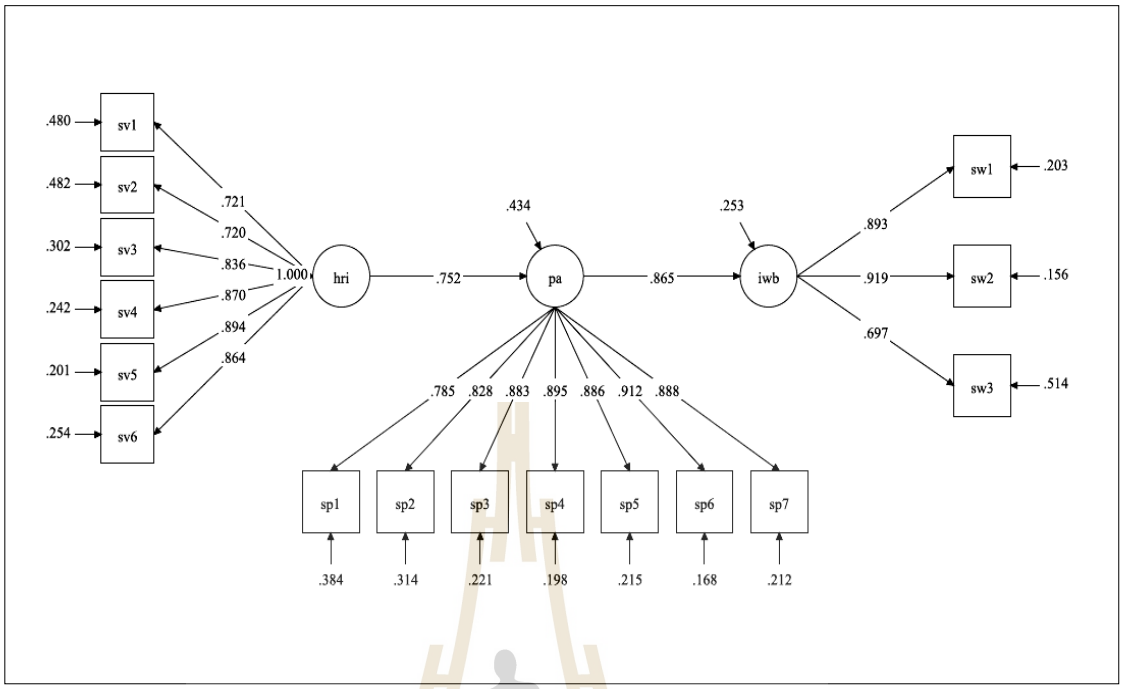
ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2		412.652	
df		102	
χ^2/df	< 5	4.04	อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้
RMSEA	< 0.08	0.097	ไม่ผ่านเกณฑ์
SRMR	< 0.05	0.045	ผ่านเกณฑ์
CFI	> 0.9	0.939	ผ่านเกณฑ์
TLI		0.928	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล สามารถพิจารณาได้จากค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 412.652 ที่องศาอิสระ (df) 102 ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 4.04 ซึ่งน้อยกว่า 5 (Schumacker and Lomax, 2004) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.939 และค่าดัชนี (TLI) เท่ากับ 0.928 ซึ่งมากกว่า 0.9 (Hair, et al., 2010) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.097 ซึ่งมากกว่า 0.08 (Hu and Bentler, 1995) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (SRMR) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (Hair, et al., 2010) โดยพิจารณาจากภาพรวมของค่าสถิติความกลมกลืน พบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

ตารางที่ 4.13 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

ตัวแปร	Estimate	SE	P-Value	R^2
HRI วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์				
SV1 การรับและการคัดเลือกพนักงาน	0.721**	0.029	0.000	0.520
SV2 การฝึกอบรมและการพัฒนา	0.720**	0.029	0.000	0.518
SV3 การประเมินผลงานและค่าตอบแทน	0.836**	0.019	0.000	0.698
SV4 การทำงานเป็นทีม	0.870**	0.016	0.000	0.758
SV5 การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน	0.894**	0.014	0.000	0.799
SV6 ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน	0.864**	0.016	0.000	0.746
PA ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงาน				
SP1 ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ	0.785**	0.022	0.000	0.616
SP2 การยอมรับเป้าหมายขององค์การ	0.828**	0.019	0.000	0.686
SP3 ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย	0.883**	0.014	0.000	0.779
SP4 ความทุ่มเทเพื่อองค์การ	0.895**	0.012	0.000	0.802
SP5 การกล่าวถึงองค์การในทางบวก	0.886**	0.013	0.000	0.785
SP6 ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค	0.912**	0.011	0.000	0.832
SP7 การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	0.888**	0.013	0.000	0.788
IWB พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม				
SW1 การสร้างความคิดใหม่	0.893**	0.015	0.000	0.797
SW2 การนำเสนอความคิด	0.919**	0.014	0.000	0.844
SW3 การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง	0.697**	0.031	0.000	0.486
HRI --> PA	0.752**	0.027	0.000	
Residual Variance	0.434	0.041	0.000	0.566
PA --> IWB	0.865**	0.019	0.000	
Residual Variance	0.253	0.032	0.000	0.747

χ^2 = 412.652, df = 102, p-value = 0.000, (χ^2/df) = 4.04, CFI = 0.939 and TLI = 0.928, RMSEA = 0.097, and SRMR =0.045



** p < .01

ภาพที่ 4.4 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคล

จากตารางที่ 4.13 และภาพที่ 4.4 พบว่า การประมาณค่าพารามิเตอร์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ คือ การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน (β =0.894) รองลงมาคือการทำงานเป็นทีม (β =0.870) และความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน(β =0.864) ด้านองค์ประกอบของตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานที่สำคัญที่สุด คือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค (β = 0.912) รองลงมาคือ ความทุ่มเทเพื่อองค์การ (β = 0.895) และการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (β = 0.888) และองค์ประกอบของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สำคัญที่สุด คือ การนำเสนอความคิด (β = 0.919) รองลงมาคือการสร้างความคิดใหม่ (β = 0.893) และการนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง (β = 0.697) เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.752 (p < .01) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานได้ร้อยละ 56.6 และความ

มุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.865 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 74.7 ตามลำดับ

4.6.2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม

หลังจากได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรระดับบุคคลและพบว่าแบบจำลองสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ในขั้นตอนนี้จะทำการวิเคราะห์แบบจำลองพหุระดับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของตัวแปรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่มไปพร้อม ๆ กัน

ตารางที่ 4.14 ค่าดัชนีตรวจสอบความตรงของแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ค่าดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการพิจารณา
χ^2		667.67	
df		324	
χ^2/df	< 3	2.06	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.08	0.057	ผ่านเกณฑ์
$SRMR_w$	< 0.05	0.062	สูงกว่าเกณฑ์เล็กน้อย
$SRMR_b$		0.162	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
CFI	> 0.9	0.941	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้
TLI		0.932	อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพหุระดับ สามารถพิจารณาได้จากค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้ค่า Chi-Square เท่ากับ 667.67 ที่องศาอิสระ (df) 324 ค่าดัชนีอัตราส่วนไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 2.06 ซึ่งน้อยกว่า 3 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.941 และค่าดัชนี Tucker-Lewis (TLI) เท่ากับ 0.932 ซึ่งมากกว่า 0.9 (Hair, et al., 2010) ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) เท่ากับ 0.057 ซึ่งน้อยกว่า 0.08 (Hu and Bentler, 1995) และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือภายในกลุ่ม (SRMRw) เท่ากับ 0.062 ซึ่งมากกว่า 0.05 เล็กน้อย (Hair, et al., 2010)

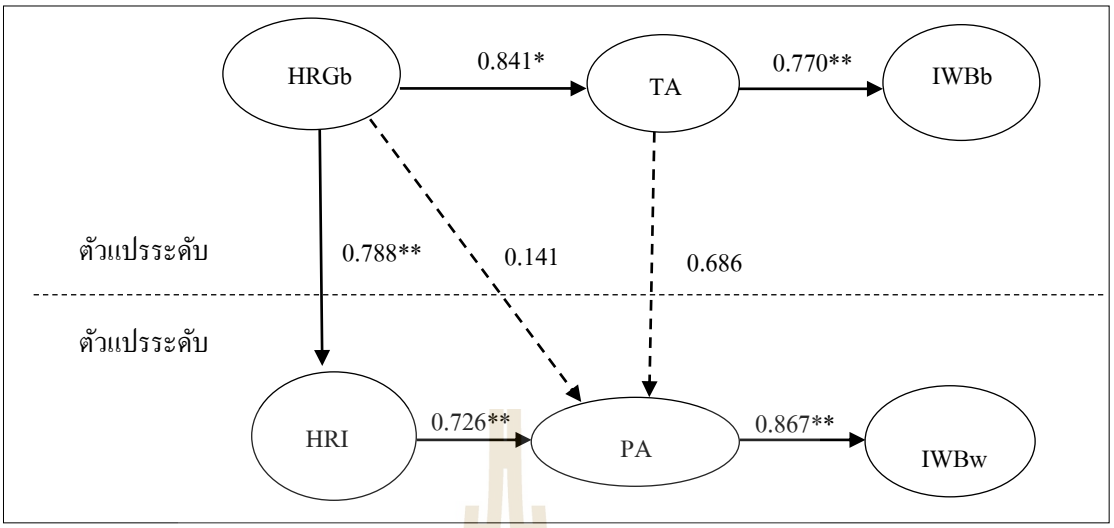
และรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือภายในกลุ่ม (SRMRw) เท่ากับ 0.162 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยพิจารณาจากภาพรวมของค่าสถิติความกลมกลืน พบว่าแบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 4.15 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ตัวแปร	Estimate	SE	P-Value	R^2
อิทธิพลระดับกลุ่ม				
HRGb --> TA	0.841**	0.043	0.000	0.708
TA --> IWB_b	0.770**	0.060	0.000	0.593
อิทธิพลข้ามระดับ				
HRGg --> HRI	0.788**	0.214	0.010	0.620
TA --> PA	0.686	0.390	0.079	0.653
HRGg --> PA	0.141	0.470	0.764	
อิทธิพลระดับบุคคล				
HRI --> PA	0.726**	0.032	0.000	0.527
PA --> IWBw	0.867**	0.020	0.000	0.751

χ^2 = 667.674, df = 324, p-value = 0.000, (χ^2/df) = 2.06, CFI = 0.941, TLI = 0.932, RMSEA = 0.057, $SRMR_w$ = 0.062, $SRMR_b$ = 0.162

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



** p < .01

ภาพที่ 4.5 แบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

จากตารางที่ 4.15 และภาพที่ 4.5 พบว่า ในระดับกลุ่มการประมาณค่าพารามิเตอร์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่ม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เกือบทุกตัวยกเว้นอิทธิพลข้ามระดับคือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและความไว้วางใจในนวัตกรรมต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน เมื่อพิจารณาขนาดอิทธิพลของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม พบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความไว้วางใจในนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.841 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มได้ร้อยละ 70.8 และความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.770 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 59.3 ตามลำดับ

ส่วนอิทธิพลข้ามระดับพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.788 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้ร้อยละ 62 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.141 และความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.686

ในระดับบุคคลวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.726 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานได้ร้อยละ 52.7 และ ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐาน 0.867 ($p < .01$) ซึ่งอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 75.1

4.7 อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัยได้แบ่งการอภิปรายผลอออกเป็น 3 หัวข้อใหญ่ดังนี้ หัวข้อแรก การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับบุคคล หัวข้อที่สอง การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับกลุ่ม หัวข้อที่สาม การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับกลุ่มที่ส่งผลข้ามระดับต่อตัวแปรระดับบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.7.1 การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับบุคคล แบ่งการอภิปรายย่อยตามผลที่ค้นพบดังนี้

ประเด็นที่ 1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่มีอิทธิพล คือวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน สามารถอธิบายได้ว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์สามารถทำให้พนักงานในระดับบุคคลมีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน ซึ่งการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานนั้นเป็นการสร้างแรงจูงใจที่สำคัญ โดยแรงจูงใจดังกล่าวเป็นแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสหรือ AMO Theory ที่ระบุว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลตามทฤษฎีนั้นสามารถสร้างความสามารถ โอกาส และแรงจูงใจ และจากทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of creativity) (Amabile, 1998; 2012) ที่อธิบายว่าการจะทำให้เกิดนวัตกรรมหรือความคิดสร้างสรรค์นั้น ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์หรือนวัตกรรมได้

ผลการวิจัยสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ Purcell et al. (2003) ในการอธิบายความสัมพันธ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตามทฤษฎี AMO Theory ว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ แรงจูงใจและความพึงพอใจในงานได้ นอกจากนั้นจากผลการวิจัยในครั้งนี้ที่พบว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อความมุ่งมั่น

และพลังขับเคลื่อนในการทำงานยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Albrecht et al. (2015) ที่กล่าวว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจ เช่น ความผูกพันธ์ของพนักงานต่อองค์กร เนื่องจากแนวคิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนของ Zigarmi et al. (2009) นั้นมีตัวชี้วัดที่ครอบคลุมมิติของทั้งความผูกพันในงาน (Hewit Associate, 2013; Towers Perrin Global Workforce Study, 2010) และความผูกพันต่อองค์การ (Mowday et al., 1979) จากผลการวิจัยในครั้งนี้และจากงานวิจัยของAlbrecht et al. (2015) สามารถสรุปได้ว่า การเลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมตามแนวคิดทฤษฎี AMO Theory คือการสร้างความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสให้พนักงานนั้นต้องมีการเลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลที่สามารถทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ด้วย และจากผลการวิจัยในกลุ่มพนักงานในองค์การด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การรับและการคัดเลือกพนักงาน การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน และการอบรมและพัฒนา ถือว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่สำคัญในระดับบุคคลในการที่จะทำให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลได้ อย่างไรก็ตาม การสร้างพลังความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Employee Work Passion) ไม่สามารถสร้างได้ในระยะเวลาอันสั้น ซึ่งเป็นความท้าทายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21 ในการพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีคุณลักษณะพึงประสงค์ในระบบเศรษฐกิจสร้างสรรค์ได้

ประเด็นที่ 2 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับบุคคลที่มีอิทธิพล คือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล พบว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม สามารถอธิบายได้ว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของพนักงานสามารถทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายของทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of creativity) (Amabile, 1998; 2012) และสอดคล้องกับ Zigarmi et al. (2009) ที่ทำการพัฒนากรอบแนวคิดด้านความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานว่า สามารถอธิบายการวัดแรงจูงใจภายในได้อย่างเป็นนามธรรมและมีองค์ประกอบในการวัดที่ชัดเจน โดยข้อเสนอแนะในการใช้โมเดลนี้สามารถนำไปประยุกต์กับงานทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงาน (Employee Work Passion) มีทั้งตัวแปรคุณลักษณะของงานและตัวแปรคุณลักษณะขององค์กร สอดคล้องกับหลายวิจัยที่กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงานความผูกพันต่อองค์การและอารมณ์ทางบวกเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013; Agarwal, 2014; Park et al., 2014)

นอกจากนั้น ข้อค้นพบสำคัญที่ได้คือ องค์ประกอบที่ในการวัดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการเพิ่มเติมองค์ประกอบการวัดตามการวัดของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) และวาสิตา บุญสาธร (2556) ที่ทำการเพิ่มมิติการวัดใน 2 องค์ประกอบตามหลัก อิทธิบาท 4 (ประยุทธ์ ปยุตโต, 2546) คือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและการมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องซึ่งมีความหมายสอดคล้องกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน จากผลการวิจัยพบว่า สามารถยืนยันองค์ประกอบของวิธีการวัดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนได้ 7 องค์ประกอบและจากการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย และความทุ่มเทเพื่อองค์การ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน สามารถสรุปได้ว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของพนักงานในระดับบุคคลส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ สอดคล้องกับบทความของนักวิจัยด้านฝั่งปฏิบัติที่ระบุถึงคุณค่าของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานของบุคคลและประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในการมีพนักงานที่มีความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงาน (Boyatzis et al., 2002; Zigami, 2013; โชติรส ดำรงศานติ, 2554; วาสิตา บุญสาธร, 2556)

ประเด็นที่ 3 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จากการศึกษาความสัมพันธ์ในโมเดลสมการโครงสร้างระดับบุคคลอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพบว่าความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญและเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediator) ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม หมายความว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ส่งผลผ่านตัวแปรส่งผ่านเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Prieto and Pérez- Santana (2014) พบว่าการยกระดับแรงจูงใจ ตามกรอบแนวคิดของทฤษฎี ความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส (AMO Theory) ไม่ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ส่งผลทางอ้อมผ่านการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเท่านั้น และสอดคล้องกับหลายงานวิจัยที่พบว่าตัวแปรส่งผ่านที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้นั้นคือ ตัวแปรด้านแรงจูงใจ เช่น ความผูกพันในงาน (Agarwal, 2014; De Spiegelaere et al., 2014; Chang et al., 2013)

จากความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างของอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สรุปได้ว่า การจะสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานนั้น สิ่งแวดล้อมที่สำคัญและมีผลต่อการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม คือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลโดยเป็นตัวแปรก่อนหน้า (Antecedent) ที่มีความสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมและมีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานโดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการ

สร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้น พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมหมายถึง นวัตกรรมในทุกวันซึ่งขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจของพนักงานในการสร้างผลลัพธ์ใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน (Janssen, 2000) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่รวมการทำงานในแต่ละวัน การแก้ไขปัญหาในการทำงานและการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ดังนั้นการจะส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จึงมีส่วนสำคัญอย่างมาก

จากทฤษฎี AMO Theory ที่กล่าวว่า ระบบปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีลักษณะเป็นชุดการจัดการ (Bundle) ที่ออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อการสร้างความสามารถ แรงจูงใจและโอกาส หากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็ไม่สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมได้ และการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต้องอาศัยแรงจูงใจภายในซึ่ง Amabile (2012) ได้อธิบายในทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ว่า คือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน ดังนั้นการทำให้พนักงานมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จึงต้องมีการออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล เช่น 1) การรับและการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถและความมุ่งมั่นในการทำงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อน การประเมินผลงานที่ช่วยให้พนักงานมีแรงผลักดันในการสร้างสรรค์แก้ไขปัญหาและสร้างนวัตกรรมใหม่ ตลอดจนถึงวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมและการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจากหลายงานวิจัยพบว่า สามารถสร้างแรงจูงใจภายในและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ (Prieto and Pérez-Santana, 2014; Wojtczuk-Turek and Turek, 2015)

4.7.2 การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรระดับกลุ่ม แบ่งการอภิปรายย่อยตามผลที่ค้นพบดังนี้

ประเด็นที่ 4 ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม มีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับกลุ่มที่มีอิทธิพล คือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม สามารถอธิบายได้ว่าการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มเป็นกลไกในการขับเคลื่อนความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มได้ โดยในระดับกลุ่มนั้นมิติของการสร้างความสัมพันธ์ ตัวแปรที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในระดับกลุ่มคือ ความไว้วางใจและความไว้วางใจที่มีมิติใกล้เคียงกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม คือ ความไว้วางใจในนวัตกรรมตามแนวคิดของ Clegg et al. (2002) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vanhala and Ahteela (2011) พบว่าความไว้วางใจของพนักงานเกิดจากการรับรู้ในด้านความยุติธรรมของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และจากงานวิจัยของ Gould-Williams and Davies (2005) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นองค์ประกอบของการ

แลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ทางด้านบวกที่มีความจำเป็นในการมีปฏิสัมพันธ์ต่อความไม่แน่นอนและความอ่อนไหวในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมเมื่อทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพหุระดับพบว่า เมื่อเป็นตัวแปรระดับกลุ่มจะเหลือเพียงองค์ประกอบเดียว แต่วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ยังคงมี 5 องค์ประกอบ จึงสามารถสรุปได้ว่า การจะสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่มต้องอาศัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มในการส่งเสริมความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ Purcell et al. (2003) ที่กล่าวว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ตาม AMO Theory ได้สร้างผลลัพธ์ที่สำคัญคือสามารถสร้างความไว้วางใจได้

ประเด็นที่ 5 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุระดับกลุ่มที่มีอิทธิพล คือความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม พบว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มสามารถอธิบายได้ว่าในการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์การ ความไว้วางใจมีบทบาทสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ในระดับกลุ่มหรือระดับทีม (Braun et al., 2013; Tseng and Ku 2011) จากผลการวิจัยของ Clegg et al. (2002) ได้ให้การสนับสนุนแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยพบว่า เมื่อพนักงานไว้ใจในองค์กรจะส่งผลต่อทั้งการสร้างความคิดและการปฏิบัติแนวคิดและจากงานวิจัยของ Unsworth and Clegg (2010) พบว่าความไว้วางใจในนวัตกรรมมีความสำคัญในการลดการรับรู้ถึงความเสี่ยงและผลกระทบทางลบที่เกิดจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจึงสามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ Bysted (2013) พบว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยมีความพึงพอใจเป็นตัวควบคุม แสดงให้เห็นว่าความไว้ใจในนวัตกรรมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจะมีมากขึ้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น

ประเด็นที่ 6 ความไว้วางใจในนวัตกรรมเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ในโมเดลสมการโครงสร้างระดับกลุ่มเรื่องอิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพบว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มเป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญและเป็นตัวแปรส่งผ่านแบบสมบูรณ์ (Full Mediator) ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มหมายความว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแต่ส่งผลผ่านตัวแปรส่งผ่านซึ่งก็คือ ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มเท่านั้น โดยในระดับกลุ่มจากการวิจัยพบว่าบริษัทที่เน้นเรื่องของการสร้างนวัตกรรมใช้วิธี

ปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์ในการส่งเสริม ความรับผิดชอบในระดับทีม การส่งเสริมวัฒนธรรมองค์การและการให้อำนาจในการสร้างนวัตกรรมในบริษัท (Gupta and Singhal, 1993) และจากงานวิจัยของ Ruppel and Harrington (2000) ที่ทำการศึกษาผู้จัดการในแผนกไอที โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความไว้วางใจและนวัตกรรม

จากทฤษฎี AMO Theory โดย Jiang et al. (2013) เสนอโมเดลวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แบบพหุระดับทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่มและระดับองค์การและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการทำวิจัยในของตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มซึ่งพบว่ายังมีการศึกษาค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลและระดับองค์การ ซึ่งข้อค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มมีความสำคัญและมีผลต่อการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยในระดับกลุ่มมีตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญคือความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มและวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มที่สำคัญได้แก่ การรับสมัครและคัดเลือก การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมและความท้าทายและการมีอิสระในการทำงานเป็นวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญในระดับกลุ่ม ซึ่งสอดคล้องกับ ผลจากงานวิจัยก่อนหน้าว่าความท้าทายและความมีอิสระในงานมีผลต่อการเกิดนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ (Shipton et al., 2006a; Jimenez and Sanz, 2008) ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มมีความสำคัญต่อองค์การมาก เนื่องจากการสร้างนวัตกรรมที่ซับซ้อนในองค์การไม่สามารถทำให้สำเร็จได้ในระดับบุคคลแต่ต้องอาศัยความร่วมมือและการทำงานในระดับกลุ่มเพื่อให้เกิดเป็นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มและสมาชิกในกลุ่มต้องมีความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มเพื่อที่จะสามารถมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มได้

4.7.3 การอภิปรายผลความสัมพันธ์ของตัวแปรในระดับกลุ่มที่ส่งผลข้ามระดับต่อตัวแปรระดับบุคคล แบ่งการอภิปรายย่อยตามผลที่ค้นพบดังนี้

ประเด็นที่ 7 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุ คือ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกข้ามระดับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล สามารถอธิบายได้จาก Jiang et al. (2013) ที่เสนอโมเดลเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์โดยเสนอโมเดลพหุระดับของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Multilevel Model of Strategic HRM) ตามแนวคิด AMO Theory ว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีลักษณะเป็นพหุระดับ โดยจากโมเดลกล่าวว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลตามแนวคิดทฤษฎี และจากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการเลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่เหมาะสมสามารถส่งเสริมความสัมพันธ์ในการรับรู้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลได้

ประเด็นที่ 8 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุคือวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลพบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคล โดยสมมติฐานดังกล่าวเกิดจากหลายงานวิจัยที่เสนอว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ (Commitment) ซึ่งมีทั้งการวิจัยในระดับบุคคล (Obeidat et al., 2014) และพหุระดับ (Kehoe and Wright, 2013) ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวแปรในระดับองค์การ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรพหุระดับในระดับกลุ่มเท่านั้นดังนั้นควรทำการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับองค์การเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ดังกล่าวให้ชัดเจนยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มไม่มีผลโดยตรงต่อพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลแต่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลซึ่งไปไปตามแนวคิดพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ Jiang et al. (2013)

ประเด็นที่ 9 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลมีตัวแปรปัจจัยเชิงสาเหตุคือ ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มกับความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคลพบว่า ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มมีอิทธิพลทางบวกข้ามระดับแต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคล สามารถอธิบายได้ว่าการสร้างความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่มยังไม่สามารถส่งเสริมความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคล แม้ว่ามีงานวิจัยของ Dirks and Ferrin (2002) ที่พบว่าความไว้วางใจเป็นตัวแปรก่อนหน้าที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ต่อทัศนคติในงาน เช่น ความผูกพัน ความพึงพอใจ ความตั้งใจในการลาออก หรือต่อบทบาทหรือหน้าที่หลักที่นอกเหนือจากการทำงาน (Madjar and Ortiz-Walters, 2008; Mayer and Davis, 1999) อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะไม่มีนัยสำคัญทางสถิติแต่ขนาดอิทธิพลมีค่ามากคือมีค่าเท่ากับ 0.686 หมายความว่าขนาดของอิทธิพลระหว่างความไว้วางใจในนวัตกรรมมีผลต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน

อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยสรุปได้ว่าการส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มจะช่วยให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มและความไว้วางใจในระดับกลุ่มจากงานวิจัยนี้และมีอิทธิพลทางบวกต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคคล ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มมีความสำคัญในการเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มเท่านั้น จากข้อค้นพบดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับ

บุคคลอย่างเดียวยังไม่เพียงพอต่อการสร้างความพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนหากต้องมีการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มได้ในเวลาเดียวกัน วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละระดับต้องมีความเหมาะสมโดยต้องให้ความสำคัญทั้งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและระดับบุคคลซึ่งแต่ละระดับมีตัวแปรส่งผ่านที่แตกต่างกัน โดยจากผลการวิจัยทั้งวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มสามารถส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์ในระดับกลุ่มซึ่งก็คือความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อตัวแปรในระดับกลุ่มและสามารถอธิบายในเรื่องของการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมในการปฏิบัติให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มได้แต่ไม่สามารถทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลซึ่งต้องอาศัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลในการสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลโดย West and Altink (1996) ระบุว่ากระบวนการกลุ่มมีส่วนสำคัญต่อการเชื่อมโยงบุคคลสร้างสรรค์ให้เข้าสู่การสร้างนวัตกรรมระดับกลุ่มได้และต้องอาศัยความร่วมมือและกระบวนการทำงานเป็นกลุ่มและงานวิจัยของ Hulsheger et al. (2009) แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของนวัตกรรมที่เกิดในระดับกลุ่มงาน รวมถึง Buijs (2007) ได้ระบุว่านวัตกรรมส่วนมากมักจะเกิดขึ้นจากกลุ่มงาน ดังนั้นเพื่อสนับสนุนให้องค์การเกิดความยั่งยืนในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม องค์การต้องมีการกำหนดกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มที่สอดคล้องในการส่งเสริมให้เกิด ความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มงานและการเกิดความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานของบุคคลเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่มเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพและการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ทั้งในสินค้าและบริการอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มธุรกิจที่มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่สูงมาก เช่น ในกลุ่มธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นต้น

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม” ของพนักงานในบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับบุคคล ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยในระดับกลุ่มงานซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ความไว้วางใจในนวัตกรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่มีผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยข้ามระดับ ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจต่อนวัตกรรมระดับกลุ่มที่มีผลต่อต่อความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคล สาระสำคัญของบทนี้ประกอบไปด้วย การสรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานในกลุ่มงานในบริษัทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีรายชื่อในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยปี 2559 จำนวน 326 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 54.6 อายุระหว่าง 31-35 ปีร้อยละ 27.3 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปีร้อยละ 23.3 และอายุระหว่าง 36-40 ปีร้อยละ 22.1 ตามลำดับ การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 73.9 อายุการทำงาน 10 ปีขึ้นไปร้อยละ 46.6 รองลงมาอายุการทำงาน 1-3 ปีร้อยละ 25.8 และอายุการทำงาน 3-5 ปีร้อยละ 11.0 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายวิศวกรรมร้อยละ 29.8 รองลงมาสังกัดฝ่ายการตลาดร้อยละ 16.0 และสังกัดฝ่ายบริการลูกค้าร้อยละ 12.0 ตามลำดับ มีกลุ่มงานในระดับกลุ่ม 66 กลุ่มงาน ซึ่งในจำนวน 66 กลุ่มงานนี้มีสมาชิกตั้งแต่ 3-9 คน ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในกลุ่มงาน 4 คน จำนวน 29 กลุ่มงานคิดเป็นร้อยละ 43.94 รองลงมามีจำนวนสมาชิกในกลุ่มงาน 5 คน จำนวน 15 กลุ่มงานคิดเป็นร้อยละ 22.73 มีจำนวนสมาชิกในกลุ่มโดยเฉลี่ย 4.939

5.1.2 การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างในการวัดตัวแปรพหุระดับของตัวแปรระดับกลุ่ม คือ ตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและความไว้วางใจในนวัตกรรม พบว่า ตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรม เมื่อเป็นระดับกลุ่มจะเหลือองค์ประกอบเดียว เมื่อตรวจสอบคะแนนความสอดคล้องของคะแนนใน

กลุ่มเดียวกันเป็นผู้ประเมินวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ความไว้วางใจในนวัตกรรม และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในแต่ละด้านด้วยค่า $r_{wg(j)}$ พบว่ามีค่าระหว่าง 0.746 กับ 0.844 ตามลำดับ บ่งบอกถึงค่าคะแนนในกลุ่มมีความสอดคล้องกันเพียงพอจะนำมาสร้างคะแนนตัวแปรระดับกลุ่มได้ การตรวจสอบความแปรปรวนระหว่างกลุ่มของตัวแปรระดับกลุ่มโดยการพิจารณาจากค่า Intraclass Correlation Coefficient (ICC_S) พบว่าตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่ม ความไว้วางใจในนวัตกรรม และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในแต่ละด้าน มีค่า ICC(1) ระหว่าง 0.061 และ 0.219 ตามลำดับบ่งบอกถึงการมีความแปรปรวนระหว่างกลุ่มที่จะใช้เป็นตัวแปรระดับกลุ่มได้

5.1.3 ความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างเหตุและผลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยมีค่าดัชนีความกลมกลืนผ่านเกณฑ์ดังนี้ χ^2 = 667.674, df = 324, p-value = 0.000, (χ^2/df) = 2.06, CFI = 0.941, TLI = 0.932, RMSEA = 0.057, $SRMR_w$ = 0.062, $SRMR_b$ = 0.162 และความสัมพันธ์ของตัวแปรในแบบจำลองจำแนกได้เป็น 3 ประเภทคือ อิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล อิทธิพลของตัวแปรระดับกลุ่ม และอิทธิพลของตัวแปรข้ามระดับ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สำหรับอิทธิพลของตัวแปรระดับบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานได้รับอิทธิพลจากตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.726 สามารถอธิบายความแปรปรวนของความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานได้ร้อยละ 52.7

1.2 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.867 สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 75

2. สำหรับอิทธิพลของตัวแปรระดับกลุ่ม มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความไว้วางใจในนวัตกรรมได้รับอิทธิพลจากตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.841 สามารถอธิบายความแปรปรวนของความไว้วางใจในนวัตกรรมได้ร้อยละ 70.8

2.2 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มได้รับอิทธิพลจากตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.770 สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 59.3

3. สำหรับอิทธิพลของตัวแปรข้ามระดับมีรายละเอียดดังนี้

3.1 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้รับอิทธิพลจากตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.788 สามารถอธิบายความแปรปรวนของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้ร้อยละ 62

3.2 ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานได้รับอิทธิพลจากตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มและตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีค่าสัมประสิทธิ์ขนาดอิทธิพลมาตรฐานเท่ากับ 0.141 และ 0.686

สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้เมื่อนำมาสรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้จำนวน 7 ข้อนั้น นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยดังแสดงในตาราง 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ข้อสมมติฐาน	เนื้อหาสมมติฐาน	ผล	สรุปผลการวิจัย
1	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล	ยอมรับ	สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
2	ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคล	ยอมรับ	สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
3	ปัจจัยระดับกลุ่ม วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจในนวัตกรรม	ยอมรับ	สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
4	ปัจจัยระดับกลุ่มความไว้วางใจในนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มงาน	ยอมรับ	สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
5	วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน	ยอมรับ	สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
6	ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มงาน	ปฏิเสธ	ไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย
7	ตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในงานในระดับบุคคลได้รับอิทธิพลข้ามระดับจากปัจจัยระดับกลุ่มงาน ซึ่งได้แก่ความไว้วางใจในนวัตกรรม	ปฏิเสธ	ไม่สนับสนุนสมมติฐานงานวิจัย

5.2 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

5.2.1 ข้อเสนอแนะในทางทฤษฎี

5.2.1.1 จากโมเดลพหุระดับวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เสนอโดย Jiang et al. (2013) จากแนวคิดของ AMO Theory นั้นผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นการขยายขอบเขตทางทฤษฎีของตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในมิติและระดับของการวัด โดยจากผลการวิจัยได้สนับสนุนแนวคิดดังกล่าวว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มมีความสำคัญต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลนอกจากนั้นยังมีอิทธิพลทางตรงต่อความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับกลุ่มและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มและความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในระดับบุคคลซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มมีความสำคัญอย่างมาก โดยในการวิจัยในครั้งนี้มีการวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่มแบบ Reference Shift Model ซึ่งเป็นรูปแบบการวัดที่มีความสำคัญในการวิจัยในระดับกลุ่มเนื่องจากตัวแปรนี้เกิดจาก ประสบการณ์ ทัศนคติ ความคิด ค่านิยม ความเชื่อ ที่หล่อหลอมทำให้สมาชิกภายในกลุ่มรับรู้ตัวแปรนี้ร่วมกันซึ่งเป็นการขยายขอบเขตทางทฤษฎี แม้ว่าที่ผ่านมาในทางทฤษฎีการวัดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จะเป็นการนำข้อมูลการรับรู้ในระดับบุคคลมาเป็นตัวแปรในระดับกลุ่มเท่านั้น และผลการวิจัยครั้งนี้ได้เป็นยืนยันแนวคิดวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในพหุระดับซึ่งเป็นการขยายขอบเขตแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยแบบพหุระดับตามกรอบแนวคิด AMO Theory เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการวิจัยด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรนุษย์ในพหุระดับได้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น

5.2.1.2 จากผลการวิจัยทำให้ได้ข้อสรุปในระดับบุคคลที่อธิบายได้จากทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of Creativity) ของ Amabile (2012) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ว่า ตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมนั้นคือ ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อน (Passion) โดยจากผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับบุคคลซึ่งเป็นการยืนยันทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งเป็นการขยายขอบเขตทางทฤษฎีในด้านความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรมและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และผลการวิเคราะห์การยืนยันองค์ประกอบ (CFA) ของตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงานในระดับบุคลในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการยืนยันองค์กอบใน 7 องค์ประกอบซึ่งเป็นการยืนยันเพิ่มเติมจากโมเดลความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงานของ Zigarmi et al. (2009) ซึ่งเป็นการเพิ่มเติมองค์ประกอบจากโมเดลเดิมโดยได้ทำการเพิ่มเติมองค์ประกอบในการวัดจากงานวิจัยของโชติรส ดำรงศานติ (2554) และวาสิตา บุญสาธร (2556) จากประเด็นดังกล่าว จึงเป็นข้อค้นพบใน

การขยายองค์ความรู้ในมิติการวัดที่ครอบคลุมตัวแปรความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงานมากยิ่งขึ้น และควรมีการนำไปในการยืนยันและทำนายปรากฏการณ์ในระดับบุคคลตามทฤษฎีองค์ประกอบของการสร้างสรรค์ (Componential Theory of creativity) (Amabile, 1998; 2012) และขยายองค์ความรู้ทฤษฎีนี้ให้กว้างขวางและโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมหรือองค์ประกอบที่การเกิดนวัตกรรมในองค์กรต่อไป

5.2.13 จากผลการวิจัยในครั้งนี้ซึ่งเป็นงานวิจัยในพหุระดับแสดงให้เห็นว่า การจะเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นตัวแปรในระดับกลุ่มมีความสำคัญและมีบทบาทสามารถทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มได้ โดยข้อค้นพบที่สำคัญในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมซึ่งเป็นตัวแปรในมิติด้านความสัมพันธ์ตามทฤษฎีทุนทางสังคม (Social Capital Theory)โดยมิติความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อและบรรทัดฐานที่เชื่อมโยงบุคคลเข้าด้วยกันในเครือข่ายทางสังคมโดยแนวคิดหลักในมิตินี้ คือ ความเคารพ ความเป็นมิตร ความไว้วางใจ ความไว้วางใจอันดีระหว่างกัน ความคาดหวัง บรรทัดฐานและอื่นๆ (Nahapiet and Ghoshal, 1998) โดยในมิตินี้มีการศึกษากันอย่างกว้างขวาง (Coleman, 1988; Putnam, 1993) โดยตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมเป็นตัวแปรความไว้วางใจในบริบทของนวัตกรรม จากผลการวิจัยพบว่าเป็นตัวแปรส่งผ่านสมบูรณ์ของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่ม

โดยในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการปรับตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมเป็นระดับกลุ่มโดยมีการวัดแบบ Reference Shift Model แม้ว่าที่ผ่านมาในทางทฤษฎีตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมจะถูกมองว่าเป็นตัวแปรระดับบุคคลและนำมาศึกษาการรับรู้ความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับบุคคลเท่านั้น จากข้อค้นพบในการวิจัยนี้เมื่อกลุ่มเกิดการรับรู้ในการไว้วางใจในนวัตกรรมที่ได้รับจากองค์การ กระบวนการที่นำมาพิจารณาในการให้ความไว้วางใจล้วนแต่เป็นเรื่องของกลุ่มจึงทำให้เกิดรูปแบบที่สะท้อนเป็นตัวแปรระดับกลุ่มได้ ดังนั้นจึงเป็นข้อค้นพบที่น่าสนใจที่จะนำตัวแปรความไว้วางใจในนวัตกรรมนำไปใช้อธิบายหรือทำนายปรากฏการณ์ที่เป็นกลุ่มได้

5.2.1.4 เนื่องจากผลการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบอิทธิพลของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลของทั้งสองระดับนี้เกิดจากตัวแปรที่แตกต่างกัน ในระดับบุคคลตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้รับอิทธิพลทางตรงจากความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนในการทำงานและได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล ส่วนในระดับกลุ่มพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้รับอิทธิพลทางตรงความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มและได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่ม

แม้ว่าที่ผ่านมาในทางทฤษฎีของตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจะถูกมองว่าเป็นเพียงตัวแปรในระดับบุคคลเท่านั้นแต่การที่พบความสัมพันธ์ของอิทธิพลในระดับกลุ่มและระดับบุคคลที่ไม่เหมือนกันบ่งชี้ได้ว่าตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นระดับกลุ่มได้ เรียกรูปแบบนี้ว่า Fuzzy Composition Model ที่สะท้อนถึงนิยามความหมายแตกต่างกัน แม้ว่าจะเกิดจากการใช้มาตรวัดเดียวกัน โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับบุคคลจะนิยามความหมายว่า หมายถึงการแสดงออกถึงพฤติกรรมของพนักงานที่เป็นกระบวนการโดยมีจุดมุ่งหมายโดยตรงในการสร้างแนวคิดหรือการริเริ่มใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงาน การนำเสนอความคิด รวมถึงการนำแนวคิดมาปฏิบัติให้เป็นจริงในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือการบริการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การได้ ส่วนพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มจะสะท้อนถึงบรรยากาศของการแสดงออกของสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มถึงพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มที่เป็นกระบวนการโดยมีจุดมุ่งหมายโดยตรงในการสร้างแนวคิดหรือการริเริ่มใหม่ ๆ ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการทำงาน การนำเสนอความคิด รวมถึงการนำแนวคิดมาปฏิบัติให้เป็นจริงในการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ผลิตภัณฑ์ กระบวนการหรือการบริการของกลุ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม หรือองค์การได้จากข้อค้นพบนี้จึงขยายมุมมองทางทฤษฎีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สามารถเป็นตัวแปรระดับกลุ่มได้

5.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำไปประยุกต์ใช้

5.2.2.1 เนื่องจากผลการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้พบว่าในระดับบุคคล วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคลเป็นตัวแปรสาเหตุหลักที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงาน จากข้อค้นพบนี้ควรมีการออกแบบวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลโดยมีการสร้างความสอดคล้องระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลกับการสร้างความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจภายในซึ่งทำให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ผู้บริหารต้องมีเกณฑ์การกำหนดนโยบายในการสร้างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมในการทำให้เกิดทั้งความสามารถ แรงจูงใจและโอกาสในการคิดริเริ่ม นำเสนอและปฏิบัติแนวความคิดด้านนวัตกรรม จากผลการวิจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลที่สำคัญคือ การรับและการคัดเลือกพนักงาน การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานการฝึกอบรมและการพัฒนา ส่วนวิธีปฏิบัติที่ต้องมีการพัฒนาคือ การประเมินผลงานและค่าตอบแทนโดยแนวทางการพัฒนาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลที่สำคัญมีดังนี้

1) การคัดเลือก สรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงานในแต่ละฝ่ายโดยต้องมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้านวิชาชีพนั้น ๆ โดยเฉพาะ

2) การอบรมและพัฒนาที่ก่อให้เกิดทั้งความสามารถและแรงจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะการทำให้เกิดความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงาน

3) ด้านการประเมินผลงานและค่าตอบแทน ควรมีการประเมินผลงานเพื่อการพัฒนา เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งโดยเฉพาะกับบุคคลกรที่สามารถมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ เช่น การคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานและการทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์การเพื่อสร้างความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ในด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งถือว่ามีความสำคัญในการสร้างความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนโดยวิธีปฏิบัติด้านการทำงานเป็นทีมต้องส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเป็นทีม ความไว้วางใจ ความเหนียวแน่นในทีมเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5) การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งถือว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมากยิ่งขึ้น โดยการขยายขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงานการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการริเริ่มการทำงานหรือโครงการใหม่ซึ่งต้องสอดคล้องกับรางวัลและค่าตอบแทนที่พนักงานจะได้รับ โดยการให้รางวัลนั้นควรมีการให้รางวัลทั้งภายนอกและภายใน การให้รางวัลภายนอกเช่น การประกวดแข่งขันที่มีรางวัลจูงใจซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานตอบสนองต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ ส่วนรางวัลภายในนั้นคือการสนับสนุนเรื่องชื่อเสียง ความภาคภูมิใจของพนักงานต่องานที่ทำซึ่งการให้รางวัลภายในนี้ตามทฤษฎีมีผลต่อแรงจูงใจภายในมากกว่ารางวัลภายนอก

6) ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเนื่องจากความท้าท้ายและความมีอิสระในการทำงานส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกในการมีอิสระในเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน ถ้าองค์การมีนโยบายในการสนับสนุนและมีวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนจะช่วยให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานและการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อไป

5.2.2.2 เนื่องจากผลการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ในระดับกลุ่มและพหุระดับ ที่พบว่า วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มทางอ้อมผ่านตัวแปรส่งผ่านคือความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่ม และส่งผลต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคล นอกจากนั้นตัวแปรส่งผ่านคือความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มเป็นตัวแปรส่งผ่านทั้งในระดับกลุ่มและในระดับบุคคลคือมีอิทธิพลต่อความมุ่งมั่นและพลังในการ

ขับเคลื่อนในการทำงานนั้น จากข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับบุคคลเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างยั่งยืนได้แต่ต้องอาศัยการทำงานในระดับกลุ่ม โดยต้องมีวางแผนกลยุทธ์ในการเลือกวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่ส่งเสริมให้เกิดความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่ม จากผลการวิจัยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่สำคัญคือ การรับและการคัดเลือกพนักงาน การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานและความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน ส่วนวิธีปฏิบัติที่ต้องมีการพัฒนาคือ การประเมินผลงานและค่าตอบแทน โดยแนวทางการพัฒนาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ระดับกลุ่มที่สำคัญมีดังนี้

1) การคัดเลือก สรรหาบุคลากรที่เหมาะสมกับงานในแผนกและกลุ่มของแต่ละฝ่าย โดยต้องมีทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และในฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ด้านวิชาชีพนั้น ๆ รวมถึงเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรกลุ่มและทีมเพื่อให้สามารถคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานในทีมได้อย่างเหมาะสม

2) การอบรมและพัฒนาที่ก่อให้เกิดทั้งความสามารถ และแรงจูงใจในการทำงานโดยเฉพาะในระดับกลุ่มที่จะทำให้เกิดความสามารถในการพัฒนางานและนวัตกรรมได้ และต้องคำนึงถึงการอบรมและพัฒนาความไว้วางใจในนวัตกรรมในระดับทีม โดยการอบรมและพัฒนานั้นต้องมีการเน้นเรื่องการสร้างทีม การสื่อสารในทีม การสร้างความสัมพันธ์ในทีมและต้องมีการอบรมและพัฒนาเพื่อช่วยให้พนักงานมีทักษะในการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้นในการแก้ไขปัญหา การนำเสนอและการบรรลุวัตถุประสงค์ของทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวมถึงการส่งเสริมให้ทีมมีความสามารถในการคิด ริเริ่ม แนวทางการทำงานและนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้

3) ด้านการประเมินผลงานและค่าตอบแทน ควรมีการประเมินผลงานเพื่อการพัฒนาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งหรือการมีค่าตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสมในระดับกลุ่มเพื่อส่งเสริมให้เกิดแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกโดยเฉพาะกับทีมงานที่สามารถมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ เช่น การคิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงานและการทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในองค์การ โดยการให้รางวัลนั้นควรมีการให้รางวัลทั้งภายนอกและภายใน การให้รางวัลภายนอกเช่น การประกวดแข่งขันระดับกลุ่มหรือทีมที่มีรางวัลจูงใจภายนอกที่เหมาะสมทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ส่วนรางวัลภายในนั้นคือ การสนับสนุนเรื่องชื่อเสียง ความภาคภูมิใจของพนักงานต่อทีมงาน โบนัสต่าง ๆ หรือการท่องเที่ยวที่เป็นแรงจูงใจที่เหมาะสมต่อทีม ซึ่งการให้รางวัลภายในนี้หรือความภาคภูมิใจที่ได้รับในการเป็นส่วนหนึ่งของทีม ตามทฤษฎีแรงจูงใจภายในมีผลต่อการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมากกว่ารางวัลภายนอก

4) การให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งถือว่าเป็นวิธีปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมระดับกลุ่มมากยิ่งขึ้น โดยการขยายขอบเขตความรับผิดชอบในการทำงาน การให้กลุ่มงานหรือทีมงานมีส่วนร่วมในการริเริ่มการทำงานหรือโครงการใหม่ซึ่งต้องสอดคล้องกับรางวัลและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับกลุ่มงานหรือทีมงานจะได้รับและการใช้วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในการให้อำนาจและมีส่วนร่วมของพนักงานนี้จะช่วยส่งเสริมความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มหรือทีมได้

5) ความท้าทาย/ความมีอิสระในงาน ซึ่งเป็นวิธีปฏิบัติที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทั้งในระดับบุคคลและระดับกลุ่ม โดยวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในด้านความท้าท้ายและความมีอิสระในการทำงานนี้ควรต้องมีการส่งเสริมให้ระดับทีมงานเพื่อให้กลุ่มงานหรือทีมงานเกิดความรู้สึกในการมีอิสระในเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน ถ้าองค์การมีนโยบายในการสนับสนุนและมีวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ชัดเจนในระดับกลุ่มจะช่วยให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในนวัตกรรมของกลุ่มและการทำงานระดับกลุ่มหรือทีมที่มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับกลุ่มที่มีความซับซ้อนและมีความสำคัญกับองค์การได้อย่างยั่งยืนขึ้น

5.2.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ผลการวิจัยพบว่าสมการโครงสร้างพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อให้สามารถทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเป็นการต่อยอดให้ได้มาซึ่งความรู้ใหม่และแนวทางในการประยุกต์ใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงปฏิบัติและเชิงวิชาการมากยิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยจึงเสนอแนะประเด็นสำคัญในการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

5.2.3.1 ในด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ซึ่ง Jiang et al. (2013) ได้ทำการเสนอโมเดล พหุระดับของกลยุทธ์การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Multilevel Model of Strategic HRM) ตามแนวคิดทฤษฎี AMO theory นั้น ยังเป็นกรอบแนวคิดทฤษฎีที่ค่อนข้างใหม่และมีการวิจัยแบบบูรณาการในพหุระดับค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะในระดับทีม อย่างไรก็ตามองค์ประกอบของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต้องมีความเหมาะสมไปตามกลยุทธ์และผลลัพธ์ที่ต้องการวัด โดยจากงานวิจัยในครั้งนี้เลือกศึกษาอิทธิพลปัจจัยแบบพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อผลลัพธ์คือพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ดังนั้นการศึกษางานด้านวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์จึงต้องทำการทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ได้องค์ประกอบที่เหมาะสมในการวัดผลลัพธ์ด้วย ในการศึกษา

วิจัยในครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในหลายมิติมากขึ้น หรือทำการเลือกมิติที่สามารถทำให้เกิด ความสามารถ โอกาสและแรงจูงใจ ที่เหมาะสมในการเกิดผลลัพธ์อื่น ๆ เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ เป็นต้น

5.2.3.2 ในด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้น ควรมีการศึกษาพหุระดับมากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจทั้งภาพรวมในแบบพหุระดับเนื่องจากข้อค้นพบในการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นสามารถขยายขอบเขตการวัดในแบบพหุระดับได้ และความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในระดับกลุ่มนั้นมีความสำคัญต่อองค์กรมากกว่าในระดับบุคคล เนื่องจากนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดในระดับกลุ่มนั้นมีความยากในการพัฒนาซึ่งต้องอาศัยความสามารถของคนในกลุ่มในการพัฒนานวัตกรรมนั้น ๆ และในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรด้านบรรยากาศในการส่งเสริมพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังมีอีกหลายตัวแปร เช่น ภาวะผู้นำ บรรยากาศของนวัตกรรม เป็นต้น และการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมส่วนใหญ่เป็นการศึกษาในระดับบุคคลโดยเฉพาะหรือเป็นการศึกษาตัวแปรในระดับกลุ่มโดยเฉพาะ ยังขาดการศึกษาแบบพหุระดับซึ่งจะสามารถอธิบายตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น

5.2.3.3 ในด้านตัวแปรระดับส่งผ่านระดับบุคคลคือ ความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงาน (Employee Work Passion) นั้น ผู้วิจัยได้ทำการปรับการวัดองค์ประกอบจากโมเดลของ Zigarmi et al. (2009) ที่ได้เสนอโมเดลและวิธีการวัดในงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยผู้วิจัยได้ทำการปรับให้เข้ากับบริบทของเมืองไทยตามงานวิจัยของ โชติรส ดำรงศานติ (2554) และวาสิตา บุญสาธร (2556) อย่างไรก็ตามการศึกษาด้านความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงาน (Employee Work Passion) ยังทำการศึกษาไม่มากนัก เนื่องจากเป็นโมเดลที่ยังใหม่อยู่และโดยเฉพาะอย่างยิ่งในการศึกษาแบบพหุระดับ ดังนั้นควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรสาเหตุและผลลัพธ์ที่เกิดจากความมุ่งมั่นและพลังในการขับเคลื่อนในการทำงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการขยายองค์ความรู้เชิงลึกในด้านทฤษฎีและในทางปฏิบัติต่อไป

5.2.3.4 ในด้านตัวแปรระดับส่งผ่านระดับกลุ่มในการวิจัยในครั้งนี้ทำการศึกษาตัวแปรส่งผ่านคือ ความไว้วางใจในนวัตกรรมระดับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเท่านั้น ซึ่งในตัวแปรระดับกลุ่มนี้ยังมีตัวแปรอีกหลายที่อาจจะส่งผลต่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เช่น ความเหนียวแน่นในทีม เป็นต้น ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงต้องมีการทบทวนวรรณกรรมเพื่อหาคำอธิบายด้านทฤษฎีในตัวแปรระดับกลุ่มเพิ่มเติมในการศึกษาในระดับกลุ่มให้มากยิ่งขึ้นเพื่อขยายความลึกซึ้งในแง่ของทฤษฎีและความสำคัญของตัวแปรในระดับกลุ่มและการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไป

รายการอ้างอิง

กระทรวงคมนาคม (2558). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ กระทรวงคมนาคมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2557-2561.** [ออนไลน์]. ค้จาก: http://www.mot.go.th/file_upload/2558/mot_ict_plan.pdf

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2545). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 1) ของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549.** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.itec.tak1.org/index. php?name=download&file=readdownload&id=17

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559). **เอกสารประกอบการบรรยายแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561).** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.mict.go.th/_assets/portals/1/files/590613_2DE_27-5-59-Dr.Sak.pdf

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2558). **(ร่าง) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561.** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.itec.tak1.org /index.php?name=download&file=readdownload&id=19

โชติรส ดำรงศานติ. (2554). **การให้สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินและกลยุทธ์การสื่อสารของ ผู้นำที่มีผลต่อความรักและพลังขับเคลื่อนองค์การของคนเก่ง.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ตรีทิพย์ บุญแย้ม. (2554). **ปัจจัยเชิงสาเหตุพหุระดับที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมระดับบุคคลและระดับกลุ่มงานเพื่อสร้างนวัตกรรมระดับผลิตภัณฑ์ในบริษัทเอกชนของไทย.** วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559a). **รายชื่อหลักทรัพย์ตามหมวดธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://marketdata.set.or.th/mkt/sectorquotation.do?market =SET&sector= ICT &language=th&country=TH

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2559b). **ข้อมูลรายบริษัท/หลักทรัพย์รายงานประจำปีฉบับล่าสุดปี 2558 แบบ 56-1 ล่าสุดปี 2558** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.set.or.th/set/commonslookup.do

นพดล เหลืองภิรมย์. (2550). **การจัดการนวัตกรรม: การพัฒนาตัวแบบความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักวิจัย.** วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญใจ ศรีสถิตนรากูร. (2555). **การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย: คุณสมบัติการวัดเชิงจิตวิทยา.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คพับลิเคชั่นส์.

พระธรรมปิฎก (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). (2546). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พระธรรมโกศาจารย์ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). (2551). **ทำอย่างไรจึงจะเรียนเก่ง.** กรุงเทพฯ: มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พยอม วงศ์สารศรี. (2545). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สุภา.

วัชรพงษ์ อินทรวงศ์. (2552). **อิทธิพลของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อผลการปฏิบัติงานบุคลากรสายผู้สอนในสถาบันอุดมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วัชรพงษ์ อินทรวงศ์. (2553). กล่องดำและแนวคิดวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ , **วารสารรัฐประศาสนศาสตร์.** 8(1): 159-184.

วาสิตา บุญสาธร. (2556). การสร้างความมุ่งมั่นและพลังขับเคลื่อนเพื่อนำประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจสร้างสรรค์. **วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.** 7(1): 307-355.

สอ เสถบุตร. (2538). **New Model English-Thai Dictionary.** กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารราชการ. (2554). **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย (ICT 2020)** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER3/DRAWER088/GENERAL/DATA0000/00000498.PDF

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยในระยะยาว พ.ศ. 2554** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.nesdb.go.th/Portals/0/home/interest/kro52/kpc/ยุทธศาสตร์%20สพขในระยะยาว.pdf

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2558). **เอกสารประกอบโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ เรื่อง ข้อมูลภาครัฐกับการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.nesdb.go.th/HighLight/govpot/Book01.pdf

สำนักงานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2558). **ผลสำรวจมูลค่าตลาดสื่อสารประจำปี 2557 และประมาณการปี 2558** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://www.nstda.or.th/news/20458-nstda

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2551). **รายงานผลที่สำคัญการสำรวจอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2551** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://service.nso.go.th/nso/ nsopublish/ themes/theme_5-1-10.html

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2552). **การจัดประเภทมาตรฐานอุตสาหกรรมประเทศไทย ปี 2552 (ฉบับปรับปรุงโดย สำนักงานสถิติแห่งชาติ)** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://statstd.nso.go.th/classification/download. aspx

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). **แผนพัฒนาสถิติสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 1 พ.ศ. 2556-2558** [ออนไลน์]. ได้จาก: http://osthailand.nic.go.th/files/economic_sector/7.ICT_ok.pdf

ศิริรัตน์ นีสันเทียะ. (2552). **บทบาทของเครือข่ายทางสังคมไทยในการแบ่งปันความรู้ของผู้บริหารในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Albrecht, S. L., Bakker, A. B., Gruman, J. A., Macey, W. H. and Saks, A. M. (2015). Employee engagement, human resource management practices and competitive advantage: An integrated approach. **Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance.** 2(1): 7-35.

Amabile, T. M. (1988). A model of creativity and innovation in organizations. In B.M. Staw and L. L. Cummings (Eds.). **Research in Organizational Behavior.** 10: 123–167.

Amabile, T. M. (1996). Creativity and Innovation in Organizations. **Harvard Business School Background Note.** 396-239.

Amabile, T. M. (1997). Motivating creativity in organizations: on doing what you love and loving what you do, **California Management Review**: 40(1): 39-58.

Amabile, T. M. (2012). **Componential Theory of Creativity**. Harvard Business School Working Paper 12-096 April 26, 2012, [On-line]. Available: http://www.hbs.edu/faculty/ Publication% 20Files/ 12-096.pdf (Retrieved 20 May 2016)

Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., and Staw, B. M. (2005). Affect and creativity at work. **Administrative Science Quarterly**. 50(3): 367-403.

Amabile, T. M. and Fisher, C. M. (2009). Stimulate creativity by fueling passion. E. Locke, (ed). **Handbook of principles of organizational behavior** (2nd ed.). (pp. 481-497). West Sussex, UK: John Wiley and Sons.

Amiot, C. E., Vallerand, R. J., and Blanchard, C. (2006). Passion and psychological adjustment: A test of the person-environment fit hypothesis. **Personality and Social Psychology Bulletin.** 32: 220-229.

Appelbaum, E., Bailey, T., Berg, P., and Kalleberg, A. (2000). **Manufacturing Advantage: Why High Performance Work Systems Pay Off.** Ithaca, New York: Cornell University Press.

Agarwal, U. A. (2014). Examining the impact of social exchange relationships on innovative work behaviour: Role of work engagement. **Team Performance Management,** 20(3/4): 102-120.

Argyris, C. (1976). **Increasing Leadership Effectiveness.** New York: Wiley.

Asta S., and Zivile, S. (2012). **Chapter 8 Human Resource Management and Performance: From Practices towards Sustainable Competitive Advantage.** Globalization-Education and Management Agendas Edited by Hector Cuadra-Montiel, (pp. 179-206). [On-line]. Available: http://idl.isead.edu.es:8080/jspui/bitstream/10954/1776/1/9789535107026.pdf (Retrieved 20 April 2016)

Baggio, R. and Klobas, J. E. (2011). **Quantitative methods in tourism: A handbook.** UK: the MPG Books group Ltd.

Bailey, T. (1993). **Discretionary effort and the organization of work: Employee participation and work reform.** New York: McGraw Hill.

Bakker, A. B., and Schaufeli, W. B. (2008). Positive organizational behavior: engaged employees in flourishing organizations. **Journal of Organizational Behavior.** 29: 147-154.

Balkin, D. B., Markman, G. D., and Gomez□Mejia, L. R. (2000). Is CEO pay in high technology firms related to innovation? **Academy of Management Journal.** 43(6): 1118-1129.

Bandura, A. (1986). **Social foundations of thought and action: A social cognitive theory**. NJ: Prentice-Hall.

Barney, J. B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. **Journal of Management.** 17(1): 99-120.

Batt, R. (2002). Managing customer services: Human resource practices, quit rates, and sales growth. **Academy of Management Journal.** 45(3): 587-597.

Bliese, P. D. (2000). Within-Group Agreement, Non-Independence, and Reliability: Implications for Data Aggregation and Analysis. In Klein, K. J.; and Kozlowski, S. W. J. (Ed.),

Multilevel Theory, Research, and Methods in Organizations: Foundations, Extensions, and New Directions (pp. 349-381). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Bliese, P. D. (2006). **Multilevel Modeling in R (2.2): A Brief Introduction to R, the Multilevel Package and the nlme Package.** Washington: Walter Reed Army Institute of Research.

Boselie, P., Paauwe, J., and Jansen, P. G. (2005). Human Resource Management and Performance: lessons from the Netherlands. **The International Journal of Human Resource Management.** 7(12): 1107-1125.

Boselie, P. (2010). **Strategic Human Resource Management: A Balanced Approach**. London: McGraw-Hill.

Boxall, P., and Purcell, J. (2003). **Strategy and Human Resource Management.** London: Palgrave Macmillan.

Boyatzis, R., McKee, A., and Goleman, D. (2002). Reawakening your passion for work. **Harvard Business Review.** 80: 86–94.

Braun, S., Peus, C., Weisweiler, S., and Frey, D. (2013). Transformational leadership, job satisfaction, and team performance: **A multilevel mediation model of trust. Leadership Quarterly.** 24: 270–283.

Buijs, J. (2007). Innovation Leaders should be Controlled Schizophrenics. **Journal Compilation.** 16(2): 203-210.

Bysted, R. (2013). Innovative employee behaviour: The moderating effects of mental involvement and job satisfaction on contextual variables. **European Journal of Innovation Management.** 16(3): 268-284.

Carmeli, A., and Spreitzer, G. M. (2009). Trust, Connectivity, and Thriving: Implications for Innovative Behaviors at Work. **Journal of Creative Behavior.** 43(3): 169-191.

Castanheira, F., and Chambel, M. (2010). Reducing burnout in call centers through HR practices. **Human Resource Management.** 49: 1047-1065.

Chang, H. T., Hsu, H. M., Liou, J. W., and Tsai, C. T. (2013). Psychological contracts and innovative behavior: a moderated path analysis of work engagement and job resources. **Journal of Applied Social Psychology.** 43(10): 2120-2135.

Chang, W. J. A., and Huang, A. (2005). Relationship between strategic human resource management and firm performance. A contingency perspective. **International Journal of Manpower.** 26(5): 434-449.

Chen, G., Mathieu, J. E., and Bliese, P. D. (2004). A Framework for Conducting Multi-Level Construct Validation. **Multi-Level Issues in Organizational Behavior and Processes Research in Multilevel.** 3: 273-303.

Cheng T., and Mohd A. (2011). Human Resource Management Practices and Organizational Innovation: Assessing the Mediating Role of Knowledge Management Effectiveness. **Electronic Journal of Knowledge Management.** 9(2): 155-167.

Chiang, Y.-H., Shih, H.-A., and Hsu, C.-C. (2014). High commitment work system, transactive memory system, and new product performance. **Journal of Business Research.** 67(4): 631-640.

Clegg, C., Unsworth, K., Epitropaki, O., and Parker, G. (2002). Implicating trust in the innovation process. **Journal of Occupational and Organizational Psychology.** 75(4): 409-422.

Cohen, W. M., and Levinthal, D. A. (1990). Absorptive capacity: a new perspective on learning and innovation. **Administrative science quarterly.** 35(1): 128-152.

Cohen, D., and Prusak, L. (2001). **In Good Company: How Social Capital Makes Organizations Work.** Boston: Harvard Business School Press.

Collins, C. J., and Smith, K. (2006). Knowledge exchange and combination: the role of human resource practices in the performance of high- technology firms. **Academy of Management Journal.** 49(3): 544-560.

Coleman, J. S. (1988). Social capital in the creation of human capital. **American Journal of Sociology, supplement.** 94: S95-S120.

Cook, J. D., and Wall, T. D. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfillment. **Journal of Occupational Psychology.** 53: 39-52.

Cormican, K., and O'Sullivan, D. (2004). Auditing best practice for effective product innovation management, **Technovation.** 24(10): 819-829.

Cumming, B. S. (1998). Innovation overview and future challenges. **European Journal of Innovation Management.** 1(1): 21-29.

Cummings, L. L., and Bromiley, P. (1996). The organizational trust inventory (OTI): Development and validation. In R. Kramer and T. Tyler (Eds.) **Trust in organizations.** (pp. 302-330). Thousand Oaks, CA: Sage.

Dakhli, M., and Clercq, D. (2004). Human Capital, Social Capital, and Innovation: A Multi-country Study. **Entrepreneurship and Regional Development.** 16(2): 107-128.

Davis, J. H., Schoorman, F. D., Mayer, R. C., and Tan, H. H. (2000). The trusted general manager and business unit performance: Empirical evidence of a competitive advantage. **Strategic Management Journal.** 21: 563-576.

De Jong, J. P. J., and Den Hartog, D. (2010). Measuring Innovative Work Behavior. **Creativity and Innovation Management.** 19(1): 23.

De Spiegelaere, S., Van Gyes, G., De Witte, H., Niesen, W., and Van Hootegem, G. (2014). On the Relation of Job Insecurity, Job Autonomy, Innovative Work Behaviour and the Mediating Effect of Work Engagement. **Creative and Innovation Management.** 23(3): 318-330.

Delery, J. E., and Doty, H. D. (1996). Modes of Theorizing in Strategic Human Resource Management: Tests of Universalistic, Contingency, and Configurational Performance predictions. **Academy of Management Journal.** 39(4): 802-35.

Dessler, G. (2008). **Human Resource Management.** (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Prentice-Hall.

Dewett, T. (2007). Linking intrinsic motivation, risk taking, and employee creativity in an R&D environment. **R & D Management**. 37(1): 197 208.

Dhar, R. L. (2015). The effects of high performance human resource practices on service innovative behaviour. **International Journal of Hospitality Management.** 51: 67-75.

Dirks, K. T. (2006). Three fundamental question regarding trust in leaders. In Bachman, R., and Zaheer, A. (ed.), **Handbook of Trust Research.** UK: Edward Elgar Publishing.

Dirks, K. T., and Ferrin, D. L. (2002). Trust in leadership: Meta-analytic findings and implications for research and practice. **Journal of Applied Psychology.** 87: 611-628.

Dorenbosch, L., Engen, M. L., and 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.

Dovey, K. (2009). The role of trust in innovation. **The Learning Organization.** 16(4): 311-325.

Edmondson A. (1999). Psychological safety and learning behaviour in work teams. **Administrative Science Quarterly.** 44 (4): 350-384.

Flynn, M., Dooley, L., O' Sullivan, D., and Cormican, K. (2003). Idea management for Organizational Innovation. **International Journal of Innovation Management**. 7(4): 417-442.

Forest, J., Mageau, G. A., Sarrazin, C., and Morin, E. M. (2011). Work is my passion: The different affective, behavioural, and cognitive consequences of harmonious and obsessive passion toward work. **Canadian Journal of Administrative Sciences.** 28(1): 27-40.

Fox, A. (1974). **Beyond contract: Work, power and trust relations.** London: Faber and Faber.

Fuller, J. B., Marler, L. E., and Hester, K. (2006). Promoting felt responsibility for constructive change and proactive behavior: Exploring aspects of an elaborated model of work design. **Journal of Organizational Behavior:** 27: 1089-1120.

George, D. and Mallery, P. (2003). **SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update** (4th ed.). Boston, MA: Allyn and Bacon.

George, M. J., and Zhou, J. (2001). When openness to experience and consciousness are related to Creative behavior: An interactional approach. **Journal of Applied Psychology.** 8(6): 513-524.

Gillespie, N. A., and Mann, L. (2004). Transformational leadership and shared values: the building blocks of trust. **Journal of Managerial Psychology.** 19: 588-607.

Gilson, L. L., Mathieu, J. E., Shalley, C. E., and Ruddy, T. M. (2005). Creativity and standardization: Complementary or conflicting drivers of team effectiveness. **Academy of Management Journal.** 48: 521-531.

Gliem, J. A., and Gliem, R. R. (2003). **Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales.** Paper presented at the Midwest Research-to-Practice Conference in Adult, Continuing, and Community Education., Columbus.

Gostick, A., and Elton, C. (2009). **The carrot principle: How the best managers use recognition to engage their people, retain talent, and accelerate performance.** New York: Free Press.

Gould-Williams, J. S., and Davies, F. (2005). Using social exchange theory to predict the effects of HRM practice on employee outcomes: An analysis of public sector workers. **Public Management Review.** 7(1): 25-47.

Gould-Williams, J. S., and Mohamed, R. B. (2010). A comparative study of the effects of best practice HRM on worker outcomes in Malaysia and England local government. **The International Journal of Human Resource Management.** 21(5): 653-675.

Guest, D. (1997). Human Resource Management and Performance: a review and research agenda. **International Journal of Human Resource Management.** 8(3): 263-276.

Gupta, A., and Singhal, A. (1993). Managing Human Resources for Innovation and Creativity. **Research Technology Management.** 36: 41-48.

Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R., and Tatham, R. (2010). **Multivariate data analysis.** (7th ed.). New Jersey: Pearson Educational International.

Hakanen, M., Soudunsaari, A., and Denning, S. (2012). Building trust in high-performing teams. **Technology Innovation Management.** 38-41.

Hamel, G. (2552). **การจัดการแห่งอนาคต.** กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด.

Hamel, G. (2009). **Hierarchy of Employee Traits for the Creative Economy**. [On-line]. Available: http://www.business-strategy-innovation.com/2010/04/employee-traits-hierarchy-for-creative.html. (Retrieved 20 May 2016)

Hammond, M. M., Neff, N. L., Farr, J. L., Schwall, A. R., and Zhao, X. (2011). Predictors of individual-level innovation at work: A meta-analysis. **Psychology of Aesthetics, Creativity, and the Arts**. 5(1): 90.

Harney, B., and Jordan, C. (2008). Unlocking the black box: line managers and HRM-performance in a call center context. **International Journal of productivity and performance management.** 57(4): 275-296.

Heck, Ronald H. and Thomas, Scott Loring. (2009). **An Introduction to Multilevel Modeling Techniques.** New York: Lawrence Erlbaum Associates.

Hewitt Associates. (2013). **Hewitt Engagement Survey**. [On-line]. Available: http://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/ 2013_Trends_in_Global_Employee _Engagement _Report.pdf (Accessed date 6 December 2015)

Ho, V. T., Wong, S.-S., and Lee, C. H. (2011). A Tale of Passion: Linking Job Passion and Cognitive Engagement to Employee Work Performance. **Journal of Management Studies.** 48(1): 26-47.

Honderich, T. (1995). **The Oxford Companion to Philosophy.** New York: Oxford University Press.

Hosmer, L. T. (1995). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. **Academy of Management Review.** 20: 379-403.

Hu, L. T., and Bentler, P. M. (1995). Evaluating model fit. In R. H. Hoyle (Ed.), **Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications** (pp. 76-99). Thousand Oaks, CA: Sage.

Hulsheger, U. R., Anderson, N., and Salgado, J. F. (2009). Team-level predictors of innovation at work: a comprehensive meta-analysis spanning three decades of research. **Journal of Apply Psychology.** 94(5): 1128-1145.

Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management on turnover, productivity, and corporate financial performance. **Academy of Management Journal.** 38(3): 635-672.

Huselid, M. A., and Becker, B. E. (1996). Methodological issues in cross-sectional and panel estimates of the human resource management-firm performance link. **Industrial Relations.** 35: 400-422.

Iacobucci, D., and Duhachek, A. (2003). Advancing alpha: Measuring reliability with confidence. **Journal of Consumer Psychology.** 13(4): 478-487.

Integro Leadership Institute. (2012). **Employee Passion Survey**. [On-line]. Available: http://www.integroleadership.com/Docs/Employee_Passion_Survey_Sample_Report.pdf (Retrieved 7 Jan 2016)

Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. **Journal of Occupational and Organizational Psychology.** 7 3(3): 287-302.

Janssen O., and Huang, X. (2008). Us and Me: Team identification and individual differentiation as complementary drivers of team members' citizenship and creative behaviors. **Journal of Management.** 34(1): 69-88.

Janssen, O., Van De Vliert E., and West, M. (2004). The bright and dark sides of individual and group innovation: a special issue introduction. **Journal of Organizational Behavior.** 25(2): 129-146.

Jiang, K., Lepak, D. P., Hu, J., and Baer, J. C. (2012). How does human resource management influence organizational outcomes? A meta-analytic investigation of mediating mechanisms. **Academy of management Journal.** 55(6): 1264-1294.

Jiang, K., Takeuchi, R., and Lepak, D. P. (2013). Where do We Go from Here? New Perspectives on the Black Box in Strategic Human Resource Management Research. **Journal of Management Studies.** 50(8): 1448-1480.

Jiménez-Jiménez, D., and Sanz-Valle, R. (2008). Could HRM support organizational innovation? **International Journal of Human Resource Management.** 19(7): 1208-1221.

Johnston, R. E., and Bate, J. D. (2013). The power of strategy innovation: A new way of linking creativity and strategic planning to discover great business opportunities. New York: Amacom.

Jones, G. R., and George, J. M. (1998). The experience and evolution of trust: Implications for cooperation and teamwork. **The Academy of Management Review.** 23(3): 531-546.

Jones, D. and Robinson, T. (2009). **Passion Works: Creative Passion in the Workplace.** Canada: Nova Scotia.

Judge, T. A., and Ilies, R. (2004). Affect and Job Satisfaction: A Study of their Relationship at Work and at Home. **Journal of Applied Psychology**. 89: 661-673.

June, S., and Kheng, Y. K. (2014). Innovative Work Behavior (IWB) in the Knowledge Intensive Business Services (KIBS) Sector in Malaysia: The Effect of Leader-Member Exchange (LMX) and Social Capital (SC). **Asian Social Science.** 10(2): 172-182.

Kanter, R. M. (1988). When a Thousand Flowers Bloom: Structural, Collective, and Social Conditions for Innovation in Organization. **Research in Organizational Behavior**. 10: 169-211.

Katz, D., and Kahn, R. L. (1978). **The social psychology of organizations (2nd ed.)**. New York: Wiley.

Kehoe, R. R., and Wright, P. M. (2013). The Impact of High-Performance Human Resource Practices on Employees' Attitudes and Behaviors. **Journal of management.** 39(2): 366-391.

Kelley, B. (2010). **Stoking your Innovation Bonfire: A Roadmap to a Sustainable Culture of Ingenuity and Purpose, Hoboken.** NJ: John Wiley and Sons, Inc.

Kirton, M. (1989). **Adaptors and Innovators: Styles of Creativity and Problem Solving.** London: Routledge.

Kleysen, R. F., and Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual Innovative Behavior. **Journal of Intellectual Capital.** 2(3): 284-296.

Kline, R. B. (2015). **Principles and practice of Structural Equation Modeling** (4th ed.). New York: Guilford publications.

Koestner, R., and Losier, G. F. (2002). **Distinguishing three ways of being internally motivated: A closer look at introjection, identification, and intrinsic motivation.** In Deci, E. L.

and Ryan, R. M. (Eds.), Handbook of self-determination research. Rochester, New York: University of Rochester Press.

Kozlowski, S. W. J., and Klein, K. J. (2000). **A multilevel approach to theory and research in organizations: Contextual, temporal, and emergent processes.** In K. J. Klein and S. W. J. Kozlowski (Eds.), multilevel theory, research and methods in organizations: Foundations, extensions, and new directions (pp. 3-90). San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Kurtzberg, T. R., and Amabile, T. M. (2000-2001). From Guilford to creative synergy: Opening the black box of team-level creativity. **Creativity Research Journal.** 13: 285-294.

Landry, R., Amara, N., and Lamari, M. (2002). Does Social Capital Determine Innovation? To What Extent? **Technological Forecasting and Social Change.** 69: 681-701.

Laursen, K., and Foss, N. (2003). New human resource management practices, complementarities and impact on innovation performance. **Cambridge Journal of Economics**. 27(2): 243-283.

Laursen, K. and Foss, N. (2013). Human Resource Management Practices and Innovation. In M. Dodgson, D. Gann and N. Phillips, (Ed.), **Handbook of Innovation Management** (pp. 1-25). New York: Oxford University Press.

Lazonick, W. (1990). **Competitive Advantage on the Shop Floor.** Cambridge. MA. Harvard University Press.

LeBreton, J. M., and Senter, J. L. (2008). Answers to 20 questions about interrater reliability and interrater agreement. **Organizational Research Methods.** 11: 815-852.

Lee, H., and Choi, B. (2003). Knowledge management enablers, processes, and organizational performance: an integrative view and empirical examination. **Journal of Management Information Systems.** 20(1): 179-228.

Leede J. de, Looise J. C., and de Weerd-Nederhof, P. (1999). **Human Resource Management and Innovation; towards an integrated multi-level approach.** Paper presented at the first Dutch HRM-Network Conference, Erasmus University, Rotterdam.

Leede J. De, and Looise, J. K. (2005). Innovation and HRM: Towards an Integrated Framework. **Creativity and Innovation Management.** 14(2): 108-117.

Lepak, D., Liao, H., Chung, Y., and Harden, E. (2006). A Conceptual Review of Human Resource Management Systems in Strategic Human Resource Management Research. **Research in Personnel and Human Resource Management.** 25: 217-271.

Lewis, D. J., and Weigert, A. (1985). Trust as a Social Reality. **Social Forces.** 63: 969- 985.

Lu, L., Zhou, F., and Leung, K. (2011). Effects of task and relationship conflicts on individual work behaviors. **International Journal of Conflict Management.** 22(2): 131-150.

Liu, D., Chen, X. P., and Yao, X. (2011). From autonomy to creativity: a multilevel investigation of the mediating role of harmonious passion. **Journal of Applied Psychology.** 96(2): 294-309.

Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. (Ed.), **The handbook of industrial and organizational psychology**. Chicago, IL: Rand McNally.

Lu, L., Lin, X., and Leung, K. (2012). Goal Orientation and Innovative Performance: The Mediating Roles of Knowledge Sharing and Perceived Autonomy. **Journal of Applied Social Psychology.** 42: E180-E197.

Luhman, N. (1979). **Trust and power**: Two works by Niklas Luhman. New York: John Wiley and Sons.

Lucas, J. (1999). **The Passionate Organization**. New York: American Management Association.

Maas, C. J. M., and Hox, J. J. (2005). Sufficient sample sizes for multilevel modeling. **Methodology.** 1: 86-92.

Macey, W. H., and Schneider, B. (2008). The meaning of employee engagement. Industrial and Organizational Psychology: **Perspectives on Science and Practice.** 1: 3-30.

Madhavan, R., and Grover, R. (1998). From embedded knowledge to embodied knowledge: New product development as knowledge management. **Journal of Marketing.** 62(4): 1-12.

Madjar, N., and Ortiz-Walters, R. (2008). Customers as contributors and reliable evaluators of creativity in the service industry. **Journal of Organizational Behavior.** 29: 949-966.

Mageau, G. A., Vallerand, R. J., Charest, J., Salvy, S. J., Lacaille, N., Bouffard, T., and Koestner, R. (2009). On the development of harmonious and obsessive passion: the role of autonomy support, activity specialization, and identification with the activity. **Journal of Personality.** 77(3): 601-646.

Mageau, G. A., Vallerand, R. J., Rousseau, F. L., Ratelle, C., and Provencher, P. J. (2005). Passion and gambling: Investigating the divergent affective and cognitive consequences of gambling. **Journal of Applied Social Psychology.** 35: 100-118.

Marques, J. F. (2007). Leadership: emotional intelligence, passion, and what else? **Journal of Management Development.** 26: 644-651.

Mayer, R. C., and Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. **Journal of Applied Psychology.** 84: 123-136.

Mayer, R. C., Davis, J. H., and Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. **Academy of Management Review.** 20: 709-734.

Mayer, R. C., and Gavin, M. B. (2005). Trust in management and performance: Who minds the shop while the employees watch the boss? **Academy of Management Journal.** 48: 874-888.

McClean, E., and Collins, C. (2011). High-Commitment HR Practices, Employee Effort, and Firm Performance: Investigating the Effects of HR Practices across Employee Groups within Professional Services Firms. **Human Resource Management.** 60(3): 341-363.

Meyer, J. P., Becker, T. E., and Vandenberghe, C. (2004). Employee commitment and motivation: A conceptual analysis and integrative model. **Journal of Applied Psychology.** 89: 991-1007.

Michie, J., and Sheehan, M. (2003). Labour market deregulation, flexibility and innovation. **Cambridge Journal of Economics.** 27(1): 123-143.

Middlemist, R. D., and Hitt, M. A. (1988). **Organizational behavior: Managerial strategies.** St. Paul, MN: West Publishing Company.

Miron, E., Erez, M., and Naveh, E. (2004). Do personal characteristics and cultural values that promote innovation, quality, and efficiency compete or complement each other? **Journal of Organizational Behavior**. 25(2): 175-199.

Moran, P. (2005). Structural vs. relational embeddedness: Social capital and managerial performance. **Strategic Management Journal.** 26(12): 1129□1151.

Mowday, R., Steer, R., and Porter, L. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. **Journal of Vocational Behavior.** 14: 224-247.

Mumford, M. D. (2000). Managing creative people: strategies and tactics for innovation. **Human Resources Management Review.** 10(3): 313-351.

Mumford, M., and Gustafson, S. (1988). Creative syndrome: integration, application, and innovation. **Psychological Bulletin**. 103: 27-43.

Munoz-Doyague,M., Gonález-Álvarez, N., and Nieto, M. (2008). An examination of individual factors and employees' creativity: The case of Spain. **Creativity Research Journal.** 20(11): 21-33.

Munro, B. H. (1997). **Statistical methods for health care research (3rd ed.).** Philadelphia: JB Lippincott.

Mura, M., Lettleri, E., Radaelli, G., and Spiller, N. (2013). Promoting professionals' innovative behaviour through knowledge sharing: the moderating role of social capital. **Journal of Knowledge Management.** 17(4): 527-544.

Muthén, B.O. (1989). Latent variable modeling in heterogeneous popoulations. **Psychometrika.** 54(4): 557-585.

Muthén, B.O. (1994). Multilevel covariance structure analysis. **Sociological Methods and Research.** 22(3): 376-398.

Muthen, L. K., and Muthen, B. O. (2010). **MPLUS user's guide (6th ed.)** Los Angeles. CA: Authors.

Nahapiet, J., and Ghoshal, S. (1998). Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage. **Academy of Management Review**. 23(2): 242-266.

Neumann, A. (2006). Professing passion: emotion in the scholarship of professors at research universities. **American Educational Research Journal.** 43: 381-424.

Niu, H. J. (2014). Is innovation behavior congenital? Enhancing job satisfaction as a moderator. **Personnel Review.** 43(2): 288-302.

Obeidat, B. Y., Masa'deh, R. E., and Abdallah, A. B. (2014). The Relationships among Human Resource Management Practices, Organizational Commitment, and Knowledge Management Processes: A Structural Equation Modeling Approach. **International Journal of Business and Management.** 9(3): 9-26.

Oldham, G. R., and Cummings, A. (1996). Employee creativity: Personal and contextual factors at work. **Academy of Management Journal**. 39: 607-634.

O'Reilly C. A., Chatman, J., and Anderson, J. (1987). Message flow and decision making. In Porter, L. Putnam, K. Roberts, and F. Jablin (eds.), **Handbook of Organizational Communication** (pp.600-623). Beverly Hills, CA: Sage.

Park, Y. K., Song, J. H., Yoon, S. W., and Kim, J. (2014). Learning organization and innovative behavior: the mediating effect of work engagement. **European Journal of Training and Development**. 38(1/2): 75-94.

Perry, R. W., and Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trusts in the chief executive and work satisfaction. **Public Personnel Management.** 36(2): 165-179.

Pfeffer, J. (1998). **The Human Equation: Building Profits by Putting People First.** Boston. Harvard Business School Press.

Pieterse, A. N., Van Knippenberg, D., Schippers, M., and Stam, D. (2009). Transformational and transactional leadership and innovative behavior: The moderating role of psychological empowerment. **Journal of Organizational Behavior.** 31(4): 609-623.

Pirola-Merlo, A., and Mann, L. (2004). The relationship between individual creativity and team creativity: aggregating across people and time. **Journal of Organizational Behavior.** 25: 235-257.

Prieto, M. I., and Pérez-Santana, P. M. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. **Personnel Review.** 43(2): 184-208.

Purcell, J., Kinnie, N., Hutchinson S., Rayton B., and Swart, J. (2003). **Understanding the people and performance link: unlocking the black box.** London: Chartered Institute of Personnel and Development.

Putnam, R. (1993). **Making democracy work: civic tradition in modern Italy**. Princeton, NJ: Princeton University Press.

Reiter-Palmon, R., and Illies, J. J. (2004). Leadership and creativity: understanding leadership from a creative problem solving perspective. **Leadership Quarterly.** 15: 55-77.

Reynolds, P. D. (1997). Who starts new firms? Preliminary explorations of firms-ingestation. **Small Business Economics,** 9: 449-462.

Rioux, S. M., Bernthal, P. R., and Wellins, R. S. (2000). The Globalization of Human Resource Practices Survey Report. **HR Benchmark Group**. 1(3): 1-17.

Robbins, S. P. (2005). **Organizational Behavior.** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Robbins, S. P., and Judge, T. (2007). **Organizational behavior.** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Rovinelli, R. J., and Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. **Dutch Journal of Educational Research.** 2: 49-60.

Ruppel, C., and Harrington, S. (2000). The Relationship of Communication, Ethical Work Climate, and Trust to Commitment and Innovation. **Journal of Business Ethics.** 25(4): 313-328.

Ryan, R. M., and Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. **Contemporary Educational Psychology.** 25: 54-67.

Saucier, G. (1994). Mini-markers: A brief version of Goldberg's unipolar Big-Five markers. **Journal of Personality Assessment.** 63: 506-516.

Schippers, M. C., Den Hartog, D. N., Koopman, P. L., and Wienk, J. A. (2003). Diversity and team outcomes: The moderating effects of outcome interdependence and group longevity and the mediating effect of reflexivity. **Journal of Organizational Behavior**. 24: 779-802.

Schuler, R., and Jackson, S., (1987). Linking competitive strategies with human resource management practices. **Academy of Management Executive.** 1(3): 207-219.

Schumacker, R. E., and Lomax, R. G. (2004). **A beginner's guide to structural equation modeling** (2nd ed.). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Scott, S. G., and Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A path model of individual innovation in the workplace. **Academy of Management Journal**, 37: 580-607.

Shalley, C. E., Zhou, J., and Oldham, G. R. (2004). The effects of personal and contextual characteristics on creativity: where should we go from here? **Journal of Management.** 30(6): 933-958.

Shaw, R. (1997). **Trust in the balance.** San Francisco: Jossey-Bass.

Shih, H. A., and Susanto, E. (2011). Is innovative behavior really good for the firm? Innovative work behavior, conflict with coworkers and turnover intention: moderating roles of perceived distributive fairness. **International Journal of Conflict Management.** 22(2): 111-130.

Shin, S. J., and Zhou, J. (2003). Transformational leadership, conservation, and creativity: Evidence from Korea. **Academy of Management Journal.** 46(6): 703-714.

Shipton, H. J., West, M. A., Dawson, J., Birdi, K., and Patterson M. (2006a). HRM as a predictor of Innovation. **Human Resource Management Journal.** 16(1): 3-27.

Shipton, H. J., West, M. A., Parkes, C. L., Dawson, J. F., and Patterson, M. G. (2006b). When promoting positive feelings pays: aggregate job satisfaction, work design features, and

innovation in manufacturing organizations. **European Journal of Work and Organizational Psychology**. 15(4): 404-430.

Slatten, T. (2011). Antecedents and effects of employees' feelings of joy on employees' innovative behaviour. **International Journal of Quality and Service Sciences.** 3(1): 93-109.

Slatten, T., Svensson, G., and Svaeri, S. (2011). Empowering leadership and the influence of a humorous work climate on service employees' creativity and innovative behaviour in frontline service jobs. **International Journal of Quality and Service Sciences.** 3(3): 267-284.

Stenholm, P. (2011). Innovation behavior as a moderator of growth intentions. **Journal of Small Business Management.** 49(2): 233-251.

Stock, R. M. (2015). Is Boreout a Threat to Frontline Employees' Innovative Work Behavior? **Journal of Product Innovation Management.** 32(4): 574-592.

Subramaniam, M., and Youndt, M. A. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. **Academy of Management Journal.** 48: 450-463.

Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (1996). **Using multivariate statistics (3rd ed.).** New York: HarperCollins.

Takeuchi, R., Lepak, D. P., Wang, H., and Takeuchi, R. (2007). An empirical examination of the mechanisms mediating between high-performance work systems and the performance of Japanese organizations. **Journal of Applied Psychology.** 92(4): 1069-1083.

Tastan, S. B. (2013). The Influences of Participative Organizational Climate and Self-Leadership on Innovative Behavior and the Roles of Job Involvement and Proactive Personality: A Survey in the Context of SMEs in Izmir. **Procedia - Social and Behavioral Sciences.** 75: 407-419.

Tastan, S. B., and Davoudi, S. M. M. (2015). An Examination of the Relationship between Leader-member Exchange and Innovative Work Behavior with the Moderating Role of Trust in Leader: A Study in the Turkish Context. **Procedia - Social and Behavioral Sciences.** 181: 23-32.

The Chartered Institute of Personnel Development (CIPD) (2002). **Sustaining success in difficult time**. London: Chartered Institute of Personnel and Development. [On-line]. Available: http://www.bath.ac.uk/werc/pdf/toughCIPD_8_02.pdf (Retrieved 20 Jan 2016)

Tidd, J., Bessant, J., and Pavitt, K. (1997). **Managing Innovation. Integrating Technological and Organizational Change.** Chichester. West Sussex, UK: John Wiley and Sons.

Torraco, R. J. (2005). Writing Integrative Literature Reviews: Guidelines and Examples. **Human Resource Development Review.** 4(3): 356-367.

Towers Perrin Global Workforce Study. (2010). **Engagement methodology.** [On-line]. Available: https: / / www. towerswatson. com/ en/ Insights/ IC- Types/ Survey- Research-Results/2010/04/ Engagement-Methodology (Retrieved 29 Jan 2016)

Tseng, H., and Ku, H. (2011). The relationships between trusts, performance, satisfaction, and development progressions among virtual teams. **Quarterly Review of Distance Education**. 12(2): 81-94.

Unsworth, K. L., and Clegg, C. W. (2010). Why do employees undertake creative action? **Journal of Occupational and Organizational Psychology.** 83(1): 77-99.

Vallerand, R. J. (2008). On the psychology of passion: in search of what makes people's lives most worth living. **Canadian Psychology.** 49: 1-13.

Vallerand, R. J., Blanchard, C., Mageau, G. A., Koestner, R., Ratelle, C. F., and Le´onard, M., (2003). Les passions de l' aˆme: On obsessive and harmonious passion. **Journal of Personality and Social Psychology.** 85: 756-767.

Vallerand, R. J., and Houlfort, N. (2003). Passion at work: Toward a new conceptualization, in Skarlicki, D., Gilliland, S., and Steiner, D. (Ed.), **Emerging perspectives on values in organizations.** Greenwich, CT: Information Age Publishing.

Van de Ven, A. H. (1986). Central Problems in the Management of Innovation. **Management Science.** 32(5): 590-607.

Vanhala, M., and Ahteela, R. (2011). The effect of HRM practices on impersonal organizational trust. **Management Research Review.** 34(8): 869-888.

Waterman, A. S. (2004). Finding someone to be: Studies on the role of intrinsic motivation in identity formation. Identity: **An International Journal of Theory and Research**. 4: 209-228.

West, M. A., and Altink, W. M. M. (1996). Innovation at work: individual, group, organizational and socio-historical perspectives. **European Journal of Work and Organizational Psychology.** 5(1): 3-11.

West, M. A., and Farr, J. L. (1989). Innovation at work: Psychological perspectives. **Social Behavior**. 4: 15-30.

Wojtczuk-Turek, A., and Turek D. (2015). Innovative behaviour in the workplace: The role of HR flexibility, individual flexibility and psychological capital: the case of Poland. **European Journal of Innovation Management.** 18(3): 397-419.

Wright, P. M., and Kehoe, R. R. (2007). **Human resource practices and organizational commitment: A deeper examination** (CAHRS Working Paper #07-15). Ithaca, NY: [On-line]. Available: http://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1473&context=cahrswp (Accessed date 5 April 2016)

Yuan, F., and Woodman, R. W. (2010). Innovative behavior in the workplace: the role of performance and image outcome expectations. **Academy of Management Journal**. 53(2): 323-342.

Yuan L. (2005). Do High-Commitment Human Resource Practices Affect Employee Commitment? A Cross-Level Analysis Using Hierarchical Linear Modeling. **Journal of Management.** 27: 515-535.

Zhang, X., and Bartol, K. M. (2010). Linking empowering leadership and employee creativity: the influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. **The Academy of Management Journal.** 53(1): 107-128.

Zheng, W. (2008). A Social Capital Perspective of Innovation from Individuals to Nations: Where is Empirical Literature Directing Us? **International Journal of Management Reviews**. 12(2): 151-183.

Zhou, Y., Hong, Y., and Liu, J. (2013). Internal Commitment or External Collaboration? The Impact of Human Resource Management Systems on Firm Innovation and Performance. **Human Resource Management.** 52(2): 253-288.

Zhou, J., and Shalley, C. E. (2003). Research on employee creativity: A critical review and directions for future research. **Research in Personnel and Human Resources Management.** 12: 165-217.

Zigarmi, D., Nimon, K., Houson, D., Witt, D., and Diehl, J. (2009). Beyond Engagement: Toward a Framework and Operational Definition for Employee Work Passion. **Human Resource Development Review.** 8: 300-326.

Zigarmi D., Houson, D., Witt D., and Diehl, J. (2013). Employee Work Passion Connecting the Dots. Perspectives Employee Work Passion: **The Ken Blanchard Companies**. 3: 1-12.

Zigarmi D., Houson, D., Witt D., and Diehl, J. (2014). Employee Work Passion.What's important in creating a motivating work environment and whose job is it? **The Ken Blanchard Companies.** 4: 1-6.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่อง

อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดทำวิทยานิพนธ์ ในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จัดทำขึ้นเพื่อศึกษา อิทธิพลพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ตามความคิดเห็นของท่านอย่างเป็นอิสระและเป็นจริงที่สุด และข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บเป็น**ความลับทุกประการ** โดยจะมีการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิจัยในเชิงวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

ตอนที่ 3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับกลุ่ม

ส่วนที่ 4 ความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีม

ส่วนที่ 5 ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อน

ส่วนที่ 6 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัยมา ณ โอกาสนี้

นาง สุขุมาล เกิดนอก
นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **เพศ** ☐ ชาย ☐ หญิง

2. **อายุ** ____ปี ☐ 21-25 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี
   ☐ 36-40 ปี ☐ 41-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51 ปีขึ้นไป

3. **ระดับการศึกษา** ☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
   ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. **อายุการทำงาน** __ ปี ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1-3 ปี ☐ 3-5 ปี ☐ 5-7 ปี
   ☐ 7-9 ปี ☐ 10 ปีขึ้นไป

5. **ตำแหน่งงาน** _____

6. **ชื่อบริษัท** _____

7. **หน่วยงาน/แผนก**
   ☐ ฝ่ายบริหาร ชื่อหน่วยงาน _____
   ☐ ฝ่ายการตลาด ชื่อหน่วยงานหรือแผนกย่อย _____
   ☐ ฝ่ายเทคนิคและวิศวกรรม ชื่อหน่วยงานหรือแผนกย่อย _____
   ☐ ฝ่ายบริการลูกค้า ชื่อหน่วยงานหรือแผนกย่อย _____
   ☐ บัญชีและการเงิน
   ☐ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
   ☐ จัดซื้อ
   ☐ แผนกอื่นๆ โปรดระบุ _____

8. **จำนวนสมาชิกในทีมงาน/แผนกย่อย ของท่าน** _____ คน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 2 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

โปรดแสดง<u>ระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล</u> โดยทำเครื่องหมาย √ ภายในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
การรับสมัครและคัดเลือก							
1. ในขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน มีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับ ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน							
2. ในการคัดเลือกพนักงานของบริษัท มีการนำคุณสมบัติด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหามาประกอบในการพิจารณา							
3. การคัดเลือกพนักงานของบริษัท มีกระบวนการในการคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถด้านการเรียนรู้และพัฒนาการทำงาน							
การอบรมและการพัฒนา							
4. บริษัทมีแผนการอบรมและพัฒนาระดับบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น							
5. บริษัทสนับสนุนทุนและเวลาอย่างเหมาะสมให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอาชีพ							
6. บริษัทมีกระบวนการในการจูงใจให้พนักงานอยากฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน							
7. บริษัทมีกระบวนการในการจูงใจให้พนักงานอยากนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาถ่ายทอดเพื่อใช้ในการพัฒนานวัตกรรมได้							
การประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลหรือค่าตอบแทน							
8. ฉันคิดว่าเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทมีความชัดเจนเฉพาะเจาะจงตามเป้าหมายและนโยบายที่ตั้งไว้							
9. บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสมซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน							
10. หลังการประเมินมีกระบวนการในการให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงผลงานและการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ							
11. พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและมีการเลื่อนตำแหน่ง							
12. บริษัทมีการจูงใจให้พนักงานเสนอความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนาการทำงานใหม่ๆ โดยมีรางวัลและผลตอบแทนที่เหมาะสม							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน							
13. ฉันได้รับอำนาจเพียงพอในตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบหรือเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวกับงานของฉันได้							
14. ในบริษัทมีกระบวนการสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน							
15. ในการทำงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเพื่อการตัดสินใจในที่ประชุม เช่น การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือการนำแนวคิดใหม่ๆ มาปฏิบัติ							
การทำงานเป็นทีม							
16. บริษัทของฉันมีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม							
17. ลักษณะการทำงานของบริษัท ทำให้ฉันรู้สึกมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน							
18. บริษัทของฉันมีกระบวนการในการส่งเสริมให้พนักงานแบ่งปันและแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงานเป็นทีมในด้านการพัฒนางานและนวัตกรรม							
19. ในการทำงานเป็นทีม มีการส่งเสริมพนักงานให้เกิดความเคารพซึ่งกันและกันในการรับฟังความคิดเห็นของแต่ละบุคคล							
20. บริษัทของฉันเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอทีมงาน ในการทำโครงการใหม่ๆ หรือจัดกลุ่ม/ทีมในการทำงานได้							
ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน							
21. ในการทำงานของบริษัท มีกระบวนการมอบหมายงานที่ท้าทายความ สามารถของพนักงาน							
22. เนื่องจากบริษัทสนับสนุนด้านทรัพยากรในการทำงาน ทำให้พนักงานมีอิสระในการพัฒนางานและนวัตกรรม							
23. บริษัทให้โอกาสพนักงานในการเสนอหรือทดลองวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับทีม/กลุ่มงาน

โปรดแสดง<u>ระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับทีม/กลุ่ม</u> โดยทำเครื่องหมาย √ ภายในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับแผนก/ทีม	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
การรับสมัครและคัดเลือก							
24. บริษัทมีกระบวนการในการคัดเลือกพนักงานที่มี ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับการทำงานในแผนก/ทีมของฉัน							
25. บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกพนักงาน ที่มีคุณสมบัติในด้านความรับผิดชอบและการแก้ไขปัญหาในการทำงานระดับทีม เข้าทำงานในแผนก/ทีมของฉัน							
26. กระบวนการสรรหาและคัดเลือกของบริษัท ทำให้ได้พนักงานซึ่งส่งเสริมให้ทีมมีความสามารถในการพัฒนางานหรือนวัตกรรม ในแผนก/ทีมของฉัน							
การอบรมและการพัฒนา							
27. บริษัทส่งเสริม (จัดสรรทุน/จัดสรรเวลา) ให้แผนก/ทีมของฉันได้รับการอบรมด้านการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ							
28. บริษัทมีการฝึกอบรมและพัฒนา ที่ส่งเสริมกระบวนการคิดในการพัฒนางานหรือนวัตกรรม ให้แผนก/ทีมของฉัน							
29. บริษัทมีกระบวนการจูงใจทำให้แผนก/ทีมของฉันเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน							
30. บริษัทมีกระบวนการสนับสนุนให้แผนก/ทีมของฉัน นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาพัฒนางานและนวัตกรรมได้							
การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน							
31. แผนก/ทีมของฉันเห็นว่า เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับแผนก/ทีมมีสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท							
32. เมื่อผลการปฏิบัติงานของแผนก/ทีมของฉันมีผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ บริษัทมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม							
33. บริษัทมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม<u>ต่อแผนก/ทีมของฉัน</u> ในด้านการเสนอหรือนำแนวคิดไปพัฒนาการทำงานหรือนวัตกรรม							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับแผนก/ทีม	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
การให้อำนาจและการมีส่วนร่วม							
34. ทีมของฉันมีอำนาจเพียงพอในตัดสินใจในงานหรือเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวกับงานของทีมได้							
35. นโยบายการทำงานของบริษัทเปิดโอกาสให้แผนก/ทีมของฉันแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานหรือนวัตกรรมได้							
36. การทำงานในทีมของฉัน มีกระบวนการในการมีส่วนร่วมที่สำคัญ เช่น การอภิปรายงาน การปรับปรุงคุณภาพการทำงานของกลุ่ม การแก้ไขปัญหาของกลุ่ม							
ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน							
37. บริษัทมีกระบวนการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถต่อแผนก/ทีมของฉัน							
38. เนื่องจากองค์การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ ทำให้ทีมของฉันมีความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ยากหรือท้าทายได้							
39. ทีมของฉันมีอิสระในการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงานในทีม							

ตอนที่ 4 ความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีม/กลุ่มงาน

โปรดแสดงระดับ<u>ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความไว้วางใจในนวัตกรรมของแผนก/ทีม</u> โดยทำเครื่องหมาย √ ภายในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ความไว้วางใจในนวัตกรรมของ<u>แผนก/ทีม</u>	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
ความไว้วางใจในการรับฟังต่อทีม							
40. ทีมงานของฉันเชื่อว่า องค์การรับฟังการเสนอความคิดหรือแนวทางใหม่ๆ ของทีม ในด้านการปรับปรุงการทำงานและการสร้างนวัตกรรม							
41. ทีมงานของฉันเชื่อว่า องค์กรจะมีการดำเนินการอย่างจริงจัง หากความคิดหรือข้อเสนอแนะของทีมสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในทำงานหรือนวัตกรรม							
42. ทีมงานของฉันเชื่อว่า ในการเสนอความคิดและข้อเสนอแนะใหม่ๆ จะทำให้ได้รับความไว้วางใจและการยอมรับจากบริษัท							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความไว้วางใจในนวัตกรรมของแผนก/ทีม	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
ความไว้วางใจในผลประโยชน์ต่อทีม							
43. ทีมงานของฉันเชื่อว่า จะได้รับผลประโยชน์ จากการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงการทำงานหรือนวัตกรรมใหม่ๆ							
44. ทีมงานของฉันเชื่อมั่นว่า ผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่อประโยชน์ของทีมในการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงการทำงาน							
45. ทีมของฉันเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์ตรงกับความคาดหวังของทีม ในการเปลี่ยนแปลงของบริษัทในด้านนวัตกรรมที่เกิดจากทีมของฉัน							

ตอนที่ 5 ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงาน

โปรดแสดงระดับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงาน โดยทำเครื่องหมาย √ ภายในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร							
46. ฉันมีความมั่นใจในอนาคตการทำงานที่บริษัทแห่งนี้							
47. ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้							
48. ฉันคิดว่าจะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ในระยะยาว							
การยอมรับเป้าหมายขององค์การ							
49. ฉันมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ							
50. ฉันเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่องค์กรกำหนด							
51. ฉันเห็นด้วยและยอมรับในวัฒนธรรมการทำงานขององค์การ							
ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย							
52. ฉันเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
53. ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข							
54. ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ							
ความทุ่มเทเพื่อองค์การ							
55. หากฉันได้รับมอบหมายงาน ฉันจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่							
56. ฉันพร้อมอุทิศตนที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของฉันมีส่วนช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ							
57. ฉันเต็มใจปฏิบัติงานอื่นๆ ของบริษัท แม้ว่างานนั้นจะอยู่นอกเหนือจากงานประจำหน้าที่							
การกล่าวถึงองค์การในทางบวก							
58. ฉันกล่าวถึงบริษัทต่อบุคคลอื่น อาทิ ลูกค้า เพื่อน ครอบครัว สังคมในทางดี							
59. ฉันจะอธิบายทุกครั้งที่มีโอกาส หากมีคนพูดหรือเข้าใจบริษัทของฉันไปในทางที่ไม่ดี							
60. ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าฉันทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้							
ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค							
61. แม้ว่างานที่ทำจะประสบปัญหาหรืออุปสรรค แต่ฉันก็จะไม่ท้อถอย							
62. ถึงฉันจะเคยพบกับความล้มเหลวแต่ก็สามารถลุกขึ้นมาต่อสู้ใหม่ได้							
63. ฉันเชื่อว่าปัญหาทุกๆ ปัญหาต้องมีทางออก							
64. ฉันคิดว่าความผิดพลาดในการทำงานก็มีข้อดีเพราะทำให้เกิดการเรียนรู้							
การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง							
65.ฉันมีความมุ่งมั่นในวางแผนในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย							
66. ฉันมีวินัยในการทำงานตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างสม่ำเสมอ							
67. เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย ฉันจะไตร่ตรองหาสาเหตุความผิดพลาดที่เกิดขึ้น							
68. ฉันมีการพัฒนาแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 6 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

โปรดแสดงระดับความเป็นจริงในการแสดงออกของท่านขณะที่ปฏิบัติงาน โดยทำเครื่องหมาย √ ภายในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

1	2	3	4	5	6	7
ไม่จริงที่สุด	ไม่จริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่แน่ใจ	ค่อนข้างจริง	จริง	จริงที่สุด

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่จริงที่สุด ◄——► จริงที่สุด						
	1	2	3	4	5	6	7
การสร้างความคิดใหม่							
69. ฉันให้ความสำคัญต่อการสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนางานที่นอกเหนือจากงานประจำ							
70. ฉันแสวงหาแนวคิดในการทำงานใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น							
71. ฉันพัฒนาแนวคิดในการทำงานใหม่ๆ เพื่อไปพัฒนาผลงานหรือสร้างนวัตกรรมในการทำงาน							
การนำเสนอความคิด							
72. ฉันสามารถเสนอความคิดหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานได้							
73. ฉันสามารถทำให้คนในกลุ่มหรือองค์กรมีความกระตือรือร้นในแนวความคิดใหม่ๆ ได้							
74. ฉันมีความพยายามในการโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้สนับสนุนแนวคิด นวัตกรรม หรือวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้							
การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง							
75. ฉันมีกระบวนการในการวางแผนและดำเนินการแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้							
76. ฉันนำแนวคิดใหม่ๆ ไปใช้ในการดำเนินการและปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน							
77. ฉันพยายามปรับปรุงพัฒนาวิธีการดำเนินการใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานหรือสร้างนวัตกรรม							

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

เรื่อง “อิทธิพลปัจจัยพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม”

การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยการหาค่าดัชนีวัดความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เกี่ยวกับประเด็นคำถามในด้านความชัดเจน ความสอดคล้องเหมาะสมในการใช้วัดตัวแปร ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม โดยให้เกณฑ์ในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

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

โดย IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องA

R แทน คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ซึ่งข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 แสดงว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีความเหมาะสมในการใช้วัดตัวแปรที่ทำการศึกษาได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะต้องทำการปรับปรุงหรือตัดออก โดยผลการคำนวณแสดงได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 2 ระดับของการรับรู้ของพนักงานต่อวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับบุคคล

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
1. การสรรหาและคัดเลือก				
1. ในขั้นตอนการคัดเลือกพนักงาน มีการพิจารณาอย่างรอบคอบเกี่ยวกับ ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่งงาน	1	1	1	1
2. ในการคัดเลือกพนักงานของบริษัท มีการนำคุณสมบัติด้านความสามารถในการแก้ไขปัญหามาประกอบในการพิจารณา	1	1	1	1
3. การคัดเลือกพนักงานของบริษัท มีกระบวนการในการคัดเลือกบุคคลที่มีความสามารถด้านการเรียนรู้และพัฒนาการทำงาน	1	1	1	1
2. การอบรมและการพัฒนา				
4. บริษัทมีแผนการอบรมและพัฒนาระดับบุคคลเพื่อให้พนักงานมีความสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น	1	1	1	1
5. บริษัทสนับสนุนทุนและเวลาอย่างเหมาะสมให้พนักงานเข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความสามารถที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าในอาชีพ	1	1	1	1
6. บริษัทมีกระบวนการในการจูงใจให้พนักงานอยากฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1	1	1
7. บริษัทมีกระบวนการในการจูงใจให้พนักงานอยากนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมมาถ่ายทอดเพื่อใช้ในการพัฒนานวัตกรรมได้	1	1	1	1
3. การประเมินผลการปฏิบัติงาน รางวัลหรือค่าตอบแทน				
8. ฉันคิดว่าเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบริษัทมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจงตามเป้าหมายและนโยบายที่ตั้งไว้	1	1	1	1
9. บริษัทมีการจ่ายค่าตอบแทนและรางวัลที่เหมาะสมซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	1	1	1	1
10. หลังการประเมินมีกระบวนการในการให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงผลงานและการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ	1	0	1	0.67

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
11. พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับสูง มีโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพและมีการเลื่อนตำแหน่ง	1	1	1	1
12. บริษัทมีการจูงใจให้พนักงานเสนอความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนาการทำงานใหม่ๆ โดยมีรางวัลและผลตอบแทนที่เหมาะสม	1	1	1	1
4. การให้อำนาจและการมีส่วนร่วมของพนักงาน				
13. ฉันได้รับอำนาจเพียงพอในตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบหรือเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวกับงานของฉันได้	1	0	1	0.67
14. ในบริษัทมีกระบวนการสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการทำงาน	1	1	1	1
15. ในการทำงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเพื่อการตัดสินใจในที่ประชุม เช่น การปรับปรุงวิธีการทำงานหรือการนำแนวคิดใหม่ๆ มาปฏิบัติ	1	1	1	1
5. การทำงานเป็นทีม				
16. บริษัทของฉันมีกระบวนการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	1	1	1	1
17. ลักษณะการทำงานของบริษัท ทำให้ฉันรู้สึกมีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน	1	1	1	1
18. บริษัทของฉันมีกระบวนการในการส่งเสริมให้พนักงานแบ่งปันและแลกเปลี่ยนมุมมองในการทำงานเป็นทีมในด้านการพัฒนางานและนวัตกรรม	1	1	1	1
6. ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน				
21. ในการทำงานของบริษัท มีกระบวนการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถของพนักงาน	1	1	1	1
22. เนื่องจากบริษัทสนับสนุนด้านทรัพยากรในการทำงาน ทำให้พนักงานมีอิสระในการพัฒนางานและนวัตกรรม	1	1	1	1
23. บริษัทให้โอกาสพนักงานในการเสนอหรือทดลองวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน	1	1	1	1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 3 วิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ในระดับทีม/กลุ่มงาน

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
1. การรับสมัครและคัดเลือก				
24. บริษัทมีกระบวนการในการคัดเลือกพนักงานที่มี ทักษะ ความรู้ ความ สามารถ ที่เหมาะสมกับการทำงานในแผนก/ทีม	1	1	1	1
25. บริษัทมีกระบวนการคัดเลือกพนักงาน ที่มีคุณสมบัติในด้านความรับผิดชอบและการแก้ไขปัญหาในการทำงานระดับทีม เข้าทำงานในแผนก/ทีมของฉัน	1	1	0	0.67
26. กระบวนการสรรหาและคัดเลือกของบริษัท ทำให้ได้พนักงานซึ่งส่งเสริมให้ทีมมีความสามารถในการพัฒนางานหรือนวัตกรรม ในแผนก/ทีมของฉัน	1	1	1	1
24. บริษัทมีกระบวนการในการคัดเลือกพนักงานที่มี ทักษะ ความรู้ ความ สามารถ ที่เหมาะสมกับการทำงานในแผนก/ทีม	1	1	1	1
2. การอบรมและการพัฒนา				
27. บริษัทส่งเสริม (จัดสรรทุน/จัดสรรเวลา) ให้แผนก/ทีมของฉันได้รับการอบรมด้านการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1	0	0.67
28. บริษัทมีการฝึกอบรมและพัฒนา ที่ส่งเสริมกระบวนการคิดในการพัฒนางานหรือนวัตกรรม ให้แผนก/ทีมของฉัน	1	1	1	1
29. บริษัทมีกระบวนการจูงใจทำให้แผนก/ทีมของฉันเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1	1	1
30. บริษัทมีกระบวนการสนับสนุนให้แผนก/ทีมของฉัน นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาพัฒนางานและนวัตกรรมได้	1	1	1	1
3. การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทน				
31. แผนก/ทีมของฉันเห็นว่า เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับแผนก/ทีมมีสอดคล้องกับนโยบายของบริษัท	1	1	1	1
32. เมื่อผลการปฏิบัติงานของแผนก/ทีมของฉันมีผลลัพธ์ตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ บริษัทมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสม	1	1	1	1
33. บริษัทมีการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมต่อแผนก/ทีมของฉัน ในด้านการเสนอหรือนำแนวคิดไปพัฒนาการทำงานหรือนวัตกรรม	1	1	1	1

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
4. การให้อำนาจและการมีส่วนร่วม				
34. ทีมของฉันมีอำนาจเพียงพอในตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบหรือเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวกับงานของทีมได้	1	1	1	1
35. นโยบายการทำงานของบริษัทเปิดโอกาสให้ทีมของฉันแสดงความคิดเห็นในงานและเรื่องที่สำคัญเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานและนวัตกรรมของทีมได้	1	1	1	1
36. การทำงานในทีมของฉัน มีกระบวนการในการมีส่วนร่วมที่สำคัญ เช่น การอภิปรายงาน การปรับปรุงคุณภาพการทำงานของกลุ่ม การแก้ไขปัญหาของกลุ่ม	1	1	1	1
5. ความท้าทายและการมีอิสระในการทำงาน				
37. บริษัทมีกระบวนการมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถต่อแผนก/ทีมของฉัน	1	1	1	1
38. เนื่องจากองค์การให้การสนับสนุนด้านทรัพยากรต่างๆ ทำให้ทีมของฉันมีความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติงานที่ยากหรือท้าทายได้	1	1	1	1
39. ทีมของฉันมีอิสระในการตัดสินใจที่สำคัญเกี่ยวกับการทำงานในทีม	1	1	1	1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 4 ความไว้วางใจในนวัตกรรมของทีม/กลุ่มงาน

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
ความไว้วางใจในการรับฟังทีมในด้านวัตกรรม				
40. ทีมงานของฉันเชื่อว่า องค์การรับฟังการเสนอความคิดหรือแนวทางใหม่ๆ ของทีม ในด้านการปรับปรุงการทำงานและการสร้างนวัตกรรม	1	1	0	0.67
41. ทีมงานของฉันเชื่อว่า องค์กรจะมีการดำเนินการอย่างจริงจัง หากความคิดหรือข้อเสนอแนะของทีมสามารถทำให้เกิดประสิทธิภาพในทำงานหรือนวัตกรรม	1	1	1	1
42. ทีมงานของฉันเชื่อว่า ในการเสนอความคิดและข้อเสนอแนะใหม่ๆ จะทำให้ได้รับความไว้วางใจและการยอมรับจากบริษัท	1	1	1	1
ความไว้วางใจในผลประโยชน์ต่อทีมในด้านนวัตกรรม				
43. ทีมงานของฉันเชื่อว่า จะได้รับผลประโยชน์ จากการเสนอแนวคิดในการปรับปรุงการทำงานหรือนวัตกรรมใหม่ๆ	1	1	1	1
44. ทีมงานของฉันเชื่อมั่นว่า ผู้บริหารจะให้ความสำคัญต่อประโยชน์ของทีมในการปรับปรุงหรือการเปลี่ยนแปลงการทำงาน	1	1	1	1
45. ทีมของฉันเชื่อว่าจะได้รับประโยชน์ตรงกับความคาดหวังของทีม ในการเปลี่ยนแปลงของบริษัทในด้านนวัตกรรมที่เกิดจากทีมของฉัน	1	1	1	1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 5 ความมุ่งมั่นและพลังการขับเคลื่อนในการทำงาน

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
1. ความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์กร				
46. ฉันมีความมั่นใจในอนาคตการทำงานที่บริษัทแห่งนี้	1	1	1	1
47. ฉันรู้สึกผูกพันกับบริษัทนี้	1	1	1	1
48. ฉันคิดว่าจะทำงานกับบริษัทแห่งนี้ในระยะยาว	1	1	1	1
2. การยอมรับเป้าหมายขององค์การ				
49. ฉันมีความคิดเห็นสอดคล้องกับนโยบายขององค์การ	1	1	1	1
50. ฉันเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่องค์กรกำหนด	1	1	1	1
51. ฉันเห็นด้วยและยอมรับในวัฒนธรรมการทำงานขององค์การ	1	1	1	1
3. ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย				
52. ฉันเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์เพื่อให้งานขององค์การประสบความสำเร็จ	1	1	1	1
53. ฉันรู้สึกว่าปัญหาขององค์การเป็นเรื่องที่พนักงานทุกคนต้องช่วยกันแก้ไข	1	1	1	1
54. ฉันรู้สึกว่างานของฉันมีคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนบริษัทไปสู่ความสำเร็จ	1	1	1	1
4. ความทุ่มเทเพื่อองค์การ				
55. หากฉันได้รับมอบหมายงาน ฉันจะทุ่มเทให้กับงานนั้นอย่างเต็มที่	1	1	1	1
56. ฉันพร้อมอุทิศตนที่จะทำงานหนัก หากการทำงานของฉันมีส่วนช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จ	1	1	1	1
57. ฉันเต็มใจปฏิบัติงานอื่นๆ ของบริษัทแม้ว่างานนั้นจะอยู่นอกเหนือจากงานประจำหน้าที่	1	1	1	1
5. การกล่าวถึงองค์การในทางบวก				
58. ฉันกล่าวถึงบริษัทต่อบุคคลอื่น อาทิ ลูกค้า เพื่อน ครอบครัว สังคม ในทางดี	1	1	1	1
59. ฉันจะอธิบายทุกครั้งที่มีโอกาส หากมีคนพูดหรือเข้าใจบริษัทของฉันไปในทางที่ไม่ดี	1	1	1	1
60. ฉันรู้สึกภูมิใจที่จะบอกคนอื่นว่าฉันทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้	1	1	1	1

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
6. ความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค				
61. แม้ว่างานที่ทำจะประสบปัญหาหรืออุปสรรค แต่ฉันก็จะไม่ท้อถอย	1	1	1	1
62. ถึงฉันจะเคยพบกับความล้มเหลวแต่ก็สามารถลุกขึ้นมาต่อสู้ใหม่ได้	1	1	1	1
63. ฉันเชื่อว่าปัญหาทุกๆ ปัญหาต้องมีทางออก	1	1	1	1
64. ฉันคิดว่าความผิดพลาดในการทำงานก็มีข้อดีเพราะทำให้เกิดการเรียนรู้	1	1	1	1
7. การมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
65.ฉันมีความมุ่งมั่นในวางแผนในการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย	1	1	1	1
66. ฉันมีวินัยในการทำงานตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างสม่ำเสมอ	1	1	1	1
67. เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย ฉันจะไตร่ตรองหาสาเหตุความผิดพลาดที่เกิดขึ้น	1	1	1	1
68. ฉันมีการพัฒนาแผนการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ	1	1	1	1

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตอนที่ 6 พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

รายการประเมิน	ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน			คะแนนรวม
	1	2	3	
1. การสร้างความคิดใหม่				
69. ฉันให้ความสำคัญต่อการสร้างแนวคิดใหม่ในการพัฒนางานที่นอกเหนือจากงานประจำ	1	1	1	1
70. ฉันแสวงหาแนวคิดในการทำงานใหม่ๆ ในการปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น	1	1	1	1
71. ฉันพัฒนาแนวคิดในการทำงานใหม่ๆ เพื่อไปพัฒนาผลงานหรือสร้างนวัตกรรมในการทำงาน	1	1	1	1
2. การนำเสนอความคิด				
72. ฉันสามารถเสนอความคิดหรือวิธีการในการแก้ไขปัญหาหรือแนวทางใหม่ๆ ในการทำงานได้	1	1	1	1
73. ฉันสามารถทำให้คนในกลุ่มหรือองค์กรมีความกระตือรือร้นในแนวความคิดใหม่ๆ ได้	1	1	1	1
74. ฉันมีความพยายามในการโน้มน้าวเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้าให้สนับสนุนแนวคิด นวัตกรรม หรือวิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ได้	1	1	1	1
3. การนำแนวคิดไปปฏิบัติจริง				
75. ฉันมีกระบวนการในการวางแผนและดำเนินการแนวความคิดใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้	1	1	1	1
76. ฉันนำแนวคิดใหม่ๆ ไปใช้ในการดำเนินการและปฏิบัติเพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน	1	1	1	1
77. ฉันพยายามปรับปรุงพัฒนาวิธีการดำเนินการใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานหรือสร้างนวัตกรรม	1	1	1	1

*หมายเหตุ: ตารางนี้เป็นการหาค่า IOC ครั้งที่ 2 หลังผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือ 2 ท่าน มีให้ตัดข้อ 56, 63, 64 ที่ได้คะแนน 0.33 ในครั้งที่ 1 แล้ว และได้ทำการเพิ่มข้อคำถาม เพิ่มข้อ 45 68 และทำการหาค่า IOC อีกครั้งเรียบร้อยแล้ว

ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

COA No. 2/2560

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เอกสารรับรองโครงการวิจัยในมนุษย์

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ดำเนินการให้การรับรองการพิจารณาจริยธรรมแบบเร่งรัดโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP) and 45CFR 46.101(b)

โครงการ : อิทธิพลพหุระดับของวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม

รหัสโครงการ : EC-60-02

ชื่อหัวหน้าโครงการ : นางสุขุมาล เกิดนอก

สังกัด : สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม

วิธีทบทวน : แบบเร่งรัด (Expedited)

รายงานความก้าวหน้า : ส่งรายงานความก้าวหน้าอย่างน้อย 1ครั้ง/ปี หรือส่งรายงานฉบับสมบูรณ์หากดำเนินโครงการเสร็จสิ้นก่อน 1 ปี

เอกสารรับรอง : ข้อเสนอโครงการ, แบบสอบถาม

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อนันต์ ทองระอา)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

วันที่รับรอง : 3 กุมภาพันธ์ 2560

วันหมดอายุ : 2 กุมภาพันธ์ 2561

ทั้งนี้ การรับรองนี้มีเงื่อนไขดังที่ระบุไว้ด้านหลังทุกข้อ (ดูด้านหลังของเอกสารรับรองโครงการวิจัย)

นักวิจัยทุกท่านที่ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการวิจัยตามที่ระบุไว้ในโครงการวิจัยอย่างเคร่งครัด
2. ใช้เอกสารแนะนำอาสาสมัคร ใบยินยอม (และเอกสารเชิญเข้าร่วมวิจัยหรือใบโฆษณา (ถ้ามี)) แบบสัมภาษณ์ และ/หรือแบบสอบถาม เฉพาะที่มีตราประทับของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เท่านั้น
3. รายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงที่เกิดขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมวิจัยใด ๆ ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ภายในระยะเวลาที่กำหนดในวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs)
4. ส่งรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ตามเวลาที่กำหนดหรือเมื่อได้รับการร้องขอ
5. หากการวิจัยไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นภายในกำหนด ผู้วิจัยต้องยื่นขออนุมัติใหม่ก่อน อย่างน้อย 1 เดือน
6. เอกสารทุกฉบับที่ได้รับการรับรองครั้งนี้ หมดอายุตามอายุของโครงการวิจัยที่ได้รับการรับรองก่อนหน้านี้ (รหัสโครงการ EC-60-02)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

COA No. 2/2560

Ethics Committee for Researches Involving Human Subjects, Suranaree University of Technology

Certificate of Approval

Ethics Committee for Researches Involving Human Subjects, Suranaree University of Technology, Nakhon Ratchasima, Thailand, has exempted the following study which is to be carried out in compliance with the International guidelines for human research protection as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guideline, International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Title of Project	: The Influence of Multilevel Factors of Human Resources Practices on Innovative Work Behavior
Project Code	: EC-60-02
Principal Investigator	: Mrs. Sukumarl Koednok
Department	: Institute of Social Technology
Review Method	: Expedited
Continuing Report	: At least once annually or submit the final report if finished
Document Reviewed	: Protocol, Questionnaire

Signature.....Chairman

(Assoc. Prof. Dr.Anan Tongraar)

Ethics Committee for Researches Involving Human Subjects,

Suranaree University of Technology

Date of Approval : 2/3/2016

Approval Expiry Date : 2/2/2017

Approval is granted subject to the following conditions : (see back of this Certificate)

All approved investigators must comply with the following conditions:

1. Strictly conduct the research as stated by the protocol.

2. Use only the information sheet, consent form (and recruitment material, if any), interview outlines and/or questionnaires bearing the ethics committee seal of approval.

3. Report to the Ethics Committee any serious adverse event or any changes in the research activity within the timeframe started in the standard operating procedures.

4. Provide progress reports to the Ethics Committee within the specified time period or upon request

5. If the study cannot be finished within the expired date of the approval certificated, the investigator is obliged to reapply for approval at least one month to the expiration date.

6. The expiry date of every approved document is based on the expiration date of the origin approved protocol (Protocol Number EC-60-02)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ประวัติผู้เขียน

นางสุขุมาล เกิดนอก เกิดเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2519 อาศัยอยู่บ้านเลขที่ 651/3 ถนนมิตรภาพ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา

ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีธรณี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปีการศึกษา 2552 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป (หลักสูตรนานาชาติ) มหาวิทยาลัยมหิดล ในปีการศึกษา 2544 และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ในปีการศึกษา 2556

ประวัติการทำงาน ระหว่างปี พ.ศ. 2544 – 2546 ตำแหน่งพนักงานฝ่ายบุคคล บริษัท พานาโซนิค อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างปี พ.ศ. 2546 – 2547 ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม โรงแรมสีมาธานี จังหวัดนครราชสีมา ระหว่างปี พ.ศ. 2548 – 2549 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายสื่อสารการตลาด บริษัท สามารถมัลติมีเดีย จำกัด

ในปี พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน ปฏิบัติงานในตำแหน่งอาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี