

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถ
ทางนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ในบริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Organizational citizenship behavior and innovation capability
affect employee performance in i-Tel Corporation.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนารอบแนวคิดในการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถทางนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการสังเคราะห์เอกสาร และนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบรายงานพรรณนาเชิงวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ๑) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ การให้ความร่วมมือ ๒) ความสามารถทางนวัตกรรม ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการพัฒนา ด้านการปฏิบัติ ด้านการเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในบริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความสามารถทางนวัตกรรม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

Abstract

This research aims to develop a conceptual framework to Organizational citizenship behavior and innovation ability affect employee performance. The research results of employees can be used for research and present the research results in descriptive reports. Examining the study results, it was found that ๑) Organizational Citizenship Behavior namely altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness and civic virtue. ๒) Innovation capability namely creative capability, development capability, implementation capability and learning capability. were factors affecting that performance Efficiency in I-Tel Corporation.

Keyword: Organizational Citizenship Behavior, Innovation capability, Performance Efficiency, i-Tel Corporation

บทนำ

ทรัพยากรที่สำคัญ ที่สุดในองค์กร คือ “ทรัพยากรมนุษย์” เพราะถึงแม้ว่าจะมีเงินทุนมาก มีวัตถุดิบ มีราคาถูกกว่าและเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงใด ถ้าองค์กรขาดบุคคลที่มีความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และ ทศนคติ (Attitude) อาจส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการแข่งขัน และอาจส่งผลถึงความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว ซึ่งมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และต่อเนื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรจึงหันมาให้ความสนใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด ซึ่งการที่พนักงานมีการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรือ

งานที่กำหนดให้ปฏิบัติ เรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” โดยพฤติกรรมเหล่านี้ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กร และช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์กร ให้พนักงานมีการช่วยเหลือกันทำงาน ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วและรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่ในองค์กรได้อย่างยาวนาน (กาญจนาพร พันธเทศ , ๒๕๖๐)

ในปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญอย่างมากในการขับเคลื่อนองค์กรหรือประเทศ ซึ่งความคิดเชิงนวัตกรรมเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาพนักงานในองค์กร เพื่อให้องค์กรเติบโตมากขึ้น โดยมีการพัฒนาพนักงานให้มีความคิดสร้างสรรค์และความคิดเชิงนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง จะสามารถทำให้พนักงานมีแนวทางใหม่ ๆ ในการทำงาน มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมองปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ ท้าทายความคิด สามารถพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง พร้อมพัฒนาไอเดียใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์และคุณค่าต่อองค์กร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร สามารถทำให้องค์กรมีความได้เปรียบทางธุรกิจอย่างยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง (ศศิมา สุขสว่าง , ๒๐๒๐) ประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้เกิดผลจากการทำงาน บรรลุเป้าหมายหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยเป็นไปตามสิ่งที่คาดหวัง เช่น เสร็จทันเวลา ประหยัดต้นทุน ประหยัดทรัพยากร มีคุณภาพ โดยผลที่เกิดขึ้นจะเป็นเชิงปริมาณ ในแง่ของเศรษฐศาสตร์ ปัจจัยหลักของ ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ค่าใช้จ่าย เวลา ปริมาณ และ คุณภาพ (Optimistic HR Recruitment , ๒๕๖๕)

บริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังคงมุ่งมั่นและทุ่มเทในการผลิตอาหารสัตว์เลี้ยง ด้วยคุณภาพที่ดีที่สุด ด้วยความรักและความใส่ใจในทุกขั้นตอน โดยมีวิสัยทัศน์ คือ “สร้างโลกแห่งความสุขให้สัตว์เลี้ยงได้เจริญเติบโตด้วยสุขภาพที่สมบูรณ์ที่สุด” โดยปี ๒๕๖๔ เป็นปีที่ท้าทาย เนื่องจาก Covid-๑๙ ยังคงส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจทั่วโลก ซึ่งในขณะเดียวกันยังส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร ทำให้มีการทำงานที่ขาดทักษะ ความรู้ และประสิทธิภาพ ทางบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนการใช้ชีวิตแบบใหม่ เรียกว่า “ชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)” ซึ่งองค์กรได้ปรับปรุงรูปแบบการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามทิศทางที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน เช่น การทำ “Work From Home” เป็นต้น (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ , ๒๕๖๓) โดยประสบการณ์ในปี ๒๕๖๓ ทำให้องค์กรมั่นใจยิ่งขึ้นและตอกย้ำความมั่นใจในเรื่องกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่ปี ๒๕๖๘ : โดยมุ่งเน้นดูแลความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยการอาศัยกิจกรรมการฝึกอบรม เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในทันที และพัฒนาให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน (บริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) , ๒๕๖๔)

จากที่มาและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุง การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ สร้างการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ บริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อการพัฒนาแบบจำลองความมีอิทธิพลระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน และความสามารถทางนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

๑. การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับตัวแปรเพื่อกำหนดกรอบการศึกษาและตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษา

๑.๑ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์กรมีจุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ ส่วนตน และไม่คาดหวังการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมี ๕ องค์ประกอบ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึงการช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์กร ยินดีให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อกำลังประสบปัญหาด้วยความสมัครใจ สามารถรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน และมีการถ่ายทอดความรู้ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึงการกระทำที่เต็มใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีการคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น การส่งเสียงดังขณะทำงาน และมีการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น ความอดทนอดกลั้น หมายถึง การกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนต่อความลำบากอุปสรรคและสิ่งไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานโดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจ มีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน และมีความพยายามทำงานอย่างเต็มที่ แม้ว่าจะงานจะหนักหรือเครียด พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึงการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆขององค์กร ปฏิบัติตนตามระเบียบวินัยขององค์กรด้วยความเต็มใจ สามารถเก็บความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี และ พฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์กรกำหนด ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ทรัพยากรต่างๆอย่างคุ้มค่า และมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ (Organ,๑๙๘๘)

๑.๒ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรม

ความสามารถด้านนวัตกรรม (Innovation Knowledge Capability) หมายถึง ความเชี่ยวชาญหรือประสบการณ์เฉพาะทาง ที่ก่อให้เกิดทักษะใหม่ๆ หรือเกิดทักษะเฉพาะทาง ซึ่งนำไปสู่ การสร้างกระบวนการทางด้านความคิด เป็นการดัดแปลงจากสิ่งเดิมที่เคยปฏิบัติมาก่อนให้มีคุณภาพ และมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งมี ๔ องค์ประกอบ ด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึงความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ และนำไปสู่สิ่งใหม่ๆ หรือการแก้ปัญหาอย่างเฉพาะเจาะจง การใช้กระบวนการทางความคิดหลายๆ อย่างมารวมกันเพื่อสร้างความคิดที่นอกเหนือจากกรอบที่กำหนดไว้ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ หรือแก้ปัญหาที่มีอยู่ให้ดีขึ้น ด้านการพัฒนา หมายถึงทักษะในการแสวงหาวิธีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะคติในการทำงาน และประสบการณ์การทำงาน การปรับปรุงและเติบโตของตนเองให้ดีขึ้นเพื่อประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบการกระทำทั้งด้านคุณภาพ ปริมาณ และสิ่งแวดล้อมให้ดีขึ้นไป ด้านการปฏิบัติ หมายถึง ทักษะการติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่น การดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบแบบแผนที่กำหนดไว้และนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ปัญหาผ่านกระบวนการทำงานบนปัญหาจริงและสะท้อนกลับบนประสบการณ์ของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้านการเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการที่จะเรียนรู้และความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองการรับรู้และค้นคว้าความรู้ความเข้าใจในเรื่องราวหรือประสบการณ์ต่างๆ และต้องเกิดจากการฝึกฝน เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง (อนุสรฯ ขจรนาม,๒๕๖๐)

๑.๓ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (Performance Efficiency) หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล หรือความสามารถของบุคลากรที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด ซึ่งมี ๔ องค์ประกอบ คุณภาพของงาน หมายถึงงานที่มีคุณภาพปฏิบัติงานสูง เป็นงานที่มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีการวางแผนการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม ปริมาณงาน หมายถึงงานเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดและเป็นงานที่ตรงมาตรฐานขององค์กร ปริมาณงานที่มอบหมายนั้นจะต้องมีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของบุคคลที่ได้รับมอบหมาย เวลา หมายถึง การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่สามารถบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและส่งมอบมอบงานตรงตามกำหนดและถูกต้อง ค่าใช้จ่าย หมายถึง มูลค่าของเงินที่ใช้ในการจัดหาและใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางการบริหาร (๔M) เพื่อดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (Peterson and Plowman ๑๙๘๙)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานรายเดือนสัญชาติไทยในบริษัทในบริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน ๘๓๙ คน (บริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane. (๑๙๗๓) จึงได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๒๗๒ คน และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของพนักงาน ได้แก่ พฤติกรรมเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกต่อหน้าที่ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale) แบบสอบถามเกี่ยวกับความสามารถด้านนวัตกรรม ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการพัฒนา ด้านการปฏิบัติ ด้านการเรียนรู้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale) และแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ทำงาน และค่าใช้จ่าย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ (Rating scale) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นไปตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของแบบสอบถามและเนื้อหาที่ต้องการศึกษา (IOC) และนำมาปรับปรุงตามความเหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

๑.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน ๑๓๕ คน (ร้อยละ ๗๗.๖) และส่วนใหญ่อายุระหว่าง ๒๕ - ๓๔ ปี และ ๔๕ - ๕๔ ปี จำนวนเท่ากัน คือ ๔๙ คน (ร้อยละ ๒๘.๒) ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๗๓ คน (ร้อยละ ๔๒.๐) และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในแผนก ผลิตภัณฑ์สัตว์เลี้ยง (PF๑) จำนวน ๑๐๒ คน (ร้อยละ ๕๘.๖) รองลงมา คือแผนกเพิ่มมูลค่า จำนวน ๒๙ คน (ร้อยละ ๑๖.๗) แผนกคลังสินค้า จำนวน ๑๗ คน (ร้อยละ ๙.๘) ในขณะที่ แผนกธุรการและแผนกเพิ่มผลผลิต มีจำนวนเท่ากัน คือ ๙ คน (ร้อยละ ๕.๒) และแผนกผลิตภัณฑ์สัตว์เลี้ยง ๒ (PF๒) จำนวน ๘ คน (ร้อยละ ๔.๖) ตามลำดับ

๒.ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบวัตถุประสงค์

๒.๑ วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๑ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑.การให้ความช่วยเหลือ	๔.๔๖	.๔๔๔	มากที่สุด
๒.ความคำนึงถึงผู้อื่น	๔.๔๘	.๔๒๖	มากที่สุด
๓.ความอดทนอดกลั้น	๔.๓๖	.๕๐๖	มากที่สุด
๔.ความสำนึกในหน้าที่	๔.๔๗	.๔๔๔	มากที่สุด
๕.การให้ความร่วมมือ	๔.๔๕	.๔๔๙	มากที่สุด
รวม	๔.๔๔	.๓๔๖	มากที่สุด

จากตารางที่ ๑ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๔๔$, S.D. = .๓๔๖) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงสุด ($\bar{x} = ๔.๔๘$, S.D. = .๔๒๖) รองลงมา คือด้านความสำนึกในหน้าที่ ($\bar{x} = ๔.๔๗$, S.D. = .๔๔๔) ด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{x} = ๔.๔๖$, S.D. = .๔๔๔) ด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{x} = ๔.๔๕$, S.D. = .๔๔๙) และด้านความอดทนอดกลั้น ($\bar{x} = ๔.๓๖$, S.D. = .๕๐๖) ตามลำดับ

๒.๒ วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๒ แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสามารถด้านนวัตกรรมภาพรวม

ความสามารถทางนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
๑.ด้านความคิดสร้างสรรค์	๔.๓๙	.๔๕๖	มากที่สุด
๒.ด้านการพัฒนา	๔.๔๑	.๔๔๘	มากที่สุด
๓.ด้านการปฏิบัติ	๔.๔๕	.๔๖๘	มากที่สุด
๔.ด้านการเรียนรู้	๔.๔๔	.๔๖๙	มากที่สุด
รวม	๔.๔๒	.๓๘๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ เมื่อพิจารณาความสามารถทางนวัตกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความเห็นระดับความสามารถทางนวัตกรรมภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = ๔.๔๒$, S.D. = .๓๘๗) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยด้านการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยระดับความสามารถทางนวัตกรรมสูงสุด ($\bar{x} = ๔.๔๕$, S.D. = .๔๖๘) รองลงมา คือด้านการเรียนรู้ ($\bar{x} = ๔.๔๔$, S.D. = .๔๖๙) ด้านการพัฒนา ($\bar{x} = ๔.๔๑$, S.D. = .๔๔๘) และด้านความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = ๔.๓๙$, S.D. = .๔๕๖) ตามลำดับ

๒.๓. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ดังแสดงในตาราง
 ตารางที่ ๓ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
๑.คุณภาพของงาน	๔.๔๓	.๕๒๓	มากที่สุด
๒.ปริมาณงาน	๔.๓๙	.๔๘๔	มากที่สุด
๓.เวลาที่ใช้ทำงาน	๔.๔๕	.๔๖๐	มากที่สุด
๔. ค่าใช้จ่าย	๔.๓๒	.๕๘๐	มากที่สุด
รวม	๔.๓๙	.๔๓๓	มากที่สุด

จากตารางที่ ๓ เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = ๔.๓๙ S.D. = .๔๓๓) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเวลาที่ใช้ทำงาน มีค่าเฉลี่ยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด ($\bar{x}$ = ๔.๔๕ , S.D. = .๔๖๐) รองลงมา คือด้านคุณภาพของงาน ($\bar{x}$ = ๔.๔๓ , S.D. = .๕๒๓) ด้านปริมาณงาน ($\bar{x}$ = ๔.๓๙ , S.D. = .๔๘๔) และด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{x}$ = ๔.๓๒ , S.D. = .๕๘๐) ตามลำดับ

๒.๔. ผลการศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถทางนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานดังแสดงในตาราง

ตารางที่ ๔ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรพาการณ์ ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานในสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ปัจจัย	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน						
	B	S.E.	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่	.๒๒๗	.๒๔๕		-.๙๒๗	.๓๕๕		
ความสามารถทางนวัตกรรม	.๓๒๕	.๐๘๐	.๒๙๐	๔.๐๗๕	.๐๐๐	.๓๗๐	๒.๗๐๒
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	.๗๑๘	.๐๘๙	.๕๗๔	๘.๐๕๗	.๐๐๐	.๓๗๐	๒.๗๐๒
Adjusted R Square = .๖๗๕ R ^๒ = .๖๗๙ F=๑๘๐.๕๑๗							

*P<.๐๕, **P<.๐๑, ***P<.๐๐๑

อิทธิพลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถทางนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง ๒ ตัว มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญ โดยปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลเชิงบวกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (β = .๕๗๔, p < ๐.๐๕) กล่าวคือ ถ้าระดับปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มขึ้น ๑ หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นตาม ๐. ๕๗๔ หน่วย และปัจจัยความสามารถทางนวัตกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (β = .๒๙๐, p < ๐.๐๕) กล่าวคือ ถ้าระดับปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มขึ้น ๑ หน่วย จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้นตาม ๐.๒๙๐ หน่วย

อภิปรายผลการวิจัย

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากรอบคิดในการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถทางนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งแสดงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความสามารถทางนวัตกรรม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

สำหรับงานวิจัยในอนาคตจะเป็นการนำกรอบคิดในการวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความสามารถทางนวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ได้ศึกษาครั้งนี้ไปทำการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ผศ.ดร.ธีรพร ทองชะโชค อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเทของอาจารย์และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สุภาวดี สุทธิรักษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขต สุราษฎร์ธานี อาจารย์อุมพร กาญจนคลอด อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช และ อาจารย์วรภาพร กาญจนคลอด อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยรวมถึงขอขอบพระคุณ คุณสมโชค คงรินทร์ ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ให้ข้อมูลต่างๆ ที่เอื้อต่อการทำงานวิจัย ตลอดจนพนักงานในบริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

อนึ่ง ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะมีประโยชน์อยู่ไม่น้อย จึงขอมอบส่วนดีทั้งหมดนี้ให้แก่เหล่าคณาจารย์ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาจนทำให้ผลงานวิจัยเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและขอมอบความกตัญญูกตเวทิตาคุณ แต่บิดา มารดา และผู้มีพระคุณทุกท่าน สำหรับข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นนั้น ผู้วิจัยขอน้อมรับผิดเพียงผู้เดียว และยินดีที่จะรับฟังคำแนะนำทุกท่านที่ได้เข้ามาศึกษา เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานวิจัยต่อไป

คณะผู้วิจัย

เอกสารอ้างอิง

๑. การอ้างอิงในเนื้อหา

(กาญจนาพร พันธุ์เทศ , ๒๕๖๐) , (Optimistic HR Recruitment , ๒๕๖๕) , (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ , ๒๕๖๓) , (บริษัทไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) , ๒๕๖๔) , (Organ,๑๙๘๘) , (อนุสรฯ ขจรนาม , ๒๕๖๐) , (Peterson and Plowman ๑๙๘๙)

๒. การอ้างอิงท้ายบทความ

๒.๑ การอ้างอิงบทความที่สืบค้นได้จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

กาญจนาพร พันธุ์เทศ. (๒๕๖๑). วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารภาครัฐ. จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๕๕๔๔>

บริษัท ไอ-เทล คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). (๒๕๖๖). ข้อมูลองค์กร. จาก <https://www.i-tail.com/th/home>

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ. (๒๕๖๑). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ. จาก <http://dspace.spu.ac.th/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๕๕๕๓>

มุจลินท์ จรมา,กนกพร ชัยประสิทธิ์. (๒๕๖๒). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท โฮมโปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). จาก <https://soo๒.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/๒๒๘๘๓๗>

HR NOTE.asia. (๒๕๖๒). การพัฒนาองค์กร (Organization Development) ให้ก้าวสู่ความสำเร็จ , ปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร. จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/๑๙๐๖๑๐-organization-development-od/>

อนุสรฯ ขจรนาม. (๒๕๖๐). ผลกระทบของความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ผู้ทำ บั ญ ชี ใน เขต ภ า ค ตะ ว น อ ก เ ฉิ ย ง เ ท นี้ อ . จาก file:///C:/Users/Banana/Downloads/titlepage-๔%๒๐(๑).pdf

สมพร เพ็งเผื่อน. (๒๕๖๔). ความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของนักบัญชี ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย. จาก file:///C:/Users/Banana/Downloads/.pdf
