

แบบจำลองสมการโครงสร้างของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงานและแรงปรารถนาในงานที่มีอิทธิพล
ต่อพฤติกรรมการทำงาน เชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจ
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

The Structural Equation Model of Supportive Human
Resource Practices, Job Autonomy, and Work Passion
Affecting Innovative Work Behavior of Employee in
Information and Communication Technology Businesses

คมกริช นันทะโรจพงษ์¹

Khomkrit Nantharojpong

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน และแรงปรารถนาในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงาน
เชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ 2) เพื่อนำเสนอ
แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม
ของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงาน
ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ด้านระบบเครือข่ายและการสื่อสาร ด้านวิศวกรรม และ
ด้านการวิจัยและพัฒนาในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 355 คน
วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าแบบจำลอง
ตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พฤติกรรมการทำงาน เชิงนวัตกรรม
ของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก การดำเนินงาน
ด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ
แรงปรารถนาในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม นอกจากนี้การดำเนินงาน

¹สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

^{*}Corresponding Author e-mail: khomkrit.nant@gmail.com

ด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานยังมีอิทธิพลทางอ้อมในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านแรงปรารถนาในงาน โดยปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมากที่สุดคือแรงปรารถนาในงาน รองลงมาคือการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เชิงสนับสนุน และความมีอิสระในงาน ตามลำดับ

คำสำคัญ: การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน แรงปรารถนาในงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the influence of Supportive Human Resource Practices, Job Autonomy and Work Passion that affect to Innovative Work Behavior of the employee in ICT Businesses and 2) to present the causal model of factors influencing Innovative Work Behavior of the employee in ICT Businesses. This study was quantitative research. Data were collected by using questionnaires. The sample consisted of 355 employees working in the field of computer and technology, network and communication, engineering, and R&D. Data were analyzed using structural equation model analysis. The research results revealed that the hypotheses model had a congruence with empirical data. The employees had Innovative Work Behavior at a high level. Hypotheses test showed that 1) the Supportive Human Resource Practices and Job Autonomy significantly influenced Work Passion and Innovative Work Behavior. Furthermore, the Supportive Human Resource Practices and Job Autonomy had a significantly positive indirect influence on Innovative Work Behavior mediated by Work Passion. Finally, the causal factors that have the highest direct effect on Innovative Work Behavior were Work Passion, Supportive Human Resource Practices, and Job Autonomy, respectively.

Keywords: Supportive Human Resource Practices Job Autonomy Work Passion Innovative Work Behavior

บทนำ

กระแสโลกาภิวัตน์และการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความซับซ้อนและรุนแรง อันเกิดจากการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งทางเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้ธุรกิจต่างต้องปรับตัวให้ทันต่อสภาพการแข่งขันและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไป การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันจึงมิได้เผชิญกับความท้าทายเพียงแคในด้านสินค้าและบริการเท่านั้น หากแต่ยังเผชิญกับความท้าทายในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อที่จะเข้าถึงโอกาสต่าง ๆ และคงไว้ซึ่งผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ การสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยอาศัยทุนมนุษย์และพฤติกรรมในการทำงานจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ (Chen & Huang, 2009) ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมในที่ทำงานได้รับการยอมรับว่าเป็นบ่อเกิดของผลงานและความสำเร็จ (Woods et al., 2018) โดยทั้งนักวิชาการและนักปฏิบัติต่างเห็นตรงกันว่าความสามารถในการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องมีความเชื่อมโยงกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมจากบุคลากรแต่ละคนในองค์กรทั้งที่มาจากพื้นฐานของลักษณะงานและการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Janssen, 2000; De Jong & Den Hartog, 2007) ดังจะเห็นได้จากธุรกิจชั้นนำระดับโลกหลายธุรกิจ เช่น 3M, Amazon, Apple, Microsoft และ IBM ล้วนเป็นตัวอย่างของการสร้างนวัตกรรมโดยอาศัยพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรที่มีอยู่ทั้งสิ้น (Dörner, 2012) นอกจากนี้ในสถานการณ์ปัจจุบันนวัตกรรมไม่ได้เป็นเรื่องที่จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ นักวิทยาศาสตร์ หรือผู้ปฏิบัติงานด้านการวิจัยและพัฒนาเพียงเท่านั้น แต่องค์กรที่ต้องการความสำเร็จในระยะยาวยังต้องส่งเสริมและพัฒนาจุดที่เล็กที่สุดของการพัฒนานวัตกรรม คือ ศักยภาพด้านนวัตกรรมของบุคลากรทุกคนในองค์กร (Imran et al, 2010)

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) เป็นพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในชีวิตประจำวันของการทำงานเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่อันมีคุณูปการต่อองค์กร (Janssen, 2000; Prieto & Pérez-Santana, 2014) โดยนักวิชาการต่าง ๆ ได้พิสูจน์แล้วว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรสามารถช่วยให้องค์กรได้มาซึ่งความได้เปรียบในการแข่งขัน (Yuan & Woodman, 2010) และต่างพยายามศึกษาวิจัยถึงปัจจัยที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่วนใหญ่เน้นการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลและบริบทแวดล้อมตัวบุคลากร โดยการดำเนินการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Practices) เป็นประเด็นหนึ่งที่มีถูกหยิบยกขึ้นมาศึกษาในฐานะบริบทแวดล้อมที่อาจส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรได้ (Prieto & Pérez-Santana, 2014) อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาเชิงประยุกต์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างการดำเนิน

การทางด้านทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบของการส่งเสริมและสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรยังพบไม่มากนัก งานวิจัยนี้จึงมุ่งเติมเต็มองค์ความรู้ด้วยการศึกษาการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน (Supportive Human Resource Practices) ซึ่งเป็นการประยุกต์องค์ความรู้ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์บนฐานคติของการสนับสนุนและการแลกเปลี่ยนทางสังคม เพื่อนำไปสู่การต่อยอดองค์ความรู้ในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในองค์การผ่านกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และการออกแบบงาน

ความพยายามของทุกองค์การในการแสวงหาความอยู่รอดและความยั่งยืน ทำให้ทุกองค์การต่างต้องการผลักดันให้องค์การของตนมีความเป็นนวัตกรรม (Innovativeness) ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมนับเป็นปรากฏการณ์อย่างหนึ่งภายในองค์การที่มีความซับซ้อนและมีพลวัตสูงเพราะเกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งเปรียบเสมือนกุญแจไขไปสู่การเกิดแนวความคิดและการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจึงเป็นพฤติกรรมที่หมายรวมถึงความคิดสร้างสรรค์และคุณลักษณะทางนวัตกรรมด้วย (Mumford & Gustafson, 1988; Janssen, 2000) ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะของงานจึงเป็นความท้าทายอย่างหนึ่งของผู้บริหารและหน่วยงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และถือเป็นศูนย์กลางของความมีนวัตกรรมของบุคลากร ทั้งนี้เนื่องจากองค์การที่มีการให้ความมีอิสระในการทำงาน ความซับซ้อนของงาน การเรียนรู้และการแก้ไขปัญหาในระดับที่สูง จะทำให้เกิดการเรียนรู้ขององค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Lorenz & Valeyre, 2005) อย่างไรก็ตามงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาความมีอิสระในงาน (Job Autonomy) ซึ่งเป็นทรัพยากรพื้นฐานที่สำคัญของงาน (Job Resource) และเป็นปัจจัยบริบทของงาน (Contextual Factor) ในฐานะปัจจัยเชิงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรยังมีจำนวนน้อย งานวิจัยนี้จึงศึกษาความมีอิสระในงานในฐานะปัจจัยเชิงสาเหตุอีกประการหนึ่งที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากร

ปัจจุบันแรงปรารถนาในงาน (Work Passion) นับว่าเป็นอีกหนึ่งปัจจัยส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่กำลังเป็นที่สนใจมากขึ้น เนื่องจากเป็นความรู้สึกภายในอย่างแรงกล้าในระดับบุคคลที่ผลักดันให้บุคลากรเกิดการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์การ แรงปรารถนาในงานเป็นสิ่งกำหนดความต้องการ ความมุ่งมั่นของบุคลากรที่จะทำในสิ่งที่ตนต้องการ และลงทุนในทรัพยากรที่บุคลากรแต่ละคนมี (Luu, 2019) ที่ผ่านมามีงานวิจัยหลายงานที่ศึกษาอิทธิพลของแรงปรารถนาในงานต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เช่นงานวิจัยของ Shi (2012); Salas-Vallina, Pozo, & Fernandez-Guerrero (2020); Luu (2019); Jan & Zainal (2020) เป็นต้น แต่งานวิจัยที่ศึกษาแรงปรารถนาในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านอิทธิพล

ของปัจจัยด้านบริบทของงานต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ผู้วิจัยพบว่ามีไม่มากนัก ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาบทบาทของแรงปรารถนาในงานในฐานะตัวแปรที่อาจมีบทบาทในการส่งผ่านอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การเชื่อมโยงและสร้างโมเดลต้นแบบในการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ธุรกิจนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology Businesses) ในประเทศไทยเป็นธุรกิจที่มีอัตราการเจริญเติบโตสูงมากธุรกิจหนึ่งอันเนื่องมาจากการดำเนินนโยบายการขับเคลื่อนประเทศไปสู่ยุคประเทศไทย 4.0 โดยรัฐบาลให้การส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาเป็นกลไกหลักในการผลักดันให้เกิดการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการต่าง ๆ และสร้างความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล ทั้งนี้อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ (Creative Industry) เป็นอุตสาหกรรมซึ่งใช้ปัจจัยการผลิตหลักคือทุนมนุษย์ที่มีสติปัญญาและความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างสรรค์ผลงานและทรัพย์สินทางปัญญาต่าง ๆ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และการสร้างมูลค่าให้กับอุตสาหกรรมและบริการอื่น ๆ (Foopanichpruk, 2019) ดังนั้นการที่ประเทศไทยได้มีการพัฒนาอย่างจริงจังเพื่อเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจฐานดิจิทัล รัฐบาลจึงมีแนวนโยบายที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมและนวัตกรรม การลงทุน การนำไปใช้ประโยชน์ทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลของประเทศอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาการจัดอันดับ World Digital Competitiveness Ranking 2020 พบว่าประเทศไทยยังอยู่ในระดับกลาง โดยจัดอยู่ในอันดับที่ 39 จาก 63 ประเทศ (World Competitiveness Center, 2020) จุดอ่อนสำคัญอย่างหนึ่งของประเทศไทยที่ต้องเร่งเสริมสร้างคือแรงงานด้านดิจิทัลและการขาดนวัตกรรมดิจิทัล ตลอดจนการวิจัยและพัฒนาสินค้าบริการที่สามารถนำเข้าสู่ตลาดได้จริง (Digital Economy Promotion Agency, 2018) กลุ่มอุตสาหกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมดิจิทัลที่สำคัญที่กำลังเผชิญความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามการพัฒนาของเทคโนโลยี แต่เป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพในการเติบโตอย่างก้าวกระโดดทั้งในปัจจุบันและอนาคต ดังนั้นบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงเปรียบเสมือนหัวใจของการพัฒนาที่จะต้องอาศัยพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม กล่าวคือต้องสร้างเสริมแรงบันดาลใจในการทำงาน การกระตุ้นความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การสร้างความพยายามในการเรียนรู้และปรับใช้องค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดจนการมีความเป็นตัวของตัวเอง เพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้เป็นที่ยอมรับ

และเพื่อให้ผลงานที่พัฒนาขึ้นสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร ชับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทยมีความแข็งแกร่ง พึ่งพาตนเองได้ ด้วยเหตุนี้บุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในประเทศไทยจึงควรได้รับการศึกษาวิจัยอย่างจริงจังถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการสร้างเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านนี้ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงานและแรงปรารถนาในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. เพื่อนำเสนอแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน แรงปรารถนาในงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน

การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน (Supportive Human Resource Practices) เป็นแนวทางหนึ่งของการดำเนินงานทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งหมายให้บุคลากรขององค์กรสัมผัสได้ว่าตนได้รับการยอมรับจากองค์กรว่ามีความสำคัญต่อองค์กร (Recognition of Contribution) ด้วยการดำเนินการให้บุคลากรทุกคนในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าที่ให้การสนับสนุน ส่งเสริม มากกว่าที่จะเป็นการบีบบังคับ (Eisenberger et al., 1986) โดยฐานคิดของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการทุนมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทุนมนุษย์ คือการส่งเสริมการพัฒนาความรู้และความสามารถของแต่ละบุคคลเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าให้องค์กร (Rattanunt, 2017) องค์กรจึงส่งเสริมโอกาสในการเจริญเติบโตและพัฒนาตนเอง ซึ่งถือเป็นสัญญาณที่องค์กรส่งไปยังบุคลากรทุกคนว่าองค์กรรับรู้และเห็นคุณค่าของบุคลากรทุกคนและพร้อมให้การสนับสนุนต่อการเติบโตในอนาคต (Wayne, Shore & Liden, 1997) ตามทฤษฎี

การแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีความสัมพันธ์อย่างยิ่งต่อการสร้างแรงจูงใจและแรงขับจากภายในตัวของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางความรู้ (Knowledge Workers) และส่งเสริมให้บุคลากรดังกล่าวมีคุณลักษณะของความเป็นมืออาชีพและมีลักษณะส่วนบุคคลที่เอื้อต่อการเกิดพฤติกรรมที่พึงปรารถนาขององค์การ (Eisenberger et al., 1997) นอกจากนี้การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนยังเป็นการแสดงถึงความเต็มใจขององค์การในการให้ความสำคัญและใส่ใจต่อบุคลากรเพื่อให้เป็นทรัพยากรของงาน (Job Resource) ที่สำคัญของบุคลากรทุกคน (Allen, Shore & Griffet, 2003) การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนจึงเป็นมโนทัศน์หนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งให้บุคลากรบรรลุการได้รับการยอมรับ มีความภาคภูมิใจ ยอมรับตนเอง ให้รางวัล และการมีตัวตนในสังคม (Patriota, 2009) โดยองค์การสามารถสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การได้หลายแนวทาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสดงออกผ่านรูปแบบและกระบวนการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความตระหนักและเห็นคุณค่าของตนเอง (Shore & Shore, 1995) เช่น การให้รางวัลอย่างยุติธรรม การให้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่าง ๆ ขององค์การ และการสนับสนุนโอกาสในการพัฒนาตนเอง (Mäkelä & Kinnunen, 2018) เป็นต้น การสร้างการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การผ่านการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์จึงมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรที่จะแสดงออกเพื่อเป็นการตอบแทนสิ่งที่บุคลากรได้รับจากองค์การ (Allen, Shore & Griffet, 2003) จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยอาศัยฐานคติของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนในการพัฒนาการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนเป็นตัวแปรเชิงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญคือ การให้ค่าตอบแทนและรางวัล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า การฝึกอบรมและพัฒนา การให้มีส่วนร่วมและการเสริมพลังอำนาจ (Mostafa, Gould-Williams & Bottomley, 2015; Bergiel et al., 2009; Vlachos, 2008)

แนวคิดเกี่ยวกับแรงปรารถนาในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับแรงปรารถนาในงาน (Work Passion) กำลังได้รับความสนใจในวงการศึกษาพฤติกรรมองค์การและการจัดการมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีความหมายถึงความชอบอย่างแรงกล้าในกิจกรรมอันเกี่ยวกับงานซึ่งทำให้บุคคลสนุกและพร้อมที่จะทุ่มเทพลังและเวลาที่มีให้กับงานนั้น (Vallerand & Houlfort, 2003; Burke, Astakhova, & Hang, 2015) โดยนักวิชาการได้จำแนกแรงปรารถนาในงานออกเป็น 2 ประเภท คือแรงปรารถนาในงานแบบสอดคล้องกัน (Harmonious Passion) ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดพลังภายในในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จนเป็นอัตลักษณ์ของตนเอง โดยสิ่งนั้นไม่ได้มีอิทธิพลเหนือบุคคลที่ทำ และแรงปรารถนาแบบหมกมุ่น (Obsessive Passion) ซึ่งเป็นแรงปรารถนาจากกิจกรรมซึ่งทำให้เกิดความกดดันให้บุคคลต้องทำในสิ่งนั้น (Vallerand & Houlfort, 2003) แรงปรารถนาในงานของบุคลากรจึงเป็นความเย็นหยัด อารมณ์เชิงบวก ความหมายและความผาสุกอันเกิดจากการประเมินงานหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยอารมณ์และสติปัญญา ซึ่งส่งผลให้บุคคลนั้นมีความตั้งใจและพฤติกรรมที่หนักแน่นและมั่นคงในการทำงาน (Permarupan et al., 2013) บุคลากรที่มีแรงปรารถนาในงานสูงจะมีความแน่วแน่ในการทุ่มเทแรงกายแรงใจและพฤติกรรมเชิงบวกให้กับงานที่ทำ ขณะที่ Pertulla (2004) ระบุว่าแรงปรารถนาในงานเป็นสภาพทางจิตใจที่ถูกกำหนดโดยอารมณ์เชิงบวก แรงขับภายในเพื่อทำงาน และการสัมผัสได้ถึงความหมายของงาน แรงปรารถนาในงานจึงสามารถจำแนกได้เป็นทั้งในด้านอารมณ์ (Emotion) และด้านการรับรู้ (Cognition) นอกจากนี้ Zigarmi et al. (2009) ได้ระบุว่าแรงปรารถนาในงานของบุคลากรเกิดจากการใช้การรับรู้ (Cognitive) และอารมณ์ความรู้สึก (Affective) ในการประเมินคุณลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ 1) คุณลักษณะด้านองค์การ เช่น ความยุติธรรมขององค์การ ความก้าวหน้า และความคาดหวังในผลงาน 2) คุณลักษณะของงาน เช่น ความมีอิสระในการทำงาน ความหลากหลายของงาน ความสมดุลของภาระงาน และความหมายของงาน และ 3) คุณลักษณะด้านความสัมพันธ์ เช่น การให้ความเห็นที่สะท้อนกลับ ความร่วมมือ สัมพันธภาพกับผู้นำและเพื่อนร่วมงาน ผู้วิจัยจึงอาศัยความเป็นเหตุผลดังกล่าวประกอบกับงานวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่า การดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบต่าง ๆ มีผลต่อแรงปรารถนาในงาน เช่นงานวิจัยของ Chen et al. (2017); Koednok & Sungsanit (2018); Salas-Vallina, Pozo, & Fernandez-Guerrero (2020) เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับความมีอิสระในงาน

ความมีอิสระในงาน (Job Autonomy) ได้รับการอธิบายโดยตลอดในหมู่นักวิชาการและนักวิจัยในฐานะคุณลักษณะประการหนึ่งของงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงอิสรภาพ (Freedom) ความเป็นเอกเทศ (Independence) และการตัดสินใจในการกำหนดตารางการทำงาน การควบคุมและการเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเอง (Morgeson & Humphrey, 2006) ทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจว่าจะทำงานเมื่อใด ที่ใด และด้วยวิธีการใด (Thompson & Prottas, 2006) การมีอิสระในการทำงานที่เพิ่มขึ้นช่วยให้บุคลากรแต่ละคนมีความยืดหยุ่นในการกำหนด

บทบาทในการทำงานและตัดสินใจในวิธีการทำงานด้วยตนเองได้มากขึ้น (Troyer, Mueller & Osinsky, 2000) การเพิ่มความมีอิสระในการทำงานไม่ได้เพียงแค่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกรู้ถึงความเป็นเจ้าของของปัญหาต่าง ๆ ในงานเท่านั้น แต่ยังสามารถเพิ่มความรับรู้ถึงความรู้และทักษะของตนเองว่ามีความสำคัญต่องานและบทบาทของตนเองมากขึ้นเพียงใด ทั้งยังช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทดลองและสร้างความชำนาญในงานใหม่ ๆ (Parker, 1998) ทั้งนี้ตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) ซึ่งมีฐานคิดว่าความต้องการมีอิสระในงานมีความจำเป็นต่อการธำรงรักษาแรงจูงใจจากภายในในการทำงานและสร้างแรงจูงใจในการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความเพลิดเพลินและความพึงพอใจ (Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2002) นอกจากนี้ความมีอิสระในงานยังมีอิทธิพลต่อแรงปรารถนาในการทำงาน กล่าวคือความมีอิสระในงานเป็นเงื่อนไขที่สนับสนุนกระบวนการภายในตนเองที่สำคัญคือการตั้งเป้าหมายและกำหนดค่านิยมในการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถควบคุมพฤติกรรมตนเองให้เป็นไปตามเป้าประสงค์และค่านิยมที่กำหนดไว้ หรืออีกนัยหนึ่งคือความมีอิสระในงานมีส่วนช่วยสนับสนุนกระบวนการภายในตนเองของบุคลากรให้เต็มใจที่จะทุ่มเทในงานที่เขาชอบและสร้างความเป็นตัวของตัวเองในการทำงานนั้น ๆ (Fernet et al., 2014) ซึ่งมีงานวิจัยต่าง ๆ ที่พบว่า การสนับสนุนให้บุคลากรมีอิสระในงานมีผลต่อการสร้างแรงปรารถนาในงาน เช่นงานวิจัยของ Chen, Chen & Tsai (2020); Mustafa, Ramos & Badri (2020); Slempe et al. (2021) เป็นต้น ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงมโนทัศน์และตั้งสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงาน

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior) เป็นพฤติกรรมในการริเริ่มและประยุกต์แนวความคิดใหม่ ๆ ในบทบาทการทำงานของตนเอง เพื่อก่อให้เกิดผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง กลุ่ม และองค์กร (Janssen, 2000) รูปแบบของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอาจอยู่ในรูปแบบของการนำเอาวิธีการ ขั้นตอนการทำงาน หรือแนวทางใหม่ ๆ มาใช้ และทำให้เกิดกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับงานและองค์กร (Shih & Susanto, 2010) ทั้งนี้พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมสามารถแบ่งออกเป็นหลายระยะ เช่น การแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) การสร้างความคิด (Idea Generation) การส่งเสริมความคิด (Idea Promotion) และการนำไปใช้ (Implementation) (Scott & Bruce, 1994; Sunut, Luekitinan & Ingard, 2020) พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรจึงถือเป็นจุดกำเนิดของนวัตกรรมและเป็นแนวทางในการส่งเสริมการสร้างสรรค่นวัตกรรมที่มาจากบุคลากร (Employee-Driven Innovation)

(Dörner, 2012) องค์การต่าง ๆ จึงมีความพยายามในการสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมด้วยรูปแบบและวิธีการที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้นักวิชาการต่างให้ความสนใจและตั้งคำถามเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมมาอย่างต่อเนื่อง ว่าอะไรคือปัจจัยที่ขับเคลื่อนให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ และอะไรทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ (Imran et al, 2010) โดยการศึกษาของ Getz & Robinson (2003) พบว่าสาเหตุหลักของการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ มีจุดเริ่มต้นมาจากบุคลากรถึงร้อยละ 80 ขณะที่อีกร้อยละ 20 เป็นผลมาจากการดำเนินกิจกรรมด้านนวัตกรรมผ่านกลยุทธ์ โครงสร้าง และการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามีการศึกษาเชิงประจักษ์เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างหลากหลาย ทั้งที่เป็นการศึกษาปัจจัยในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ เช่น คุณลักษณะส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน แนวปฏิบัติขององค์การ ตลอดจนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น บรรยากาศขององค์การ รูปแบบของภาวะผู้นำ ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นต้น ซึ่งล้วนมีอิทธิพลต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์การ (West, 2002; Baer, Oldham & Cummings, 2003; Shin & Zhou, 2003; Sundger, Dimenas & Gustafsson, 2005) อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่ายังมีงานวิจัยจำนวนน้อยที่มุ่งศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน แนวปฏิบัติขององค์การ และสภาวะภายในบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในลักษณะที่เจาะจงลงไป จึงเชื่อมโยงมโนทัศน์เพื่อสร้างสมมติฐานเพื่อทดสอบอิทธิพลของแนวปฏิบัติขององค์การด้านทรัพยากรมนุษย์ คุณลักษณะของงานด้านความมีอิสระในงาน และสภาวะภายในของบุคลากรซึ่งในที่นี้คือแรงปรารถนาในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 แรงปรารถนาในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 4 การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 5 ความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

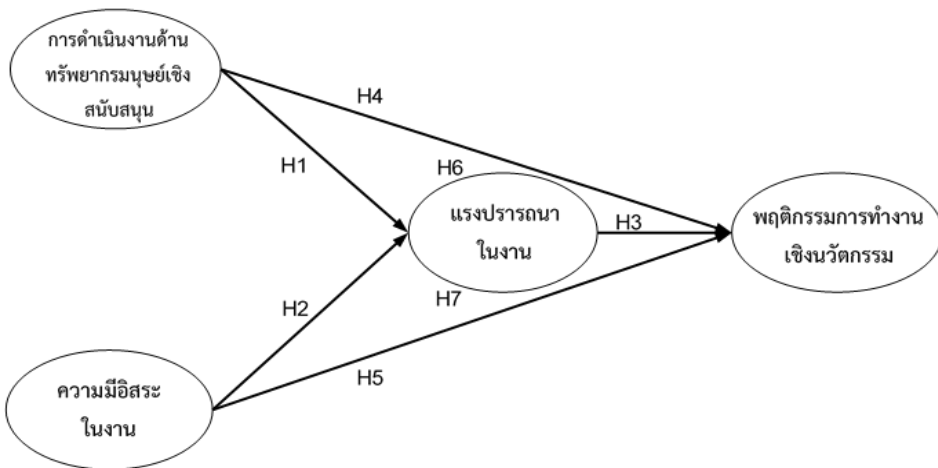
นอกจากนี้ตามทฤษฎีการกำหนดตนเอง (Self-Determination Theory) (Deci & Ryan, 1985) ที่อธิบายว่าแรงจูงใจและสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งแรงจูงใจภายในที่มีส่วนสำคัญในการเพิ่มความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม และทฤษฎีความกดดันและทรัพยากรของงาน (Job Demand-Resource Theory) (Bakker

& Demerouti, 2017) ที่แสดงให้เห็นว่าทรัพยากรในงานมีบทบาทอย่างยิ่งในการส่งเสริมแรงขับเคลื่อนในการทำงาน ความผูกพันในงาน ตลอดจนความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยจึงเชื่อมโยงฐานคิดของทั้งสองทฤษฎีเพื่อสร้างสมมติฐานทดสอบบทบาทของแรงปรารถนาในงานในฐานะตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของทรัพยากรของงานไปยังพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนี้

สมมติฐานที่ 6 แรงปรารถนาในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

สมมติฐานที่ 7 แรงปรารถนาในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของความมีอิสระในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย จึงนำไปสู่การพัฒนารอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ในรูปแบบของการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล (Causal Research) เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ผู้วิจัยจึงกำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี ด้านระบบเครือข่ายและการสื่อสาร ด้านวิศวกรรม และด้านการวิจัยและพัฒนา

ในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากเป็นบุคลากรในสายงานที่ต้องอาศัยพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเพื่อสร้างสรรค์ผลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับองค์กรอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เนื่องจากประชากรมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ Cochran (1977) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 384 ตัวอย่าง และพิจารณาเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างตามเกณฑ์จำนวนตัวแปรที่ต้องการศึกษาของ Hair et al. (2010) และ Schumacker & Lomax (2010) ซึ่งได้กำหนดอัตราส่วนระหว่างกลุ่มตัวอย่างต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือตัวแปรสังเกต เพื่อให้มีความเหมาะสมในการวัดคือ 15-20 ตัวอย่าง ต่อ 1 พารามิเตอร์ที่เป็นตัวแปรทำนายหรือตัวแปรเชิงสังเกต (Observed Variable) ซึ่งในการวิจัยนี้มีตัวแปรสังเกตในแบบจำลอง รวมทั้งสิ้น 16 ตัวแปร จึงควรมีขนาดตั้งแต่ 240-320 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน การวิจัยครั้งนี้มีการตอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 355 ตัวอย่าง ซึ่งมีขนาดตัวอย่างเป็นไปตามหลักเกณฑ์ข้างต้น

ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ 1) การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน (Supportive Human Resource Practices: SHRP) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การให้ค่าตอบแทนและรางวัล (Compensation & Reward: COR) การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (Supervisor Support: SUS) การให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า (Growth Opportunity: GRO) การฝึกอบรมและพัฒนา (Training & Development: TRD) และการให้มีส่วนร่วมและการเสริมพลังอำนาจ (Participation & Empowerment: PAE) 2) ความมีอิสระในงาน (Job Autonomy: JAU) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ อิสระด้านตารางการทำงาน (Work Scheduling Autonomy: WSA) อิสระด้านการตัดสินใจ (Decision-making Autonomy: DMA) และอิสระด้านวิธีการทำงาน (Work Methods Autonomy: WMA)

2. ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ 1) แรงปรารถนาในงาน (Work Passion: WPS) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความสนุกในงาน (Work Enjoyment: WEJ) ความมีแรงจูงใจในงาน (Self-motivation SMO) ความเป็นตัวของตัวเอง (Self-identity: SID) และความต้องการเรียนรู้ (Sense of learning: SOL) 2) พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Innovative Work Behavior: IWB) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การสำรวจหาความคิด (Idea Exploration: IEX) การสร้างแนวความคิด (Idea Generation: IGE) การสร้างแนวร่วมของความคิด (Idea Championing: ICH) และการทำความคิดให้บังเกิดผล (Idea Implementation: IIM)

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยคือแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) 5 ระดับความคิดเห็น ซึ่ง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึง 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยส่วนที่ 2 เป็นคำถามประเมินการรับรู้การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน มีคำถาม 4 ด้าน รวม 20 ข้อ ปรับใช้ข้อคำถามของ Mostafa, Gould-Williams & Bottomley (2015); Perez Lopez, Montes Peon & Vazquez Ordas (2005); Vlachos (2008) ส่วนที่ 3 เป็นคำถามประเมินการรับรู้ความมีอิสระในงาน มีคำถาม 3 ด้าน รวม 12 ข้อ ปรับใช้ข้อคำถามของ Morgeson & Humphrey (2006) ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงปรารถนาในงาน มีคำถาม 4 ด้าน รวม 16 ข้อ ปรับใช้ข้อคำถามของ Johri, Misra & Bhattacharjee (2016) และส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีคำถาม 4 ด้าน รวม 16 ข้อ ปรับใช้ข้อคำถามของ De Jong & Den Hartog (2010)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน พิจารณาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผลจากการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อคำถามผ่านเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด โดยมีค่าตั้งแต่ 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.60 ขึ้นไป จึงถือว่าเครื่องมือมีความตรงที่ยอมรับได้ (Rovinelli & Hambleton, 1977)

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 จึงถือว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นและสามารถยอมรับได้ (Hair et al., 2010)

3. การตรวจสอบอำนาจจำแนก (Power of Discrimination) พบว่าค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรทั้งหมดในงานวิจัยนี้อยู่ระหว่าง 0.547-0.794 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.4 ขึ้นไป จึงสามารถยอมรับได้ (Best & Kahn, 1998)

การตรวจสอบเงื่อนไขข้อมูลก่อนการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเงื่อนไขพื้นฐานในการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง โดยการตรวจสอบลักษณะข้อมูลของตัวแปรสังเกตด้วยการวิเคราะห์การแจกแจงแบบปกติของตัวแปร

พบว่ามีความเบ้ (Skewness) -1.086 ถึง -0.189 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 3 และค่าความโด่ง (Kurtosis) -0.501 ถึง 1.814 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 8 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ (Kline, 2011) และตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติหลายตัวแปร โดยพิจารณาค่าสุดโต่งของหลายตัวแปร (Multivariate Outlier) ด้วยการวิเคราะห์ Mahalanobis Distances ซึ่งพบว่าไม่มีค่าสุดโต่งแบบหลายตัวแปร จึงสามารถสรุปได้ว่าข้อมูลน่าจะมีการแจกแจงแบบปกติหลายตัวแปร (Phusee-om, 2008) จากนั้นวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา โดยพบว่าไม่เกิดปัญหาความความสัมพันธ์กันเองของตัวแปร (Multicollinearity) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง (Second Order Confirmatory Factor Analysis) เพื่อตรวจสอบและยืนยันว่าตัวแปรสังเกตมีความสามารถในการวัดตัวแปรแฝงในแต่ละองค์ประกอบย่อยได้หรือไม่ โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบจำลองการวัด (Measurement Model) กับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Fit Indices) ค่าน้ำหนักของตัวแปรในองค์ประกอบ (Factor Loading) ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) และค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability) จากการตรวจสอบพบว่าตัวแปรทั้งหมดของทั้ง 4 แบบจำลองการวัดมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ซึ่งได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันอันดับสอง

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลคุณสมบัตินของกลุ่มตัวอย่าง การวิเคราะห์ระดับของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนความมีอิสระในงาน แรงปรารถนาในงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ใช้เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นและแปลความหมายของ Best & Kahn (1998) คือ 4.51-5.00 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด และใช้การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล และตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลองสมการโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 194 คน (ร้อยละ 54.65) เพศหญิง จำนวน 161 คน (ร้อยละ 45.35) มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 115 คน (ร้อยละ 32.39) รองลงมาคืออายุ 25-30 ปี จำนวน 113 คน (ร้อยละ 31.83) มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 218 คน (ร้อยละ 61.41) รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 27.04) มีอายุงานส่วนใหญ่ 1-5 ปี (ร้อยละ 50.70) รองลงมาคือ 6-10 ปี จำนวน 108 คน (ร้อยละ 30.42)

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน แรงปรารถนาในงาน และพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านการให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า ด้านการให้มีส่วนร่วม และการเสริมพลังอำนาจ ด้านการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และด้านการให้ค่าตอบแทนและรางวัล ตามลำดับ

2.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความมีอิสระในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D.=0.56) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความมีอิสระด้านตารางการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความมีอิสระด้านวิธีการทำงาน และความมีอิสระด้านการตัดสินใจ ตามลำดับ

2.3 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงปรารถนาในงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D.=0.49) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าความต้องการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความมีแรงจูงใจในงาน ความสนุกในงาน และความเป็นตัวของตัวเอง ตามลำดับ

2.4 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D.=0.46) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมการสำรวจหาความคิดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ พฤติกรรมการสร้างแนวร่วมของความคิด พฤติกรรมการสร้างแนวความคิด และพฤติกรรมการทำความคิดให้บังเกิดผล ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่าค่าน้ำหนักของตัวแปร (Factor Loading) ในองค์ประกอบทุกตัวมีค่าตั้งแต่ 0.60-0.85 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.60 (Hair et al., 2010) มีค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (AVE) อยู่ระหว่าง 0.502-0.670 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.50 และมีค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (CR) อยู่ระหว่าง 0.833-0.889 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบจำลองการวัดมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Hair et al., 2017) แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สถิติเชิงพรรณนาของตัวแปรสังเกต ตัวแปรแฝง และคุณภาพของเครื่องมือ

ตัวแปร	Mean	S.D.	Factor Loading	R ²	AVE	CR
การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์	4.07	0.49			0.502	0.833
เชิงสนับสนุน (SHRP)						
- การให้ค่าตอบแทนและรางวัล (COR)	3.85	0.64	0.68	0.47		
- การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา (SUS)	4.06	0.66	0.67	0.45		
- การให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า (GRO)	4.14	0.61	0.61	0.38		
- การฝึกอบรมและพัฒนา (TRD)	4.18	0.64	0.81	0.66		
- การให้มีส่วนร่วมและการเสริมพลังอำนาจ (PAE)	4.13	0.65	0.74	0.54		
ความมีอิสระในงาน (JAU)	4.15	0.56			0.635	0.840
- อิสระด้านตารางการทำงาน (WSA)	4.17	0.68	0.80	0.64		
- อิสระด้านการตัดสินใจ (DMA)	4.12	0.62	0.79	0.63		
- อิสระด้านวิธีการทำงาน (WMA)	4.16	0.62	0.80	0.64		
แรงปรารถนาในงาน (WPS)	4.21	0.49			0.670	0.889
- ความสนุกในงาน (WEJ)	4.17	0.62	0.76	0.57		
- ความมีแรงจูงใจในงาน (SMO)	4.18	0.57	0.84	0.71		
- ความเป็นตัวของตัวเอง (SID)	4.13	0.54	0.82	0.67		
- ความต้องการเรียนรู้ (SOL)	4.38	0.56	0.85	0.72		
พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (IWB)	4.14	0.46			0.615	0.863
- การสำรวจหาความคิด (IEX)	4.24	0.57	0.85	0.72		
- การสร้างแนวความคิด (IGE)	4.11	0.40	0.60	0.36		
- การสร้างแนวร่วมของความคิด (ICH)	4.12	0.59	0.85	0.72		
- การทำความคิดให้บังเกิดผล (IIM)	4.11	0.61	0.81	0.66		

จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเพื่อใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าอยู่ในขอบเขตที่ได้ศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม ดังนี้

1. ตัวแปรแฝงการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน (SHRP) ประกอบด้วย 5 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การให้ค่าตอบแทนและรางวัล การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้า การฝึกอบรมและพัฒนา และการให้มีส่วนร่วมและการเสริมพลังอำนาจ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.61-0.81 ซึ่งองค์ประกอบด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าสูงที่สุด

2. ตัวแปรแฝงความมีอิสระในงาน (JAU) ประกอบด้วย 3 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความมีอิสระด้านตารางการทำงาน ความมีอิสระด้านการตัดสินใจ และความมีอิสระด้านวิธีการทำงาน มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.79-0.80 ซึ่งองค์ประกอบด้านความมีอิสระด้านตารางการทำงาน และความมีอิสระด้านวิธีการทำงาน มีค่าสูงที่สุด

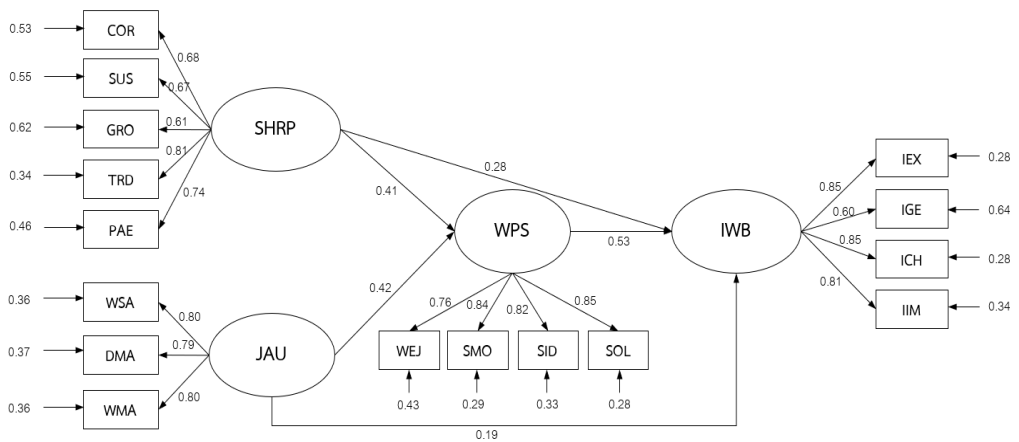
3. ตัวแปรแฝงแรงปรารถนาในงาน (WPS) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ ความสนุกในงาน ความมีแรงจูงใจในงาน ความเป็นตัวของตัวเอง และความต้องการเรียนรู้ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.76-0.85 ซึ่งองค์ประกอบด้านความต้องการเรียนรู้มีค่าสูงที่สุด

4. ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (IWB) ประกอบด้วย 4 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ การสำรวจหาความคิด การสร้างแนวความคิด การสร้างแนวร่วมของความคิด และการทำความคิดให้บังเกิดผล มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.60-0.85 ซึ่งองค์ประกอบด้านการสำรวจหาความคิด และการสร้างแนวร่วมของความคิดมีค่าสูงที่สุด

เมื่อพิจารณาแบบจำลองการวัดทั้ง 4 แบบจำลอง พบว่า ตัวแปรแฝงทุกตัวสามารถใช้แทนตัวแปรสังเกตได้ดี และผลการตรวจสอบแบบจำลองสมการโครงสร้างพบว่าแบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีรายละเอียดดังตารางที่ 2 และภาพที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าสถิติความสอดคล้องของแบบจำลองตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์

สถิติในการตรวจสอบ	เกณฑ์พิจารณา	ค่าที่คำนวณได้	ผลการพิจารณา
χ^2	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05	86.00	-
df	-	76	-
p-value	$p > 0.05$	0.203	-
χ^2/df	$\chi^2/df \leq 2$	1.132	ผ่านเกณฑ์
CFI	≥ 0.90	1.000	ผ่านเกณฑ์
NFI	≥ 0.90	0.990	ผ่านเกณฑ์
GFI	≥ 0.90	0.970	ผ่านเกณฑ์
AGFI	≥ 0.90	0.950	ผ่านเกณฑ์
RMSEA	< 0.05	0.019	ผ่านเกณฑ์



Chi-square = 86.00, df = 76, P-value = 0.20287, RMSEA = 0.119

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์
 เชิงสนับสนุนความมีอิสระในงาน และแรงปรารถนาในงานที่มีต่อพฤติกรรม
 การทำงานเชิงนวัตกรรม

การพิจารณาน้ำหนักของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวมของปัจจัย
 เชิงสาเหตุที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าอิทธิพลของตัวแปรตามสมมติฐานการวิจัย

ตัวแปรผลลัพธ์ (Consequences)	R ²	อิทธิพล (Effect)	ตัวแปรเชิงสาเหตุ (Antecedents)		
			การดำเนินงานด้าน ทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน (SHRP)	ความมีอิสระ ในงาน (JAU)	แรงปรารถนา ในงาน (WPS)
			แรงปรารถนาในงาน (WPS)	0.63	DE IE TE
พฤติกรรมการทำงาน เชิงนวัตกรรม (IWB)	0.86	DE IE TE	0.28 0.22 0.50	0.19 0.22 0.41	0.53 - 0.53

หมายเหตุ : DE = อิทธิพลทางตรง, IE = อิทธิพลทางอ้อม, TE = อิทธิพลรวม

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง พบว่า R² มีค่าสูงกว่า 0.5 (Sarstedt, Ringle & Hair, 2017) แรงปรารถนาในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางมากที่สุดเท่ากับ 0.53 และมีค่า R² เท่ากับ 0.86 รองลงมาคือความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.42 และมีค่า R² เท่ากับ 0.63 การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.41 และมีค่า R² เท่ากับ 0.63 การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.28 และ 0.22 ตามลำดับ และมีค่า R² เท่ากับ 0.86 และความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.19 และ 0.22 ตามลำดับ และมีค่า R² เท่ากับ 0.86 สรุปภาพรวมของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน และแรงปรารถนาในงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 86.00 ทั้งนี้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีรายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	Coefficient	t-statistics	สรุปผล
1. การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ แรงปรารถนาในงาน	0.41	4.23**	ยอมรับสมมติฐาน
2. ความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อแรงปรารถนาในงาน	0.42	4.30**	ยอมรับสมมติฐาน
3. แรงปรารถนาในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	0.53	7.80**	ยอมรับสมมติฐาน
4. การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	0.28	3.82**	ยอมรับสมมติฐาน
5. ความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวก ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	0.19	2.58**	ยอมรับสมมติฐาน
6. แรงปรารถนาในงานมีบทบาทเป็นตัวแปร ส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการดำเนินงาน ด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนที่มีต่อ พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	0.22	3.91**	ยอมรับสมมติฐาน
7. แรงปรารถนาในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรส่ง ผ่านอิทธิพลเชิงบวกของความมีอิสระในงานที่มี ต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม	0.22	3.89**	ยอมรับสมมติฐาน

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (t-value>1.960), ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (t-value>2.576)

ผลการทดสอบสมมติฐานตามตารางที่ 4 สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงาน การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน และแรงปรารถนาในงานต่างมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม และแรงปรารถนาในงานยังมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างของอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุน ความมีอิสระในงาน และแรงปรารถนาในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรทุกคนขององค์กร การดำเนินงานในเชิงสนับสนุนเป็นการจัดการทรัพยากรมนุษย์บนฐานคิดที่มุ่งหมายให้บุคลากรขององค์กรตระหนักรู้ว่าแต่ละบุคคลได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรจึงเน้นให้การสนับสนุนการเจริญเติบโตและพัฒนาตนเอง การให้โอกาสในการเข้ามามีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนองค์กรและการเสริมพลังอำนาจ (Empowerment) ให้เกิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งการปฏิบัติต่าง ๆ ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวปฏิบัติในด้านทรัพยากรมนุษย์ มีส่วนสำคัญที่ทำให้บุคลากรเกิดการรับรู้และเกิดประสบการณ์ที่ได้รับโดยตรงจากการจ้างงานขององค์กร (Employment Experience) ว่าองค์กรให้การยอมรับ และเห็นคุณค่าของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ผ่านนโยบายและรูปแบบการดำเนินงานต่าง ๆ หากบุคลากรสัมผัสได้ถึงการยอมรับและสนับสนุน บุคลากรจะเกิดความพึงพอใจในงาน เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ พร้อมทั้งจะเสียสละ ท่วมเทให้กับงานและยกระดับของแรงปรารถนาในงานให้สูงขึ้น ส่งผลให้บุคลากรเพิ่มความพยายามในการทำงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อส่งมอบผลงานที่ดีที่สุดให้กับองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chen et al. (2017) และ Salas-Vallina, Pozo & Fernandez-Guerrero (2020) ที่พบว่าการทำงานด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นความผูกพันสูงและการสนับสนุนการสร้างสุขภาวะการทำงานส่งผลต่อการมีแรงปรารถนาของบุคลากร โดยเฉพาะแรงปรารถนาที่เป็นความต้องการจากภายในของตนเอง (Harmonious Work Passion) ทั้งยังมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ และจากผลการศึกษาที่พบว่าองค์ประกอบด้านความต้องการเรียนรู้เป็นองค์ประกอบของแรงปรารถนาในงานที่มีค่าน้ำหนักสูงที่สุด จึงสามารถอภิปรายได้ว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนยังเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างแรงบันดาลใจ แรงจูงใจ และการเรียนรู้ของบุคลากร จึงเป็นการกระตุ้นให้บุคลากร

เกิดแรงปรารถนาในการเติมเต็มศักยภาพและยกระดับของผลการปฏิบัติงานผ่านความต้องการเรียนรู้ ทั้งยังกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมด้วยวิธีการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งเน้นผลงาน การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรม การให้คุณค่าและการสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับ Hass (2014) ที่ระบุว่า การดำเนินการในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การออกแบบงาน การฝึกอบรมและพัฒนา การให้รางวัล ความมั่นคงในงาน การหมุนเวียนงานล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

ความมีอิสระในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อแรงปรารถนาในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ทั้งนี้เนื่องจากความมีอิสระในงานจัดเป็นคุณลักษณะสำคัญของงานที่ทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับวิธีการทำงานและการกำหนดขอบเขตของการทำงานได้ด้วยตนเอง ทำให้บุคลากรสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าจะทำงานให้บรรลุผลด้วยวิธีการใด ความมีอิสระในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของในงาน สร้างแรงจูงใจในตนเองให้มีความสุขกับการทำงาน มีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน นอกจากนี้ความมีอิสระในงานยังเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความเต็มใจขององค์กรในการมอบอำนาจ (Empowerment) ให้กับบุคลากรทั้งในเชิงจิตวิทยาและเชิงการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเสริมพลังอำนาจเชิงจิตใจ (Psychological Empowerment) ซึ่งทำให้บุคลากรเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเองที่มีอยู่ ตระหนักในศักยภาพของตนเองไปจนถึงการสร้างความรู้สึกระหนักในงาน เมื่อบุคลากรได้รับอิสระทั้งในด้านการคิดและการตัดสินใจในการดำเนินงานและเติมเต็มงานของตนเอง จะมีส่วนสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแรงปรารถนาในงานมากยิ่งขึ้น ทำให้พร้อมสำหรับความรับผิดชอบที่สูงขึ้น ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Slempe et al. (2021) และ Fernet et al. (2014) ที่พบว่าความมีอิสระในงานมีอิทธิพลต่อแรงปรารถนาในงาน การได้รับการสนับสนุนความมีอิสระจากผู้นำมีผลต่อแรงปรารถนาในงานจากความต้องการภายใน เพราะเป็นปัจจัยที่ขับเคลื่อนกลไกภายในตนเองของบุคลากร ในการตั้งเป้าหมายและกำหนดค่านิยมให้เกิดความทุ่มเท ความรัก ความหลงใหลและพร้อมที่จะสร้างความเป็นตัวของตัวเองในงานนั้น ๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Monks et al. (2012) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความมีอิสระในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมและการศึกษาของ Fernandez & Moldogaziev (2013) ที่พบว่า การมอบและเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมากต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม การมอบอำนาจให้บุคลากรจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรทดลองวิธีการใหม่ๆ ในการทำงาน โดยไม่หวั่นต่อความล้มเหลว ทั้งยังเป็นการสร้างความรู้สึกรับผิดชอบในในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม (Ramamoorthy et al., 2005) และสอดคล้องกับ Liu,

Chen & Yao (2011) ที่พบว่าความมีอิสระในงานที่ได้รับทั้งจากผู้บริหารและทีมงานมีอิทธิพลต่อแรงปรารถนาในงานชนิดที่เป็นความต้องการจากภายในของตนเองของสมาชิกในทีมงานที่สำคัญคืองานวิจัยดังกล่าวยังพบว่าแรงปรารถนาในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลของความมีอิสระในงานที่มีต่อความคิดสร้างสรรค์ในงานของสมาชิกในทีมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัยที่พบว่าแรงปรารถนาในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านอิทธิพลเชิงบวกของความมีอิสระในงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า การดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงาน มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมผ่านแรงปรารถนาในงาน ผู้วิจัยจึงเสนอแนวทางการจัดการเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในแต่ละประเด็น ดังนี้

1) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าแรงปรารถนาในงานมีอิทธิพลต่อและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากที่สุด ทั้งยังมีบทบาทสำคัญในการส่งผ่านอิทธิพลของการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนและความมีอิสระในงานต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม จึงเสนอให้องค์กรดำเนินแนวทางต่าง ๆ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรเกิดแรงปรารถนาในงานให้มากขึ้น เน้นการสร้างบรรยากาศองค์การและสภาพแวดล้อมในเชิงบวกที่เอื้อต่อสุขภาพจิตเต็มไปด้วยความสนุกสนาน ความผ่อนคลาย ความสนิทสนมของบุคลากร และสร้างความรู้สึกถึงการได้รับความเอาใจใส่จากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างแรงจูงใจในงานและการกระตุ้นความต้องการที่จะเรียนรู้ของบุคลากรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดด้วยการให้อิสระในงาน ปรับกรอบหรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ให้มีความยืดหยุ่นได้ ปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์จากการเน้นการควบคุมมาเป็นการส่งเสริมสนับสนุนความรู้ความสามารถ ยอมรับในคุณค่าและให้ความไว้วางใจในตัวบุคลากรทุกคนในองค์การ

2) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าการดำเนินงานด้านทรัพยากรมนุษย์เชิงสนับสนุนมีอิทธิพลต่อแรงปรารถนาในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เน้นให้การสนับสนุน ส่งเสริมโอกาสในการเจริญเติบโตและการพัฒนาตนเองมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความตระหนักและเห็นคุณค่าของตนเองของบุคลากร ดังนั้น

ผู้บริหารที่ต้องการให้บุคลากรในองค์กรเกิดแรงปรารถนาในงานในระดับสูงและมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมจึงต้องให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านทรัพยากรมนุษย์ในเชิงสนับสนุนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้การฝึกอบรมและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องควบคู่ไปกับการให้โอกาสในการเติบโตก้าวหน้าและการเสริมพลังอำนาจให้กับบุคลากรซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุด เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจภายในอันเกิดจากงาน มีแรงขับในตนเองเพื่องาน พร้อมทั้งจะเรียนรู้และยกระดับงานด้วยศักยภาพที่มีเพื่อตอบสนองและปรับตัวอย่างรวดเร็วให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคิดสร้างสรรค์ในงานและสะท้อนคุณลักษณะดังกล่าวออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอ

3) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าความมีอิสระในงานมีอิทธิพลต่อแรงปรารถนาในงานและพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนั้นผู้บริหารจึงควรกระจายและมอบอำนาจในการดำเนินงานต่าง ๆ รวมทั้งให้เครื่องมือ ทรัพยากร และสิ่งสนับสนุนการทำงานแก่บุคลากร (Execution) อย่างเต็มที่เพื่อให้สามารถกำหนดรูปแบบ วิธีการ และตัดสินใจเกี่ยวกับงานได้ด้วยตนเอง ซึ่งจะเป็นพื้นฐานของการสร้างสรรค์แนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ และยังมีส่วนช่วยในการสร้างความรู้สึกแปลกใหม่ มีชีวิตชีวา และความรู้สึกสนุกสนานในงาน กระตุ้นให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ยกย่องความต้องการในการเรียนรู้งานให้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์ประกอบที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดคือการให้อิสระกับบุคลากรในด้านตารางการทำงาน เพื่อให้สามารถวางแผนและบริหารเวลางานได้ด้วยตนเอง และการให้อิสระด้านวิธีการทำงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถเลือกวิธีการทำงานได้ด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องยึดติดกับคู่มือขั้นตอน หรือกฎระเบียบการทำงานต่าง ๆ มากนัก และเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศของการทำงานที่สร้างสรรค์ เปิดกว้างสำหรับแนวความคิดใหม่ ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลา

4) จากผลการวิจัยซึ่งพบว่าพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีค่าน้ำหนักมากที่สุดในด้านการสำรวจหาความคิด ซึ่งเป็นองค์ประกอบประการแรกของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม ดังนั้นองค์กรจึงควรกระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรติดตามและเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม เสริมสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้บุคลากรสำรวจ ตั้งข้อสังเกต และมองหาโอกาสต่าง ๆ ที่อาจจะนำไปสู่การคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานให้ก้าวหน้ามากขึ้น ควบคู่ไปกับการมีกิจกรรม เวที หรือโอกาสต่าง ๆ ให้บุคลากรได้นำเสนอแนวคิดหรือสิ่งใหม่ ๆ ให้ทีมงานและผู้บริหารได้มองเห็น ซึ่งจะจุดเริ่มต้นของการส่งเสริมให้บุคลากรได้ร่วมคิดร่วมสร้างแนวความคิด (Co-Creation) และนำแนวความคิดเหล่านั้นไปสู่การปฏิบัติเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณด้วยวิธีการวิจัยเชิงสาเหตุและผล (Causal Research) เพื่อทดสอบอิทธิพลของตัวแปรและเพื่อนำเสนอแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ อย่างไรก็ตามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยโดยใช้วิธีวิทยาแบบผสมวิธี โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีวิทยาแบบปรากฏการณ์วิทยา เพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมายืนยันหรืออธิบายผลการศึกษาเชิงปริมาณให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2) จากผลการศึกษาที่พบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมของบุคลากรในธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สำคัญและมีค่านำหนักองค์ประกอบมากคือองค์ประกอบด้านการสำรวจหาความคิดใหม่ ๆ ผู้วิจัยจึงเสนอให้งานวิจัยในอนาคตศึกษาถึงองค์ประกอบและปัจจัยที่ส่งเสริมคุณลักษณะและพฤติกรรมในด้านนี้เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งเป็นคุณลักษณะประการแรกของพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม

3) การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษากับหน่วยวิเคราะห์ในระดับบุคคลโดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรม อย่างไรก็ตามปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมอาจมาจากปัจจัยต่างระดับที่ลดหลั่นกันโดยเฉพาะปัจจัยระดับบุคคลและปัจจัยระดับกลุ่มหรือทีม ดังนั้นการวิจัยในประเด็นดังกล่าวในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยเป็นการวิเคราะห์พหุระดับ ซึ่งอาจทำให้ได้ปัจจัยอื่นและนำไปสู่การกำหนดแนวทางการเสริมสร้างพฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

References

- Allen, D., Shore, L. & Griffet, R. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of Management*, 29(1), 99-118.
- Baer, M., Oldham, G.R. & Cummings, A. (2003). Rewarding creativity: when does it really matter? *The Leadership Quarterly*, 14(4-5), 569-586.
- Bakker, A.B. & Demerouti, E. (2017). Job demands-resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273.
- Bergiel et al. (2009). Human resource practices, job embeddedness and intention to quit. *Management Research News*, 32(3), 205-219.

- Best, J.W. & Kahn, J.V. (1998). *Research in education*. 8th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Burke, R.J., Astakhova, M.N. & Hang, H. (2015). Work passion through the lens of culture: Harmonious work passion, obsessive work passion, and work outcomes in Russia and China. *Journal of Business and Psychology*, 30(3), 457-471.
- Chen, C. & Huang, J. (2009). Strategic human resource practices and innovative performance: the mediating role of knowledge management capacity. *Journal of Business Research*, 62(1), 104-114.
- Chen, C.F., Chen, S.C. & Tsai, P.S. (2020). Job passion in the context of green restaurant: Environmental stewardship orientation and job autonomy as antecedents. *Journal of General Management*, 46(1), 16-25.
- Chen, M. et al. (2017). The impact of high-commitment HR practices on hotel employees' proactive customer service performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 58(1), 94-107.
- Cochran, W. G. (1977). *Sampling Techniques*. 3rd ed. New York: John Wiley.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (1985). The general causality orientations scale: Self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19(2), 109-134.
- Deci, E.L. & Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- De Jong, J.P. & Den Hartog, D.N. (2007). How leaders influence employees' innovative behaviour. *European Journal of innovation management*, 10(1), 41-64.
- De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23-36.
- Digital Economy Promotion Agency. (2018). *Thailand's Digital Economy at a Glance*. Retrieved August 20, 2020, from <https://www.depa.or.th/en/article-view/thailands-digital-economy-glance>. (In Thai)

- Dörner, N. (2012). *Innovative work behavior: The roles of employee expectations and effects on job performance*. Germany: University of St.Gallen.
- Eisenberger, R. et al. (1986). Perceived organisational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Eisenberger, R. et al. (1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 82(5), 812-820.
- Fernandez, S. & Moldogaziev, T. (2013). Employee empowerment, employee attitudes, and performance: Testing a causal model. *Public Administration Review*, 73(3), 490-506.
- Fernet, C. et al. (2014). Fired up with passion: Investigating how job autonomy and passion predict burnout at career start in teachers. *Work & Stress*, 28(3), 270-288.
- Foopanichpruk, P. (2019). A study of developing software business and software-enable service by creating a business network. *Modern Management Journal*, 17(1), 93-104. (In Thai)
- Getz, I. & Robinson, A. G. (2003). Innovate or die: is that a fact? Creativity and *Innovation Management*, 12(3), 130-136.
- Hair, J.F., Jr. et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*. 7th ed. Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.
- Hair, J.F., Jr. et al. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Hass, M.L. (2014). *The influence of HRM practices on innovative work behaviour: a systematic literature review*. Twente: University of Twente.
- Imran, R., Saeed, T., Anis-Ul-Haq, M. & Fatima, A. (2010). Organizational climate as a predictor of innovative work behavior. *African Journal of Business Management*, 4(15), 3337-3343.
- Jan, G. & Zainal, S.R.M. (2020). Linking cooperative psychological climate, harmonious passion, and servicing empowerment with innovative work behaviour. *Asian Academy of Management Journal*, 25(2), 189-213.

- Janssen, O. (2000). Job demands, perceptions of effort-reward fairness, and innovative work behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(3), 287-302.
- Johri, R., Misra, R.K. & Bhattacharjee, S. (2016). Work passion: Construction of reliable and valid measurement scale in the Indian context. *Global Business Review*, 17(3), 147-158.
- Kline, R.B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. 3rd ed. New York: Guilford Press.
- Koednok, S. & Sungsanit, M. (2018). The influence of multilevel factors of human resource practices on innovative work behavior. *The Journal of Behavioral Science*, 13(1), 37-55.
- Lorenz, E. & Valeyre, A. (2005). Organisational innovation, human resource management and labour market structure: A comparison of the EU-15. *Journal of Industrial Relations*, 47(4), 424-442.
- Liu, D., Chen, X.P., & 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.
- Luu, T.T. (2019). Can diversity climate shape service innovative behavior in Vietnamese and Brazilian tour companies? The role of work passion. *Tourism Management*, 72, 326-339.
- Mäkelä, L. & Kinnunen, U. (2018). International business travelers' psychological well-being: the role of supportive HR practices. *The International Journal of Human Resource Management*, 29(7), 1285-1306.
- Monks, K. et al. (2012). Understanding how HR systems work: the role of HR philosophy and HR processes. *Human Resource Management Journal*, 23(4), 379-395.
- Morgeson, F.P. & Humphrey, S.E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied Psychology*, 91(6), 1321-1339.

- Mostafa, A.M.S., Gould-Williams, J.S. & Bottomley, P. (2015). High-performance human resource practices and employee outcomes: the mediating role of public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 747-757.
- Mumford, M.D. & Gustafson, S.B. (1988). Creativity syndrome: Integration, application, and innovation. *Psychological Bulletin*, 103(1), 27-43.
- Mustafa, M., Ramos, H.M. & Badri, S.K.Z. (2020). Determining nonfamily employees' job satisfaction and turnover intentions: the roles of job autonomy and work passion. *Journal of Family Business Management*. (In Print)
- Parker, S.K. (1998). Enhancing role breadth self-efficacy: The roles of job enrichment and other organizational interventions. *Journal of Applied Psychology*, 83(6), 835-852.
- Patriota, D. (2009). Employee retention: An integrative view of *supportive Human Resource Practices and Perceived Organizational support*. (Master Thesis). Uppsala: Uppsala Universitet.
- Perez Lopez, S., Montes Peon, J.M. & Vazquez Ordas, C.J. (2005). Human resource practices, organizational learning and business performance. *Human Resource Development International*, 8(2), 147-164.
- Pernaruphan, P.Y. et al. (2013). The impact of organizational climate on employee's work passion and organizational commitment. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 107, 88-95.
- Perttula, K.H. (2004). *The POW factor: Understanding and igniting passion for one's work*. Los Angeles: University of Southern California.
- Phusee-orn, S. (2008). *Statistical package for the social sciences*. 2nd ed. Kalasin: Prasan Printing. (In Thai)
- Prieto, I.M. & Pérez-Santana, M.P. (2014). Managing innovative work behavior: the role of human resource practices. *Personnel Review*, 43(2), 184-208.
- Ramamoorthy, N., Flood, P.C., Slattery, T. & Sardesai, R. (2005). Determinants of innovative work behaviour: Development and test of an integrated model. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 142-150.

- Rattanunt, P. (2017). The Contemporary of Human Resource Management in the Organization. *KKBS Journal of Business Administration & Accountancy*, 1(1), 21-38. (In Thai)
- Rovinelli, R.J. & 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.
- Ryan, R.M. & Deci, E.L. (2002). An overview of self-determination theory: An organismicdialectical perspective. In E.L. Deci & R.M. Ryan (Eds.). *Handbook of self-determination research*. (pp. 3-36). New York: University of Rochester Press.
- Salas-Vallina, A., Pozo, M. & Fernandez-Guerrero, R. (2020). New times for HRM? Well-being oriented management (WOM), harmonious work passion and innovative work behavior. *Employee Relations: The International Journal*, 42(3), 561-581.
- Sarstedt, M., Ringle, C.M., & Hair, J.F. (2017). Partial least squares structural equation modeling. *Handbook of Market Research*, 26(1), 1-40.
- Schumacker, E.R. & Lomax, G.R. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling*. 3rd ed. York: Routledge.
- Scott, S.G. & Bruce, R.A. (1994). Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Shi, J. (2012). Influence of passion on innovative behavior: An empirical examination in Peoples Republic of China. *African Journal of Business Management*, 6(30), 8889-8896.
- Shih, H.A. & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management*, 21(2), 147-168.
- Shin, S.J. & Zhou, J. (2003). Transformational leadership, conservation, and creativity: Evidence from Korea. *Academy of management Journal*, 46(6), 703-714.

- Shore, L.M. & Shore, T.H. (1995). Perceived Organizational Support and Organizational Justice. In Cropanzano, R.S. & Kacmar, K.M. (Eds). *Organizational politics, justice, and support: managing the social climate of the workplace*. (pp. 149-164). Westport: Quorum Books.
- Slemp, G.R. et al. (2021). Job crafting, leader autonomy support, and passion for work: Testing a model in Australia and China. *Motivation and Emotion*, 45(1), 60-74.
- Sundgren, M. et al. (2005). Drivers of organizational creativity: a path model of creative climate in pharmaceutical R&D. *R&D Management*, 35(4), 359-374.
- Sunut, W., Luekitinan, W. & Ingard, A. (2020). Employees' innovative work behavior model in electrical and electronics industry at Industrial Estate of Chonburi Province. *KKBS Journal of Business Administration & Accountancy*, 4(3), 1-25. (In Thai)
- Thompson, C.A. & Prottas, D.J. (2006). Relationships among organizational family support, job autonomy, perceived control, and employee well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 100-118.
- Troyer, L., Mueller, C.W. & Osinsky, P.I. (2000). Who's the boss? A role-theoretic analysis of customer work. *Work and Occupations*, 27(3), 406-427.
- Vallerand, R.J. & Houlfort, N. (2003). Passion at work: Toward a new conceptualization. In D. Skarlicki, S. Gilliland & D. Steiner (Eds.). *Social issues in management*. (pp.175- 204). Greenwich: Information Age Publishing.
- Vlachos, I. (2008). The effect of human resource practices on organizational performance: evidence from Greece. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 74-97.
- Wayne, S.J., Shore, L.M. & Liden, R.C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- West, M.A. (2002). Sparkling fountains or stagnant ponds: An integrative model of creativity and innovation implementation in work groups. *Applied Psychology*, 51(3), 355-387.

- Woods, S.A. et al. (2018). Innovative work behavior and personality traits. *Journal of Managerial Psychology*, 33(1), 29-42.
- World Competitiveness Center. (2020). *IMD World Digital Competitiveness Ranking 2020*. Retrieved January, 2021, from <https://www.imd.org/wcc/world-competitiveness-center-rankings/world-digital-competitiveness-rankings-2020/>.
- Yuan, F. & 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.
- Zigarmi, D. et al. (2009). Beyond engagement: Toward a framework and operational definition for employee work passion. *Human Resource Development Review*, 8(3), 300-326.