The Effects of Workplace Friendship on Innovative Work Behavior in a Telecommunication Company in Bangkok: The Role of Psychological Safety and Thriving at Work as Mediators

Journal of Organizational Innovation & Culture, 15-(2), 113-126.
ISSN: 2822-0862 (Online) ISSN: 2822-0854 (Print)
https://skjournal.msu.ac.th
Received (6 November 2023) : Revised (24 January 2024) : Accepted (2 April 2024)

Sasitorn Naenudorn[1*], Chaiyut Kleebbua[2] and Sinaporn Withayavanitchai[3]

[1] Master's degree student, Faculty of Graduate Studies, Srinakharinwirot University
[2] Assistant Professor, Faculty of Graduate Studies, Srinakharinwirot University
[3] Lecturer, Faculty of Graduate Studies, Srinakharinwirot University
* Corresponding author: Sasitorn Naenudorn, email: sasitorn.nae@gmail.com (Naenudorn. S.)

Citation

Naenudorn. S., Kleebbua. C., Withayavanitchai. S. (2024). The effects of workplace friendship on innovative work behavior in a telecommunication company in Bangkok: the role of psychological safety and thriving at work as mediators. *Journal of Organizational Innovation & Culture, 15*(2), 113-126.

Abstract

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

innovative work behaviors. Increasing the level of workplace friendship among personnel within the organization creates psychological safety and thriving at work.

Keywords: Workplace friendship, Psychological safety, Thriving at work, Innovative work behavior

มิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ศศิธร แน่นอุดร[1], ชัยยุทธ กลีบบัว[2] และ สินาพร วิทยาวนิชชัย[3]

[1] นิสิตปริญญาโท, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
[3] อาจารย์, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อ้างอิง

ศศิธร แน่นอุดร, ชัยยุทธ กลีบบัว และ สินาพร วิทยาวนิชชัย. (2567). มิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. *วารสารนวัตกรรมและวัฒนธรรมองค์การ, ปีที่ 15*(2), หน้า 113-126.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน: ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน ตัวอย่างคือพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 240 คน การเก็บข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยายและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 3) ผลการวิเคราะห์ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=.64, $p<.05$) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=.18, $p<.05$) นอกจากนี้มิตรภาพในที่ทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=.46, $p<.05$) งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบายวางแผน พัฒนาให้บุคลากรขององค์กรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยเพิ่มระดับของมิตรภาพในที่ทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรให้เกิดความปลอดภัยทางจิตใจและเกิดความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: มิตรภาพในที่ทำงาน, ความปลอดภัยทางจิตใจ, ความเจริญก้าวหน้าในงาน, พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของธุรกิจได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น (Spanuth & Wald, 2017) โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ได้มีอุตสาหกรรมใหม่เกิดขึ้น New Telco Market คือตลาดการสื่อสารที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการดิจิทัลจากหลากหลายประเทศ ทำให้พฤติกรรมการใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันเปลี่ยนไป ในปี 2021 พฤติกรรมการสื่อสารการโทรผ่านเครือข่ายมือถือเปลี่ยนไปเป็นการโทรผ่าน Application Line ถึงร้อยละ 32 (Online Manager, 2022) ทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทยต่างมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในเชิงธุรกิจให้ได้มากขึ้น การที่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้นั้น การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในการทำงานที่สามารถผลิตความคิดสร้างสรรค์ และสามารถผลักดันทำให้ความคิดเหล่านั้นเกิดขึ้นจริงจนกลายเป็นนวัตกรรมในองค์กรได้ ถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้องค์กรเต็มไปด้วยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม คือ “พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior : IWB)” กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน บุคลากรจะแสดงความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นนวัตกรรมออกมา (Abid *et al*., 2015) โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่เกิดขึ้นจะเป็นการกระทำในส่วนบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การแนะนำสิ่งใหม่ ๆ หรือการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ ๆ ในบริบทการทำงาน (De Jong & Den Hartog, 2007)

ในงานวิจัยที่ผ่านมา พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานนิยมถูกนำมาอธิบายโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน อันได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล โดยพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกันเป็นพื้นฐาน (Bandura, A., & Walters, R. H., 1977) ยกตัวอย่างงานวิจัยที่นำแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมมาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยเพื่ออธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เช่น งานวิจัยของ Rahmaningtyas *et al*. (2022) ซึ่งได้อธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมิตรภาพในที่ทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างความปลอดภัยทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่นำมาใช้อธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน 3 ตัวแปร ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน กล่าวคือ มิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม หากบริบทสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความเป็นมิตรก็จะมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่เป็นนวัตกรรมให้เพิ่มขึ้น หรือการมีเพื่อนร่วมงานและบรรยากาศการทำงานที่เอื้ออาทรกันก็จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดยเฉพาะงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Shadur *et al*., 1999; West & Berman, 1997 อ้างถึงใน Cao & Zhang, 2020) ขณะที่ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล กับ

สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานตลอดเวลา หากบุคคลรู้สึกมีความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะคิดค้นและสำรวจวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้น (Hirak *et al*., 2012; Huang *et al*., 2016) และมีผลทำให้บุคคลเต็มไปด้วยความรู้สึกร่วมของการมีพลัง มีความมุ่งมั่น และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงาน หรือเรียกสภาวะทางจิตใจเชิงบวกเหล่านี้ว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน (Zeng *et al*., 2020) ซึ่งความเจริญก้าวหน้าในงานจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล (Jaiswal & Dhar, 2015; Porath *et al*., 2012; Wallace *et al*., 2016 อ้างถึงใน Kleine *et al*., 2018) ดังนั้นในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ทำอย่างไรบุคลากรในองค์กรจะตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพื่อผลักดันให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ในขณะเดียวกันการศึกษางานวิจัยที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมกลุ่มโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทยไม่มากนัก ประกอบกับยังไม่พบข้อมูลที่สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมาย เพื่อหาแนวทางพัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น นำไปสู่การมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจสำหรับองค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal research) ประชากร คือ บุคลากรบริษัทเอกชนในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,876 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป กำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย ตามแนวคิดในการวิเคราะห์แบบ การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis) เพื่อศึกษาลักษณะการส่งผ่านของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยโปรแกรม SPSS PROCESS macro และทดสอบค่าอิทธิพลส่งผ่านด้วยการวิเคราะห์ Bootstrapping จำนวน 5,000 ครั้งและการกำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย ใช้กฎอนุมาน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงควรมีอย่างน้อย 80 คน อย่างไรก็ตามหากโมเดลการวิเคราะห์มีตัวแปร 5 ตัวแปรหรือน้อยกว่า และมีข้อคำถามมากกว่า 3 ข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 คน (Hair *et al*., 2019) แต่เพื่อให้เกิดความตรงในการวิเคราะห์มากขึ้น และป้องกันข้อมูลสูญหาย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 240 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ตามกลุ่มประชากรในแต่ละหน่วยงาน โดยแบ่งประชากรเป็น 2 ส่วนคือ ฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีความครอบคลุมเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนในแต่ละส่วนของการทำงาน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานและแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยแบบวัดแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบวัดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และประเภทของสายงาน

ตอนที่ 2 แบบวัดความปลอดภัยทางจิตใจ ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดสภาวะทางอารมณ์ของความปลอดภัยทางจิตใจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการดัดแปลงข้อคำถามจากแบบวัดของ Edmondson (1999) โดยมีแนวคิดว่าความปลอดภัยทางจิตใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้ความปลอดภัยในการทำงานระหว่างบุคคล

ตอนที่ 3 แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการดัดแปลงจากแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานของ Porath *et al*. (2012) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความรู้สึกของความเจริญก้าวหน้าในงาน ตามแนวคิดของ Spreitzer (2009) ; Porath *et al*. (2012) ที่ได้กล่าวถึงว่าความเจริญก้าวหน้าในงาน คือสภาวะทางจิตใจที่บุคคลประสบทั้งความรู้สึกมีพลัง มีความรู้สึกถึงการเติบโตและการเรียนรู้

ตอนที่ 4 แบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาจากแบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดของ Nielsen *et al*. (2000) ที่กล่าวว่า มิตรภาพในที่ทำงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ คือมิติการรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้โอกาสการมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนบุคลากรคนอื่น ๆ โอกาสมิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีและส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในงานของพนักงานและการมีส่วนร่วมในงาน และมิติความรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้น มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในเชิงบวก

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยอ้างอิงของ ชัยยุทธ กลีบบัว, อมราพร สุรการ และกนกนิจ พนาวาส (2566) ซึ่งพัฒนาแบบวัดมาจากแบบวัดของ De Jong & Den Hartog (2010) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการสำรวจความคิด พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ และพฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ

ลักษณะข้อคำถามของแบบวัดเป็นแบบวัดมาตราประมาณค่า 5 ระดับ เพื่อวัดระดับการรับรู้และระดับพฤติกรรม มีความหมายคะแนนของข้อคำถามที่ตรงกับระดับการรับรู้และระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบวัดมากที่สุดได้ 5 คะแนน และ ข้อคำถามที่ตรงกับระดับการรับรู้และระดับพฤติกรรมของผู้ตอบแบบวัดน้อยที่สุดได้ 1 คะแนนและเนื่องจากแบบวัดต้นฉบับ พัฒนาขึ้นสำหรับกลุ่มตัวอย่างในต่างประเทศผู้วิจัยจึงมีการแปลความหมายและตรวจสอบคุณภาพชุดแบบวัดซ้ำเพื่อความให้สอดคล้องทั้งในด้านภาษา เนื้อหาและแนวคิด ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน มิตรภาพในที่ทำงาน และ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน หลังจากนั้นกำหนดนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด

2. นำเครื่องมือจากงานวิจัยที่เป็นต้นแบบของแต่ละตัวแปรมาสร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างของแต่ละตัวแปรโดยเพื่อพิจารณาอีกครั้ง จนเกิด

ความเข้าใจความหมายที่ตรงกัน และปรับภาษาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสารให้ได้มากที่สุด และนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไขเป็นแบบวัดฉบับร่าง 1 ฉบับ

3. นำแบบวัดฉบับร่างที่ 1 พร้อมด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางกำหนดโครงสร้างเนื้อหาที่ต้องการวัด พร้อมด้วยแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย จัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและการประเมิน ได้พิจารณาความสอดคล้องและความเหมาะสมของข้อคำถามเป็นรายข้อให้เหมาะสมกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

4. ทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรในองค์กรโทรคมนาคมและการสื่อสาร จำนวน 80 คน ที่มีลักษณะคล้ายกับตัวอย่าง พบว่าแบบสอบถามเมื่อแยกเป็นองค์ประกอบค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาอยู่ระหว่าง 0.79-0.95 มีค่าความเที่ยงในระดับพอใช้ถึงดีมาก

5. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ได้มาจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน และนำคะแนนไปวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) ด้วยวิธีจัดกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ หลังจากนั้นนำคะแนนที่อยู่ในเปอร์เซนต์ไทล์ ที่ 75 หรือสูงกว่าเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มคะแนนที่อยู่ในเปอร์เซนไทล์ที่ 25 หรือต่ำกว่าเป็นกลุ่มต่ำ จากนั้นนำคะแนนกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ไปทดสอบสถิติที (t-test) เพื่อคัดข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า ข้อคำถามของทั้ง 4 ตัวแปร ผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกทั้งหมด

6. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อวิเคราะห์ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล การวัดความปลอดภัยทางจิตใจพบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi-square=15.77, df=9, p-value=0.07, ค่า RMSEA=0.09, ค่า CFI=0.94 และค่า TLI=0.90 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเจริญก้าวหน้าในงานพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-square=2.39, df=1, p-value=0.12, ค่า RMSEA=0.13, ค่า CFI=0.95 และค่า TLI = 0.95 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดมิตรภาพในที่ทำงานพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า ค่า Chi-square=3.66, df=1, p-value=0.05, ค่า RMSEA=0.18, ค่า CFI=0.96 และค่า TLI=0.96 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า ค่า Chisquare=0.13, df=1, p-value=0.71, ค่า RMSEA=0.00, ค่า CFI=1.00 และค่า TLI=1.00

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมชี้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไปยังบริษัทกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย แผนกบัญชีและการเงิน การตลาด ทรัพยากรบุคคคล ไอที ฝ่ายติดตามหนี้ ฝ่ายให้บริการในการขายทางโทรศัพท์ ฝ่ายให้บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยใช้วิธีการแจกแบบวัดในรูปแบบออนไลน์ ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 7 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2565 - 4 มีนาคม 2565

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอรับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ในการทำวิจัยครั้งนี้ ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการและอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หมายเลขการรับรอง SWUEC/X/G-008/2566

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยายเพื่ออธิบายลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of variation) โดยทำการวิเคราะห์ ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS พบว่าข้อมูลทั้ง 4 ตัวแปรมีการแจกแจงข้อมูลเป็นเส้นโค้งปกติ และพบว่ากลุ่มตัวอย่างวิจัย จำนวน 240 คน แบ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานในส่วนสนับสนุนการทำงาน ร้อยละ 35.83 (n=86) และส่วนให้บริการลูกค้า ร้อยละ 64.17 (n=154) บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานในแผนกให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์มากที่สุด รองลงมาเป็นแผนกติดตามหนี้ คิดเป็นร้อยละ 40.42 (n=97) บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่ง CM Representation/Agent และ Senior officer คิดเป็นร้อยละ 43.33 (n=104) และ ร้อยละ 17.08 (n=41) บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี รองลงมา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 (n=66) และ ร้อยละ 22.50 (n=54) กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและ LGBTQ+ คิดเป็นร้อยละ 78.33 (n=188), 15.00 (n=36) และ 5.00 (n=12) ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุระหว่าง 28-42 ปี รองลงมา 43-58 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.08 (n=137) และร้อยละ 37.08 (n=89) ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 87.50 (n=210)

การวิเคราะห์ผลของมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่าระดับของมิตรภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก (M=3.89, SD=0.72) โดยมีระดับการรับรู้สูงสุดเมื่อเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานและความเจริญก้าวหน้าในงาน (M=3.77, SD=0.82) (M=3.75, SD=0.73) และ (M=3.69, SD=0.73) ตามลำดับ และการตรวจสอบโดยใช้ค่าสถิติ Tolerance ของตัวแปรมากกว่า 0.10 และ ค่าVariance Inflation Factor (VIF) < 10 (Hair *et al*., 2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระที่นำมาทดสอบในงานวิจัยทั้ง 3 ตัวแปร ไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุโดยมีค่า Tolorence ระหว่าง 0.39-0.51 และ VIF ระหว่าง 1.95-2.57 แสดงว่าตัวแปรทุกตัวไม่มีระดับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมีรายละเอียดดัง Table 1

Table 1 Correlation coefficient, mean, and standard deviation of the observed variables in the model. (N=240)

Variable	Psychological safety	Thriving at work	Workplace friendship	Innovative work behavior
Psychological safety	1			
Thriving at work	0.75*	1		
Workplace friendship	0.66*	0.64*	1	
Innovative work behavior	0.70*	0.78*	0.64*	1
Mean	3.77	3.69	3.89	3.75
S.D.	0.82	0.73	0.72	0.73
Tolerance	0.39	0.40	0.51	
VIF	2.57	2.48	1.95	

Note. *p<0.05

การวิเคราะห์ผลของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม (Total Effect) อิทธิพลทางตรง (Direct Effect) และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ระหว่างตัวแปรวิจัยด้วยการทดสอบ bootstrapping กำหนด 5,000 ครั้ง ประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด ที่ช่วงค่าความเชื่อมั่น 95% (95% bias corrected confidence intervals) ผลการทดสอบพบว่าตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ตาม Table 2

Table 2 Result of testing of mediator variable with bootstrapping 5,000 items

Model	β (SE)	95% CI	
		Upper	Lower
Total effect (WF→IWB)	0.64* (0.50)	0.56	0.76
Direct effect (WF→IWB)	0.18* (0.05)	0.08	0.29
Indirect effect (WF→PS→TWèIWB)	0.20* (0.39)	0.13	0.28
Indirect effect (WF→PS→IWB)	0.13* (0.44)	0.05	0.22
Indirect effect (WF→TW→IWB)	0.14* (0.45)	0.06	0.23

Note. *p<0.05, The bootstrapping test was run 5,000 times to confirm the indirect effect as a mediator
SE (Standard errors), CI (Bias correlated confidence intervals)

การอภิปรายและสรุปผล

การวิจัยครั้งนี้ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ จึงได้นำเสนอในการอภิปรายดังต่อไปนี้

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งพบว่า มีระดับมิตรภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก และมีระดับการรับรู้สูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรนี้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญและสนับสนุนการมีมิตรภาพในที่ทำงาน บุคลากรของบริษัทเองก็รับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เกิดความไว้วางใจกลายเป็นมิตรภาพในที่ทำงานขึ้นมาในระดับมาก จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่าบุคลากรในองค์กรมีระดับมิตรภาพในที่ทำงานมาก แสดงให้เห็นถึงการได้มีโอกาสทำงาน มีการสื่อสารพูดคุยระหว่างกัน เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นนี้สะท้อนให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานเกิดในกลุ่มของบุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนให้บริการลูกค้ามากกว่าแผนกที่ปฏิบัติงานในส่วนสนับสนุนการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานของส่วนให้บริการลูกค้า ที่มีการสื่อสารกับลูกค้าตลอดเวลาและคอยช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญในการคอยช่วยเหลือ และคอยให้คำปรึกษาในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการข้อมูลลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Cao & Zhang (2019) พบว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอุปโภค มีค่าเฉลี่ยมิตรภาพในที่ทำงานในระดับมาก (M=3.68, SD=0.65) สูงกว่าความปลอดภัยทางจิตใจ (M=3.39, SD=0.63) ชี้ให้เห็นว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น Sias and Cahill (1998) ยังกล่าวว่าระดับมิตรภาพจะสูงขึ้นเมื่อบุคลากรมีการสื่อสารกันมากขึ้นทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันเริ่มตั้งแต่ความสัมพันธ์ของคนรู้จักกันไปจนถึงความสัมพันธ์แบบเพื่อนสนิท ซึ่งในแต่ละช่วงความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่รู้จักกัน

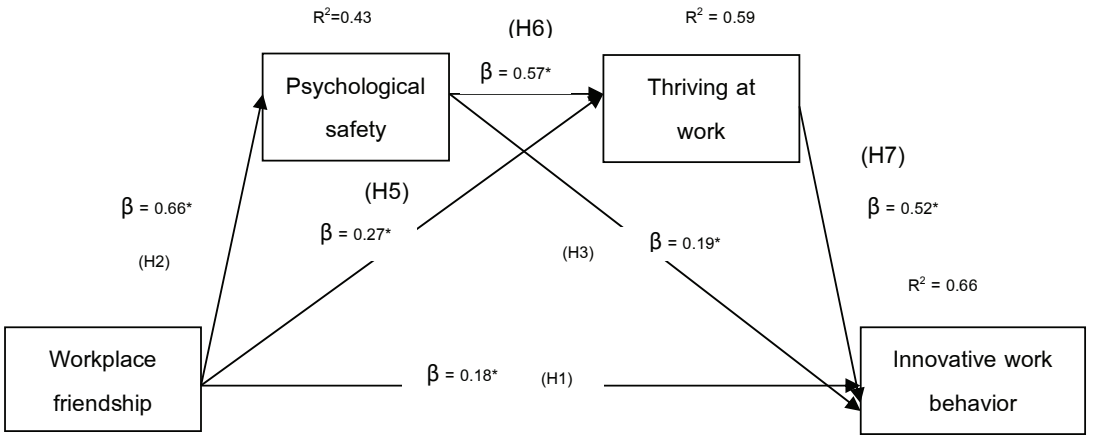
บทบาทของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากรในบริษัทมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.64, p<.05) โดยมีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.18, p<.05) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่ทีมได้สร้างโอกาสให้บุคลากรในทีมได้เรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เกิดการพูดคุยกันมากขึ้น เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้นแล้ว บุคลากรจึงกล้าที่จะนำเสนอประเด็นปัญหาที่พบและคิดวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน นำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.13, p<.05) โดยพบว่าผลของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานคือความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.66, p<.05) และความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.19, p<.05) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจของตนเอง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อพบปัญหาจะมีหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานคอยให้คำปรึกษาเสมอ เกิดความรู้สึกปลอดภัยที่จะกล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย โดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิด

ขึ้น เพราะเมื่อทำงานผิดพลาดเพื่อนร่วมงานพร้อมที่จะไม่ถือโทษ จึงทำให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในทางเดียวกัน Berman *et al*., (2010) กล่าวว่าการรับรู้ความรู้สึกดังกล่าว ทำให้บุคคลนั้นกล้าที่จะแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดสร้างสรรค์ออกมาได้อย่างสะดวกใจ มิตรภาพในที่ทำงานสามารถเพิ่มความปลอดภัยทางจิตใจได้ เนื่องจากมิตรภาพในที่ทำงานช่วยสร้างความรู้สึกของการไว้วางใจ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จึงจะทำให้แต่ละคนสามารถที่จะจัดการปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงปัญหาความเครียดได้

บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.14, p<.05) โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นพบว่า ผลของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานคือความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.27, p<.05) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.52, p<.05) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรมีการเรียนรู้ในงานอยู่เสมอจะเกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้นั้นจะต้องมีความกระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงที่จะเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นในบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นประโยชน์สำหรับปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมาก เพราะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้ และยังมีบทบาทสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าในงานให้กับบุคลากรให้มีสภาวะทางอารมณ์ที่รู้สึกถึงการมีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉงและรู้สึกถึงการเรียนรู้ พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ อันจะทำให้มีแนวคิดหรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานจากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.20, p<.05 โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นพบว่าการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากรบริษัทมีอิทธิพลต่อความปลอดภัยทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.66, p<.05) ความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.57, p<.05) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.52, p<.05) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง ส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยแสดงตาม Figure 2



Note. *p<.05

(H4) Workplace friendship → Psychological safety → Innovative work behavior

(H8) Workplace friendship → Thriving at work → Innovative work behavior

(H9) Workplace friendship → Psychological safety → Thriving at work → Innovative work behavior

Figure 2 Model The effect of workplace friendship on innovative work behavior in a telecommunication company in Bangkok: the role of psychological safety and thriving at work as a Mediators

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากข้อค้นพบในงานวิจัย จะเห็นได้ว่า ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานมีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานให้มากยิ่งขึ้นด้วยการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันตั้งแต่ระดับทีม ระดับแผนกไปจนถึงระดับองค์กร นอกจากนี้ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลที่ได้จากการวิจัยไปวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายให้แต่ละหน่วยงาน นำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เช่น จัดกิจกรรมการเรียนรู้และหัวหน้างานควรชื่นชมพนักงาน เมื่อพนักงานทำดีเพื่อสร้างการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้สูงขึ้นและยังเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน แต่เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับจิตใจอาจจะทำให้การรับรู้แตกต่างกัน มุมมองอาจจะแตกต่างกันถ้ามีปัจจัยอื่นเข้ามา เช่น ลักษณะการทำงานเป็นแผนก/ทีม ต้องทำงานภายใต้การบริหารงานของหัวหน้า หรือการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นในการวิจัยโมเดลครั้งต่อไปควรนำตัวแปร ภาวะผู้นำ หรือ การสนับสนุนทางสังคม มาศึกษาในบทบาทตัวแปรปรับ (Moderator) เพิ่มเติม เพื่อสร้างบรรยากาศการมีพฤติกรรม

เชิงนวัตกรรมในการทำงานและโมเดลนี้สามารถนำไปต่อยอด สร้างโปรแกรมพัฒนาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เนื่องจากการศึกษามิตรภาพในที่ทำงานครั้งนี้เป็นการศึกษาในระดับบุคคล (individual level) ซึ่งในธรรมชาติของการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ บุคคลจะใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนก/ทีมงานของตนเอง การรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะรับรู้เฉพาะแผนก/ทีมงานของตนเอง ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหากศึกษาการรับรู้มิตรภาพในงานในระดับกลุ่ม (group level) เช่น แผนก/ทีมงาน มิตรภาพในที่ทำงานจะมีผลต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคลหรือของทีมหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ช่วยสนับสนุนให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

References

Abid, G., Zahra, L. & Ahmed, A. (2015). Mediated mechanism of thriving at work between perceived organization support, innovative work behavior, and turnover intention. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, *9*(3), 982-998.

Bandura, A. & Walters, R. H. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.

De Jong, J. P. & Den Hartog, D. N. (2007). How leaders influence employees' innovative behavior. *European Journal of Innovation Management*, *10*(1), 41-64.

De Jong, J. & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behavior. *Creativity and Innovation Management*, *19*(1), 23-36.

Edmondson, A. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. *Administrative Science Quarterly*, *44*(2), 350-383.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2-24.

Hirak, R., Peng, A.C., Carmeli, A. & Schaubroeck, J.M. (2012). Linking leader inclusiveness to work unit performance: The importance of psychological safety and learning from failures. *The Leadership Quarterly*, *23*(1), 107-117.

Jaiswal, N. K. & Dhar, R. L. (2017). The influence of servant leadership, trust in leader, and thriving on employee creativity. *Leadership & Organization Development Journal*.

Nielsen, L. K., Jex, S. M. & Adams, G. A. (2000). Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale. *Educational and Psychological Measurement*, *60*(4), 628-643.

Online Manager. (2022). What is the New Telco Market? Experts Urge Thai Operators to Adapt as NBTC Faces Calls to Regulate New Entrants. (1 April).

Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, G. & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior*, *33*(2), 250-275.

Rahmaningtyas, W., Widhiastuti, R. & Farliana, N. (2022). Organizational support, workplace friendship, and innovative behavior among Indonesian university faculty. *The Journal of Behavioral Science, 17*(2), 42-57.

Shadur, M. A., Kienzle, R. & Rodwell, J. J. (1999). The relationship between organizational climate and employee perceptions of involvement the importance of support. *Group and Organization Management, 24*(4), 479-503.

Spanuth, T. & Wald, A. (2017). Understanding the antecedents of organizational commitment in the context of temporary organizations: An empirical study. *Scandinavian Journal of Management, 33*(3), 129-138.

Zeng, H., Zhao, L. & Zhao, Y. (2020). Inclusive leadership and taking-charge behavior: Roles of psychological safety and thriving at work. *Frontiers in Psychology, 11*, 62.