

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 Kleebua² and Sinaporn Withayavanitchai³

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., Kleebua. 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 ($\beta=.64$, $p<.05$). Workplace friendships had a direct effect on innovative work behavior and statistically significant ($\beta=.18$, $p<.05$). In addition, workplace friendships affected innovative work behaviors with the role of psychological safety and thriving at work as a mediator was statistically significant ($\beta=.46$, $p<.05$). 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: บทบาทความปลดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

ศศิธร แన่นอุดร¹, ชัยยุทธ กลีบบัว² และ สินาพร วิทยawanิชชัย³

¹ นิสิตปริญญาโท, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

³ อาจารย์, คณะบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อ้างอิง

ศศิธร แnan อุดร, ชัยยุทธ กลีบบัว และ สินาพร วิทยawanิชชัย. (2567). มิตรภาพในที่ทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร: บทบาทความปลดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วารสารนวัตกรรมและวัฒนธรรมองค์กร, ปีที่ 15(2), หน้า 113-126.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน: ความปลดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นตัวแปรส่งผ่าน ตัวอย่างคือพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สูมถัวอย่างแบบอย่างง่าย จำนวน 240 คน การเก็บข้อมูลด้วยการเก็บแบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ 1) บุคลากรมี มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในการทำงานอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบาย ความแปรปรวนของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 3) ผลการวิเคราะห์ตัวแปร มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($\beta=.64$, $p<.05$) มิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($\beta=.18$, $p<.05$) นอกจากนี้มิตรภาพในที่ทำงานยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีความปลดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าเป็นตัวแปรส่งผ่าน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ($\beta=.46$, $p<.05$) งานวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดนโยบาย วางแผน พัฒนาให้บุคลากรขององค์กรให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น โดย เพิ่มระดับของมิตรภาพในที่ทำงานให้กับบุคลากรในองค์กรให้เกิดความปลดภัยทางจิตใจและเกิด ความเจริญก้าวหน้าในงานยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: มิตรภาพในที่ทำงาน, ความปลดภัยทางจิตใจ, ความเจริญก้าวหน้าในงาน, พฤติกรรม เชิงนวัตกรรมในการทำงาน

บทนำ

ในปัจจุบันโลกของธุรกิจได้เข้าสู่ยุคดิจิทัล ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มมากขึ้น (Spanuth & Wald, 2017) โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม ได้มีอุตสาหกรรมใหม่เกิดขึ้น New Telco Market คือตลาดการสื่อสารที่ประกอบด้วยผู้ให้บริการดิจิทัล จากหลากหลายประเทศ ทำให้พฤษติกรรมการใช้รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันเปลี่ยนไป ในปี 2021 พฤติกรรมการสื่อสารการโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายมือถือ เปเลี่ยนไปเป็นการโทรศัพท์ผ่าน Application Line ถึงร้อยละ 32 (Online Manager, 2022) ทำให้ผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทย ต่างมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขันในเชิงธุรกิจให้ได้มากขึ้น การท่องค์กรจะสามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมาย การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมได้นั้น การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพุทธิกรรมในการทำงาน ที่สามารถผลิตความคิดสร้างสรรค์ และสามารถผลักดันทำให้ความคิดเหล่านั้นเกิดขึ้นจริงจนกลายเป็นนวัตกรรมในองค์กรได้ ถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ดังนั้นพุทธิกรรมการทำงานที่มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้องค์กรเติบโตไปด้วยความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม คือ “พุทธิกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (Innovative Work Behavior : IWB)” กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีพุทธิกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน บุคลากรจะแสดงความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นนวัตกรรมอกรมา (Abid *et al.*, 2015) โดยพุทธิกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานที่เกิดขึ้น จะเป็นการกระทำในส่วนบุคคล ซึ่งนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การแนะนำสิ่งใหม่ ๆ หรือการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ ๆ ในบริบทการทำงาน (De Jong & Den Hartog, 2007)

ในงานวิจัยที่ผ่านมา พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานนิยมถูกนำมาอธิบายโดยใช้แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางบัณฑิตวิสัยคุณ (Social Learning Theory) ของบาร์บาร่า ลินช์ (Barbara Llinch, 1995) ที่ระบุว่า มนุษย์จะเรียนรู้ได้ด้วยการสังเคราะห์ความรู้ใหม่ๆ ที่ได้รับจากการสังคม เช่น การเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ผู้นำทีม หรือผู้เชี่ยวชาญในองค์กร ซึ่งกระบวนการนี้จะช่วยให้บุคคลสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์การทำงานจริงได้

Cognitive Theory: SCT) ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการแสดงออกของพฤติกรรมที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกันอันได้แก่ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัจจัยส่วนบุคคล โดยพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งของบุคคลที่เกิดขึ้นไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่เมื่อปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย และการร่วมของปัจจัยส่วนบุคคลนั้นจะต้องร่วมกันในลักษณะที่กำหนดซึ่งกันและกันเป็นพื้นฐาน (Bandura, A., & Walters, R. H., 1977) ยกตัวอย่างงานวิจัยที่นำแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคมมาพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยเพื่ออธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน เช่น งานวิจัยของ Rahmaningtyas et al. (2022) ซึ่งได้อธิบายถึงอิทธิพลของปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมอย่างมิตรภาพในที่ทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลอย่างความปลดภัยทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคลากร เป็นต้น

จากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา สังคม ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรที่นำมาใช้อธิบาย ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในการทำงาน 3 ด้านแปร ได้แก่ มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้า ในงาน กล่าวคือ มิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปร ที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม หาก บริบทสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความเป็นมิตร ก็จะมีแนวโน้มที่จะส่งเสริมพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคลที่เป็นนวัตกรรมให้เพิ่มขึ้น หรือการมี เพื่อนร่วมงานและบรรยายกาศการทำงานที่เอื้ออาทร กันก็จะมีผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กร โดย เอกพะงานที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Shadur et al., 1999; West & Berman, 1997 อ้างถึงใน Cao & Zhang, 2020) ขณะที่ความปลดภัยทาง จิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปร ที่มีลักษณะสอดคล้องกับปัจจัยส่วนบุคคล กับ

สถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในที่ทำงานตลอดเวลา หากบุคคลรู้สึกมีความปลอดภัยทางจิตใจในการทำงาน บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะคิดคำนึงและสำรวจวิธีการใหม่ ๆ มากขึ้น (Hirak *et al.*, 2012; Huang *et al.*, 2016) และมีผลทำให้บุคคลเต็มไปด้วยความรู้สึกร่วมของการมีพลัง มีความมุ่งมั่น และความรู้สึกถึงการเรียนรู้ในที่ทำงาน หรือเรียกว่าภาวะทางจิตใจเชิงบวกเหล่านี้ว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน (Zeng *et al.*, 2020) ซึ่งความเจริญก้าวหน้าในงานจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคล (Jaiswal & Dhar, 2015; Porath *et al.*, 2012; Wallace *et al.*, 2016 อ้างถึงใน Kleine *et al.*, 2018) ดังนั้นในสถานการณ์ที่มีการแข่งขันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ทำอย่างไรบุคลากรในองค์กรจะตระหนักรู้ถึงความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพื่อผลักดันให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ในขณะเดียวกันการศึกษางานวิจัยที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ในบริบทของการทำงานในอุตสาหกรรมกลุ่มโทรคมนาคมและการสื่อสารในประเทศไทยไม่มากนัก ประกอบกับบันยังไม่พบข้อมูลที่สามารถอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ด้วยเหตุนี้การวิจัยครั้งนี้จึงมีจุดมุ่งหมาย เพื่อหาแนวทางพัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพิ่มขึ้น นำไปสู่การมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ สำหรับองค์กรในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อวิเคราะห์มิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคมและการสื่อสารแห่งหนึ่ง

2) เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของมิตรภาพในที่ทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ของบุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม และการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยมีความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal research) ประชากรคือ บุคลากรบริษัทเอกชนในองค์กรโทรคมนาคม และการสื่อสารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 7,876 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำ ที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป กำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย ตามแนวคิดในการวิเคราะห์แบบ การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพล (Path analysis) เพื่อศึกษาลักษณะการส่งผ่านของตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงาน ด้วยโปรแกรม SPSS PROCESS macro และทดสอบค่าอิทธิพล ส่งผ่านด้วยการวิเคราะห์ Bootstrapping จำนวน 5,000 ครั้ง และการกำหนดขนาดตัวอย่างวิจัย ใช้กฎอนุมาน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ในงานวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 4 ตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำจึงควรมีอย่างน้อย 80 คน อย่างไรก็ตาม หากไม่เดลการวิเคราะห์มีตัวแปร 5 ตัวแปรหรือน้อยกว่า และมีข้อคำถามมากกว่า 3 ข้อคำถามในแต่ละตัวแปร ขนาดตัวอย่างขั้นต่ำในการวิเคราะห์ควรมีอย่างน้อย 100 คน (Hair *et al.*, 2019) แต่เพื่อให้เกิดความตรงในการวิเคราะห์มากขึ้น และป้องกันข้อมูลสูญหาย จึงกำหนดขนาดตัวอย่างที่ 240 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) ตามกลุ่มประชากรในแต่ละหน่วยงาน โดยแบ่งประชากรเป็น 2 ส่วนคือฝ่ายสนับสนุนและฝ่ายให้บริการลูกค้า เพื่อให้มีความครอบคลุมเพียงพอที่จะเป็นตัวแทนในแต่ละส่วนของการทำงาน

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้เป็นการพัฒนาแบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน แบบวัดความปลดภัยทางจิตใจ แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานและแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยแบบวัดแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบวัดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัด ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ตำแหน่งงาน หน่วยงาน ระดับการศึกษา อายุการทำงานในบริษัท และประเภทของสายงาน

ตอนที่ 2 แบบวัดความปลดภัยทางจิตใจ ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดสภาวะทางอารมณ์ ของความปลดภัยทางจิตใจ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดแปลงข้อคำถามแบบวัดของ Edmondson (1999) โดยมีแนวคิดว่าความปลดภัยทางจิตใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้ความปลดภัยในการทำงานระหว่างบุคคล

ตอนที่ 3 แบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตัดแปลงจากแบบวัดความเจริญก้าวหน้าในงานของ Porath *et al.* (2012) ประกอบด้วยข้อคำถามที่วัดความรู้สึกของความเจริญก้าวหน้าในงาน ตามแนวคิดของ Spreitzer (2009) ; Porath *et al.* (2012) ที่ได้กล่าวถึงว่า ความเจริญก้าวหน้าในงาน คือสภาวะทางจิตใจที่บุคคลประสบทั้งความรู้สึกมีพลัง มีความรู้สึกถึงการเติบโตและการเรียนรู้

ตอนที่ 4 แบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาจากแบบวัดมิตรภาพในที่ทำงาน ตามแนวคิดของ Nielsen *et al.* (2000) ที่กล่าวว่า มิตรภาพในที่ทำงานประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 2 มิติ คือมิตรภาพรับรู้โอกาสของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง การรับรู้โอกาส การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนบุคคลกรคนอื่น ๆ โอกาส มิตรภาพเป็นสิ่งที่ดีและส่งผลโดยตรงกับความพึงพอใจในงานของพนักงานและการมี

ส่วนร่วมในงาน และมิตรภาพรู้สึกของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีมิตรภาพที่แน่นแฟ้น มีความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด มีความไว้วางใจ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันและมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในเชิงบวก

ตอนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยอ้างอิงของ ชัยยุทธ กลีบบัว, อุಮราพร สุรการ และกนกนิจ พนา华ส (2566) ซึ่งพัฒนาแบบวัดมาจากแบบวัดของ De Jong & Den Hartog (2010) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ พฤติกรรมการสำรวจความคิด พฤติกรรมการก่อเกิดความคิด พฤติกรรมการทำให้ความคิดได้รับการยอมรับ และ พฤติกรรมการนำความคิดลงสู่การปฏิบัติ

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

1. ศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับ ความปลดภัยทางจิตใจ ความเจริญก้าวหน้าในงาน มิตรภาพในที่ทำงาน และ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน หลังจากนั้นกำหนดนิยามของตัวแปรที่ต้องการวัด

2. นำเครื่องมือจากการวิจัยที่เป็นต้นแบบของแต่ละตัวแปรมาสร้างตารางวิเคราะห์โครงสร้างของแต่ละตัวแปรโดยเพื่อพิจารณาอีกครั้ง จนเกิด

ความเข้าใจความหมายที่ตรงกัน และปรับภาษาให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรโทรศัพท์และ การสื่อสารให้ได้มากที่สุด และนำข้อคำถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งปรับปรุงแก้ไข เป็นแบบวัดฉบับร่าง 1 ฉบับ

3. นำแบบวัดฉบับร่างที่ 1 พร้อมด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับหัวข้อวิจัย วัตถุประสงค์การวิจัย กรอบแนวคิด นิยามเชิงปฏิบัติการ และตารางกำหนดโครงสร้างเนื้อหาที่ต้องการวัด พร้อมด้วยแบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ วิจัย จัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน โดยเป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและการประเมิน ได้พิจารณาความสอดคล้องและความเหมาะสมของ ข้อคำถามเป็นรายข้อให้เหมาะสมสมกับนิยามเชิงปฏิบัติการ

4. ทดลองใช้ (Try out) โดยนำแบบวัดไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาในองค์กรโทรศัพท์ และการสื่อสาร จำนวน 80 คน ที่มีลักษณะคล้าย กับตัวอย่าง พนบฯ แบบสอบถามเมื่อแยกเป็น องค์ประกอบค่าสัมประสิทธิ์ cronbach's coefficient อยู่ระหว่าง 0.79-0.95 มีค่าความเที่ยงในระดับ พอดีถึงดีมาก

5. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ได้มาจากการทดสอบกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน และนำคะแนนไปวิเคราะห์รายข้อ (item analysis) ด้วยวิธีจัดกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ หลังจากนั้นนำคะแนนที่อยู่ในเบอร์เซนต์ที่ 75 หรือสูงกว่าเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มคะแนนที่อยู่ในเบอร์เซนต์ที่ 25 หรือต่ำกว่าเป็นกลุ่มต่ำ จากนั้นนำคะแนนกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ ไปทดสอบสถิติที่ (t-test) เพื่อคัดข้อคำถามที่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนบฯ ข้อคำถามของทั้ง 4 ตัวแปร ผ่านการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกทั้งหมด

6. วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) เพื่อวิเคราะห์

ความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดล การวัดความปลดภัยทางจิตใจพบว่า โมเดล มีความสอดคล้อง กับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีค่า Chi-square=15.77, df=9, p-value=0.07, ค่า RMSEA=0.09, ค่า CFI=0.94 และค่า TLI=0.90 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ เชิงยืนยันของโมเดลการวัดความเจริญก้าวหน้า ในงานพบว่า โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืนกับ ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-square=2.39, df=1, p-value=0.12, ค่า RMSEA=0.13, ค่า CFI=0.95 และค่า TLI = 0.95 ผลการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดมิติรภาพ ในที่ทำงานพบว่า โมเดล มีความสอดคล้องกลมกลืน กับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า ค่า Chi-square=3.66, df=1, p-value=0.05, ค่า RMSEA=0.18, ค่า CFI=0.96 และค่า TLI=0.96 ผลการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยันของโมเดลการวัดพฤติกรรม เชิงนวัตกรรมในการทำงานพบว่า โมเดล มีความ สอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมี ค่า ค่า Chisquare=0.13, df=1, p-value=0.71, ค่า RMSEA=0.00, ค่า CFI=1.00 และค่า TLI=1.00

การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อบันทึกวิทยาลัยเพื่อทำหนังสือ ขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อม ชี้แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไปยังบริษัทกลุ่ม ตัวอย่าง ประกอบด้วย แผนกบัญชีและการเงิน การตลาด ทรัพยากรบุคคล ไอที ฝ่ายติดตามหนี้ ฝ่ายให้บริการในการขยายทางโทรศัพท์ ฝ่ายให้บริการในการข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยใช้วิธีการ แจกแบบวัดในรูปแบบออนไลน์ ระยะเวลาในการ เก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 7 สัปดาห์ ระหว่าง วันที่ 15 มกราคม 2565 - 4 มีนาคม 2565

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยยื่นเรื่องต่อคณะกรรมการจริยธรรม สำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ดำเนินมุขย์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอรับการอนุมัติจากคณะกรรมการ ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการและอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หมายเหตุ การรับรอง SWUEC/X/G-008/2566

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงบรรยายเพื่อธิบายลักษณะการแจกแจงของข้อมูลพื้นฐานของตัวอย่างวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สัมประสิทธิ์การกระจาย (Coefficient of variation) โดยทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป 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) กลุ่มตัวอย่าง

เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายและ LGBTQ+ คิดเป็นร้อยละ 78.33 (n=188), 15.00 (n=36) และ 5.00 (n=12) ตามลำดับ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 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 พบร่วงดับของมิตรภาพในที่ทำงาน อยู่ในระดับมาก ($M=3.89$, $SD=0.72$) โดยมีระดับการรับรู้สูงสุด เมื่อเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ 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 ค่า Variance Inflation Factor (VIF) < 10 (Hair et al., 2010) ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่นำมาทดสอบในงานวิจัยทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุโดยมีค่า 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

การวิเคราะห์ผลของมิตรภาพในที่ทำงาน ต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมี ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าใน งานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้า ในงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ได้ร้อยละ 66.2 นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโดยรวม (Total Effect) อิทธิพลทางตรง (Direct Effect)

และอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect) ระหว่าง ตัวแปรวิจัยด้วยการทดสอบ bootstrapping กำหนด 5,000 ครั้ง ประมาณค่าความเป็นไปได้สูงสุด ที่ ช่วงค่าความเชื่อมั่น 95% (95% bias corrected confidence intervals) ผลการทดสอบพบว่าตัวแปร ความปลอดภัยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าใน งานมีอิทธิพลส่งผ่านระหว่างมิตรภาพในที่ทำงาน และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 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→TW→IWB)	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 corrected confidence intervals)

การอภิปรายและสรุปผล

การวิจัยครั้งนี้ค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งได้นำเสนอในการอภิปรายดังต่อไปนี้

บุคลากรบริษัทผู้ให้บริการโทรคมนาคม และการสื่อสารแห่งหนึ่งพบว่า มีระดับมิตรภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับมาก และมีระดับการรับรู้สูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับความปลอดภัยทางจิตใจ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าในงาน แสดงให้เห็นว่าองค์กรณีมีวัฒนธรรมมองค์กรที่ให้ความสำคัญและสนับสนุน การมีมิตรภาพในที่ทำงาน บุคลากรของบริษัทเอง ก็รับรู้ถึงโอกาสในการเรียนรู้และการทำงานร่วมกัน เกิดความไว้วางใจกลยุทธ์เป็นมิตรภาพในที่ทำงาน ขึ้นมาในระดับมาก จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า บุคลากรในองค์กรมีระดับมิตรภาพในที่ทำงานมาก แสดงให้เห็นถึงการได้มีโอกาสทำงาน มีการสื่อสารพูดคุยระหว่างกัน เกิดความใกล้ชิดกันมากขึ้น จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นนี้สะท้อนให้เห็นว่ามิตรภาพในที่ทำงานเกิดในกลุ่มของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนให้บริการลูกค้ามากกว่าแผนกที่ปฏิบัติงานในส่วนสนับสนุนการทำงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้จากลักษณะงานของส่วนให้บริการลูกค้า ที่มีการสื่อสารกับลูกค้าตลอดเวลาและ coy ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ทำให้หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญในการ coy ช่วยเหลือ และ coy ให้คำปรึกษาในการนี้ที่ไม่สามารถให้บริการข้อมูลลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาของ Cao & Zhang (2019) พบว่ากลุ่มพนักงานที่ทำงานในอุตสาหกรรมอุปโภค มีค่าเฉลี่ยมิตรภาพในที่ทำงานในระดับมาก ($M=3.68$, $SD=0.65$) สูงกว่าความปลอดภัยทางจิตใจ ($M=3.39$, $SD=0.63$) ซึ่งให้เห็นว่าการมีมิตรภาพในที่ทำงานเป็นปัจจัยสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น Sias and Cahill (1998) ยังกล่าวว่า ระดับมิตรภาพจะสูงขึ้นเมื่อบุคลากรมีการสื่อสารกันมากขึ้นทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกันเริ่ม

ตั้งแต่ความสัมพันธ์ของคนรู้จักกันไปจนถึงความสัมพันธ์แบบเพื่อนสนิท ซึ่งในแต่ละช่วงความสัมพันธ์ขึ้นอยู่กับระยะเวลาที่รู้จักกัน

บทบาทของมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่า มิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากรในบริษัทมีอิทธิพลโดยรวมต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.64$, $p<.05$) โดยมีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect) ในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.18$, $p<.05$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่ทีมได้สร้างโอกาสให้บุคลากรในทีมได้เรียนรู้ร่วมกัน ทำงานร่วมกัน เกิดการพูดคุยกันมากขึ้น เกิดความไว้วางใจกันมากขึ้นแล้ว บุคลากรจึงกล้าที่จะนำเสนอประเด็นปัญหาที่พบและคิดวิธีแก้ไขปัญหาร่วมกัน นำไปสู่พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน

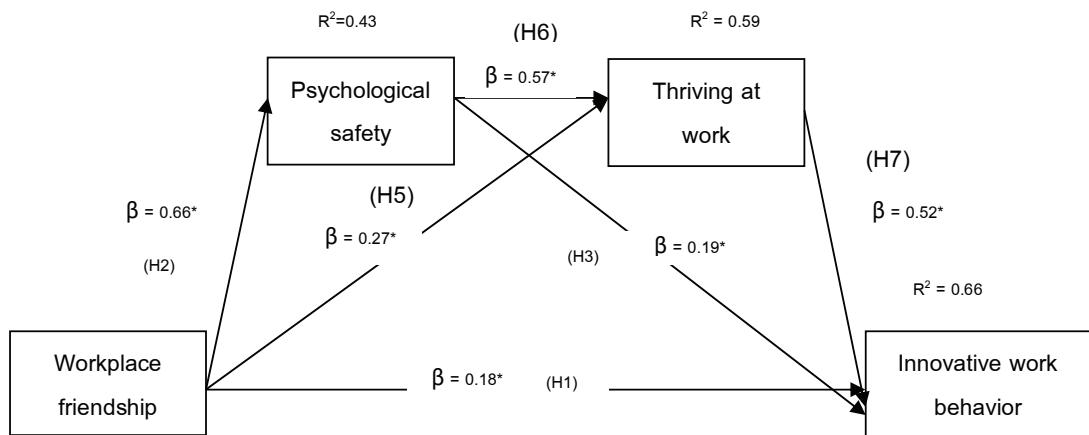
บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลอดภัยทางจิตใจระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลอดภัยทางจิตใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.13$, $p<.05$) โดยพบว่าผลของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานคือความปลอดภัยทางจิตใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.66$, $p<.05$) และความปลอดภัยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.19$, $p<.05$) แสดงให้เห็นว่าเมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความปลอดภัยทางจิตใจของตนเอง บุคคลนั้นจะมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรสามารถรับรู้ได้ว่าเมื่อพบปัญหาจะมีหัวหน้างาน เพื่อประสานความช่วยเหลือ เกิดความรู้สึกปลอดภัยที่จะกล้าทำในสิ่งที่ท้าทาย โดยไม่กลัวผลกระทบที่จะเกิด

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

บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน โดยมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.14$, $p<.05$) โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นพบว่า ผลของการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานคือความเจริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.27$, $p<.05$) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.52$, $p<.05$) แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน การที่บุคลากรมีการเรียนรู้ในงานอยู่เสมอจะเกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และการเรียนรู้นั้นจะต้องมีความกระตือรือร้นและกระฉับกระเฉงที่จะเรียนรู้อย่างมีชีวิตชีวา จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรม

เชิงนวัตกรรมในการทำงาน จากข้อค้นพบที่เกิดขึ้นในบทบาทความเป็นตัวแปรส่งผ่านของความเจริญก้าวหน้าในงาน เป็นประโยชน์สำหรับปรับปรุงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานมาก เพราะช่วยให้บุคคลสามารถพัฒนาตนเองได้ และยังมีบทบาทสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเจริญก้าวหน้าในงานให้กับบุคลากรให้มีสภาวะทางอารมณ์ที่รู้สึกถึงการมีชีวิตชีวา กระฉับกระเฉงและรู้สึกถึงการเรียนรู้ พัฒนาตัวเองอยู่เสมอ อันจะทำให้มีแนวคิดหรือกระบวนการการทำงานใหม่ ๆ เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บทบาทตัวแปรส่งผ่านของความปลดปล่อยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงาน ระหว่างมิตรภาพในที่ทำงานต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานจากผลการวิเคราะห์พบว่ามิตรภาพในที่ทำงานต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความปลดปล่อยทางจิตใจและความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.20$, $p<.05$) โดยอิทธิพลทางอ้อมที่เกิดขึ้นพบว่าการรับรู้มิตรภาพในที่ทำงานของบุคลากร บริษัทมีอิทธิพลต่อความปลดปล่อยทางจิตใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.66$, $p<.05$) ความปลดปล่อยทางจิตใจมีอิทธิพลต่อความเจริญก้าวหน้าในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.57$, $p<.05$) และความเจริญก้าวหน้าในงานมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.52$, $p<.05$) แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงมิตรภาพในที่ทำงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลดปล่อยทางจิตใจ และความเจริญก้าวหน้าในงานของตนเอง ส่งผลให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานโดยแสดงตาม Figure 2



Note. * $p < 0.05$

(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 ความปลอดภัยทางจิตใจและความเริญก้าวหน้าในงานมีความสำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีพัฒนาการในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงความสำคัญของการมีมิตรภาพในที่ทำงาน ความปลอดภัยทางจิตใจและความเริญก้าวหน้าในงานให้มากยิ่งขึ้นด้วยการสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ตั้งแต่ระดับทีม ระดับแผนกไปจนถึงระดับองค์กร นอกจากนี้ฝ่าย HR HRD หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรนำผลที่ได้จากการวิจัยไปวางแผน เพื่อกำหนดนโยบายให้แต่ละหน่วยงาน นำไปปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพัฒนาการเชิงนวัตกรรมในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น เช่น จัดกิจกรรมการเรียนรู้

และหัวหน้างานควรชื่นชมพนักงาน เมื่อพนักงานทำดีเพื่อสร้างการรับรู้ความปลอดภัยทางจิตใจและความเริญก้าวหน้าในงาน เพื่อนำไปสู่พัฒนาการ เชิงนวัตกรรมในการทำงานให้สูงขึ้นและยังเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิผลด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ตัวแปรมิตรภาพในที่ทำงานเป็นตัวแปรปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรความปลอดภัยทางจิตใจและความเริญก้าวหน้าในงาน ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการเกิดพัฒนาการ เชิงนวัตกรรมในการทำงาน แต่เนื่องจากเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับจิตใจอาจทำให้การรับรู้แตกต่างกัน มุ่งมองอาจจะแตกต่างกันถ้ามีปัจจัยอื่นเข้ามา เช่น ลักษณะการทำงานเป็นแบบแผนก/ทีม ต้องทำงานภายใต้การบริหารงานของหัวหน้า หรือการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นในการวิจัยไม่เดลครั้งต่อไปควรนำตัวแปรภาวะผู้นำ หรือ การสนับสนุนทางสังคม มาศึกษาในบทบาทตัวแปรปรับ (Moderator) เพิ่มเติม เพื่อสร้างบรรยายกาศการมีพัฒนาการ

เชิงนวัตกรรมในการทำงานและไม่เดลนี้สามารถนำไปต่อยอด สร้างโปรแกรมพัฒนาพุทธิกรรม เชิงนวัตกรรมในการทำงาน เนื่องจากการศึกษา มิตรภาพในที่ทำงานครั้งนี้เป็นการศึกษาในระดับบุคคล (individual level) ซึ่งในธรรมชาติของการทำงานในองค์กรขนาดใหญ่ บุคคลจะใช้เวลาส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนก/ทีมงานของตนเอง การรับรู้ มิตรภาพในที่ทำงานมีแนวโน้มที่จะรับรู้เฉพาะแผนก/ ทีมงานของตนเอง ดังนั้น จึงเป็นที่น่าสนใจว่าหาก

ศึกษาการรับรู้มิตรภาพในงานในระดับกลุ่ม (group level) เช่น แผนก/ทีมงาน มิตรภาพในที่ทำงานจะมีผลต่อการแสดงออกถึงพุทธิกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของบุคคลหรือของทีมหรือไม่

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.