PANYAPAT
ปัญญาพัฒน์

JSDP
Journal of Spatial Development and Policy
https://so16.tci-thaijo.org/index.php/JSDP/index

Research Article

The Causal Factors Influencing Innovative Behavior of Relationship Officers at a Commercial Bank in the Bangkok Metropolitan Area

Porntip Tangnavadee[1*] and Amarin Tawata[2]

[1] *Master's degree student, Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand*

[2] *Faculty of Management Science, Silpakorn University, Thailand*

[*] *Corresponding author. E-mail: Tangnavadee_P2@silpakorn.edu*

ABSTRACT

This research aimed to examine: (1) the levels of perceived organizational support, work–life balance, job satisfaction, work engagement, and innovative behavior among Relationship Officers; (2) investigate the effects of perceived organizational support, work–life balance, and job satisfaction on work engagement among Relationship Officers; and (3) analyze the influence of work engagement on the innovative behavior of Relationship Officers. This study employed a quantitative research design using purposive sampling. The sample consisted of 250 Relationship Officers from a commercial bank in Bangkok and its metropolitan area. The research instrument was a structured questionnaire. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. Structural Equation Modeling (SEM) was applied to test the research hypotheses. The results revealed that: (1) the overall level of work–life balance was at a moderate level, whereas perceived organizational support, job satisfaction, work engagement, and innovative behavior were all rated at a high level; (2) perceived organizational support had a positive effect on work engagement (β = 0.208), work–life balance had a positive effect on work engagement (β = 0.248), and job satisfaction had a positive effect on work engagement (β = 0.410); and (3) work engagement had a positive effect on innovative behavior (β = 0.667). All hypotheses were supported., and the model demonstrated a good fit with the empirical data (CMIN/DF = 1.065, GFI = 0.970, CFI = 0.999, NFI = 0.985, RMSEA = 0.016, RMR = 0.030).

Keywords: Perceived Organizational Support, Work–Life Balance, Job Satisfaction, Work Engagement, Employee Innovative Behavior

Received: 6 May 2026;
Revised: 22 June 2026;
Accepted: 24 June 2026

© 2026 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy
ISSN: 2985-220X (Online)

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พรทิพย์ ตั้งนาวาดี[1*] และ อมรินทร์ เทวตา[2]

[1] *นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย*

[2] *คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ประเทศไทย*

* *Corresponding author. E-mail: Tangnavadee_P2@silpakorn.edu*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ (2) อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ และ (3) อิทธิพลความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 250 คน เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ด้านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.208 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.248 และด้านความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.410 (3) ความยึดมั่นผูกพันมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ขนาดอิทธิพลเท่ากับ 0.667 ผลการทดสอบทั้งหมดสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (CMIN/DF = 1.065, GFI = 0.970, CFI = 0.999, NFI = 0.985, RMSEA = 0.016, RMR = 0.030)

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร, ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความยึดมั่นผูกพันในงาน, พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

© 2026 JSDP: Journal of Spatial Development and Policy

บทนำ

ในยุคการเปลี่ยนผ่านสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ธนาคารพาณิชย์ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภค เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์และข้อมูลขนาดใหญ่ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการยกระดับการให้บริการทางการเงินให้มีความแม่นยำ รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Crosby, 2025) ส่งผลให้องค์กรต้องปรับกลยุทธ์และพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลซึ่งเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและมีการแข่งขันด้านบริการทางการเงินในระดับสูง ภายใต้บริบทดังกล่าว “เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์” ถือเป็นบุคลากรสำคัญในการเชื่อมโยงระหว่างธนาคารกับลูกค้าธุรกิจ ทำหน้าที่สร้างและรักษาความสัมพันธ์ วิเคราะห์ความต้องการ ให้คำปรึกษาทางการเงิน และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งล้วนส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลลัพธ์ทางธุรกิจของธนาคาร (Bangkok Bank, 2023)

แม้เทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธนาคาร แต่ความสำเร็จขององค์กรยังคงขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรในการคิดริเริ่มและพัฒนาแนวทางการทำงานใหม่ ๆ เพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน โดยงานวิจัยที่ผ่านมาได้ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งสะท้อนถึงระดับความกระตือรือร้น ความทุ่มเท และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติงาน (Budiono et al., 2020) ทั้งนี้ความยึดมั่นผูกพันในงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน

ความพึงพอใจในงานช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร (Riyanto et al., 2021) ขณะที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อความมั่นคงทางอารมณ์และการตอบแทนองค์กรผ่านความทุ่มเทในการทำงาน (Imran et al., 2020) นอกจากนี้ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานยังช่วยลดความเครียดและส่งเสริมพลังในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานสามารถคิดริเริ่มสิ่งใหม่และมีความผูกพันในงานมากขึ้น (Noerchoidah & Indriyani, 2022) ปัจจัยเหล่านี้จึงมีบทบาทร่วมกันในการส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร อย่างไรก็ตาม แม้งานวิจัยก่อนหน้าจะศึกษาในหลายบริบท แต่ยังพบช่องว่างในอุตสาหกรรมธนาคารพาณิชย์ของประเทศไทย โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ซึ่งมีบทบาทเชิงกลยุทธ์ต่อรายได้และภาพลักษณ์ขององค์กร อีกทั้งในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีการแข่งขันสูงและลูกค้ามีความซับซ้อน ทำให้พนักงานต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์และการพัฒนานวัตกรรมในการทำงานมากขึ้น

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จึงมีความสำคัญ งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงาน ที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการพัฒนานโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงานที่มีต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลความยึดมั่นผูกพันในงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานของงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาแนวคิดเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ครอบคลุม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและการสร้างสมมติฐานที่สอดคล้องกับบริบทของการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร (Perceived Organizational Support) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงระดับที่พนักงานเชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพวกเขา ใส่ใจในสวัสดิการ และสนับสนุนความต้องการทางอารมณ์และสังคมของพนักงานการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรนี้ส่งผลโดยตรงต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร และก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) ซึ่งเป็นภาวะที่พนักงานมีแรงจูงใจ รู้สึกท้าทาย

และทุ่มเทให้กับงานที่ทำ (Imran et al., 2020) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

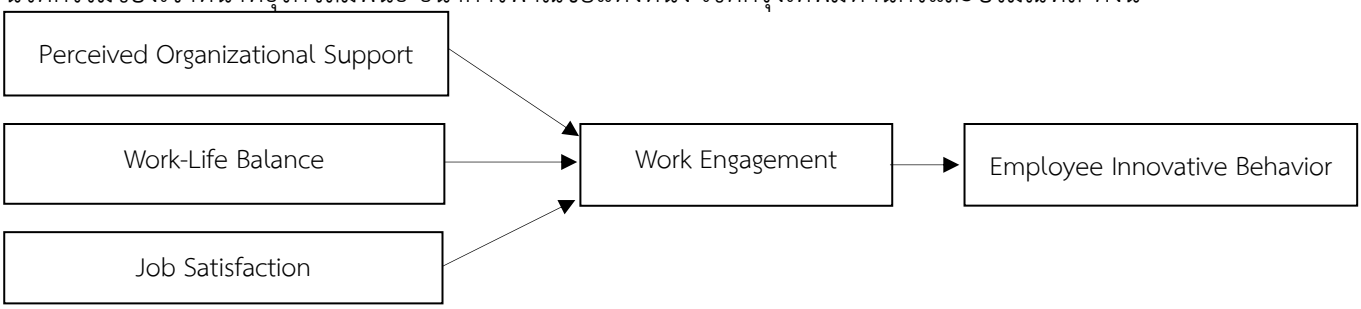
2. แนวคิดเรื่องความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน (Work-Life Balance) เป็นสภาวะที่บุคคลสามารถรักษาสมดุลระหว่างภาระหน้าที่ในการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม ซึ่งช่วยลดความเครียดและเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและชีวิตโดยรวม การมี ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานที่ดีจะช่วยส่งเสริมสุขภาพจิต ความเป็นอยู่ที่ดี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน (Noerchoidah & Indriyani, 2022) การส่งเสริมให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานตามความต้องการและความถนัดของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิธีการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมความยึดมั่นผูกพันในงาน (Lee et al., 2021) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

3. แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นแนวคิดที่สะท้อนถึงระดับที่พนักงานรู้สึกพึงพอใจและมีความสุขกับงานที่ทำ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น บรรยากาศในที่ทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม และโอกาสในการเติบโตในอาชีพ ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร รวมถึงความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) (Riyanto et al., 2021) งานวิจัยชี้ให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงมักจะมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานที่สูงขึ้นตามไปด้วย (Lan et al., 2020) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

4. แนวคิดเรื่องความยึดมั่นผูกพันในงาน (Work Engagement) เป็นสถานะทางจิตวิทยาของพนักงานที่แสดงออกถึงความทุ่มเทและความพยายามในการทำงานองค์ประกอบหลักของความยึดมั่นผูกพันในงาน ได้แก่ ความกระตือรือร้น (Vigor) ความทุ่มเท (Dedication) และการมีสมาธิในงาน (Absorption) พนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน สูงมักมีความคิดริเริ่มและพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน (Budiono et al., 2020) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ ความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นตัวแปรอิสระที่คาดว่าจะส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

5. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรนั้นประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการ ได้แก่ ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การแสวงหาโอกาส (Opportunity Seeking) และการนำไปประยุกต์ใช้ (Implementation) ทั้งสามองค์ประกอบนี้มีความเชื่อมโยงกันและส่งผลโดยตรงต่อการเกิดพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ธัญพร ภาคคู และอมรินทร์ เทวตา, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดให้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรอิสระ ความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลาง และ พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นตัวแปรตาม เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทราบจำนวนข้อมูลที่แน่นอน จำนวน 662 ราย ข้อมูล ณ วันที่ 24 พ.ย. 2568 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้เกณฑ์สำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ตามแนวทางของ Hair et al. (2010) ซึ่งแนะนำให้ใช้อัตราส่วนจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต่อจำนวนพารามิเตอร์หรือข้อคำถามไม่น้อยกว่า 5:1 โดยการวิจัยครั้งนี้มีข้อคำถามที่ใช้ในการวัดตัวแปรทั้งสิ้น 33 ข้อ ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่เหมาะสมจึงเท่ากับ 165 ราย (33 × 5 = 165) นอกจากนี้ Hair et al. (2010) ยังเสนอว่า การวิเคราะห์ SEM ควรมีขนาดกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 200 ราย เพื่อให้ผลการวิเคราะห์มีความน่าเชื่อถือและมีเสถียรภาพทางสถิติ ผู้วิจัยจึงกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ซึ่งถือว่าเพียงพอและมีความน่าเชื่อถือสูงสำหรับการวิเคราะห์ SEM โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทั้งนี้ เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่ต่ำกว่า 1 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม(questionnaire)เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นมาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา(Content validity) และความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์(Face validity) ซึ่งจัดทำขึ้นจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยจำแนกแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล มีข้อคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Checklist) โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นลักษณะเลือกตอบใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert scale) การวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาผลการตรวจสอบ โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ของงานวิจัย โดยค่า IOC จะมีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร = 1 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน = 0.95 ด้านความพึงพอใจในงาน = 1 ด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน = 1 และด้านพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน = 0.86 จากนั้นเลือกข้อคำถามที่มีดัชนีสอดคล้องตั้งแต่ 0.5-1.0 แสดงถึงข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยสามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปใช้งานวิจัยได้ จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อ มั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach’s alpha coefficient) ค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยผลลัพธ์ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach’s Alpha) ของข้อคำถามมีดังนี้ ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร = 0.939 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน = 0.983 ด้านความพึงพอใจในงาน = 0.806 ด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน = 0.947 และด้านพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน = 0.949

3. สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 2 ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

สมมติฐานที่ 4 ความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเก็บข้อมูลในรูปแบบผ่านระบบออนไลน์ (Online survey) ในรูปแบบ Google Form

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรรนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

5.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

5.3 วิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา ก่อนการทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของข้อมูล ประกอบด้วย การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของตัวแปรแฝงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงเส้นพหุ (Multicollinearity) โดยพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งผลการตรวจสอบพบว่าข้อมูลมีความเหมาะสมและไม่พบปัญหาความสัมพันธ์ซ้ำซ้อนของตัวแปร จึงสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองสมการโครงสร้าง (SEM) เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า

1. ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.52 แปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคำถามสูงสุดในประเด็น “องค์กรสนับสนุนให้พนักงานฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น”

ระดับความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.14 แปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคำถามสูงสุดในประเด็น “ท่านมีเวลาเพียงพอสำหรับกิจกรรมพักผ่อนหรือทำสิ่งที่ท่านสนใจนอกเหนือจากงาน”

ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.52 แปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคำถามสูงสุดในประเด็น “ท่านพึงพอใจกับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน”

ระดับความคิดเห็นด้านความยึดมั่นผูกพันในงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.41 แปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคำถามสูงสุดในประเด็น “ท่านรู้สึกมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทกับงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่”

ระดับความคิดเห็นด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ 3.56 แปลผลได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับเห็นด้วยมาก โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคำถามสูงสุดในประเด็น “ท่านพร้อมผลักดันให้แนวคิดใหม่ๆ ถูกนำไปใช้จริงในองค์กร”

2. อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผู้วิจัยทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยใช้วิธีการประมาณค่าสูงสุด (Maximum likelihood estimation) จากความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ค่าสถิติประเมินความสอดคล้องของสมการเชิงโครงสร้าง หรือ structural equation model (SEM) พบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า chi-square เท่ากับ 123.597 ค่า df เท่ากับ 118 และค่า CMIN/DF เท่ากับ 1.065 ผ่านเกณฑ์พิจารณา

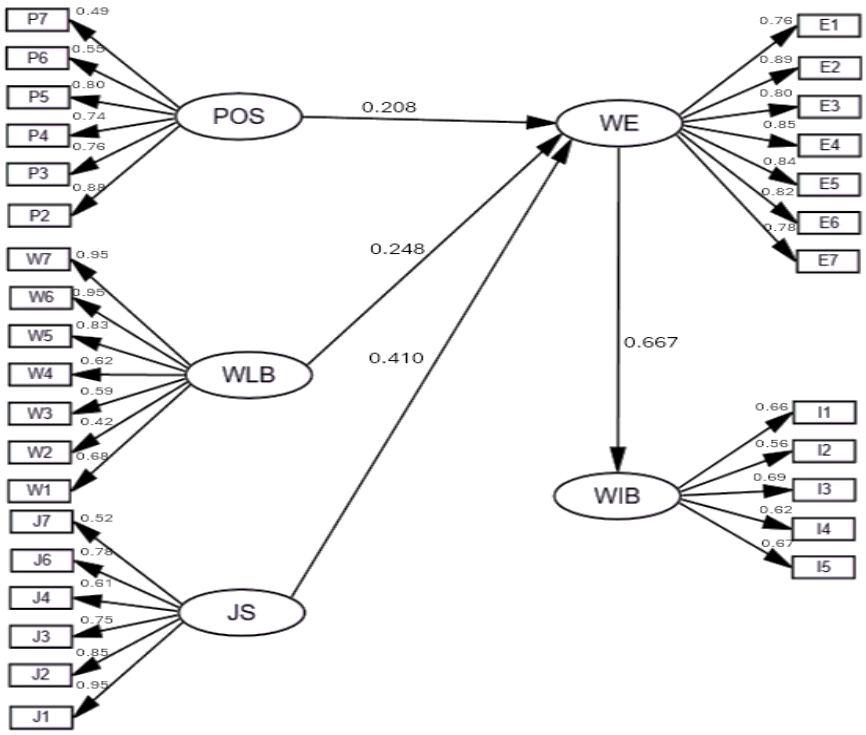
ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) ผลการวิเคราะห์มีค่า 0.016 และค่ารากของค่าเฉลี่ยยกกำลังสองของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (RMR) ผลการวิเคราะห์มีค่า 0.030

ดัชนีระดับความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) ผลการวิเคราะห์มีค่า 0.970 และดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) ผลการวิเคราะห์มีค่า 0.999

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

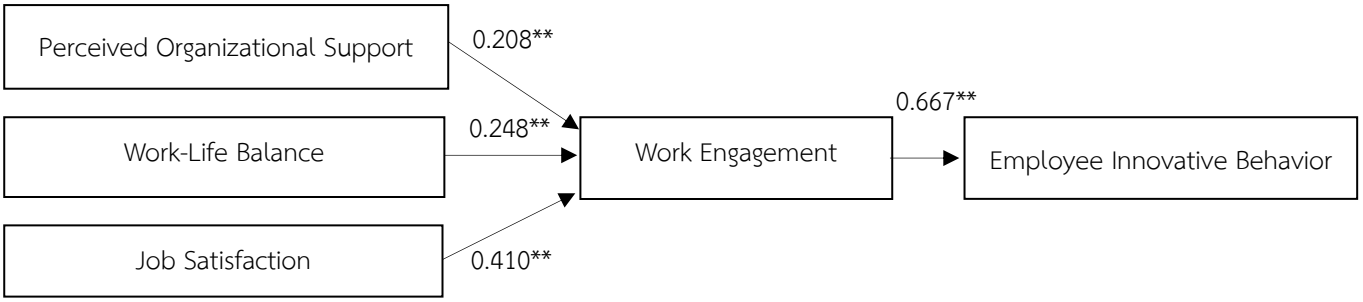
ตารางที่ 1 ดัชนีความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน	เกณฑ์ที่ยอมรับ	ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์
Chi-square	-	123.597
DF	-	118
CMIN/DF	<5.00	1.065
p-value	>0.05	0.297
GFI	>0.90	0.970
CFI	>0.90	0.999
NFI	>0.90	0.985
RMR	<0.50	0.030
RMSEA	<0.50	0.016



ภาพที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์โมเดลด้วยสมการเชิงโครงสร้าง

จากผลการทดสอบสมมติฐานของการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เป็นโมเดลที่สอดคล้อง ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

หมายเหตุ: **=P≤0.001,*P≤0.01

ตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ตัวแปร	β[a]	S.E.[b]	C.R.[c]	p-value	ผลการทดสอบ
H1	POS -->WE	0.208	0.092	3.124	0.000**	ยอมรับสมมติฐาน
H2	WLB -->WE	0.248	0.062	4.657	0.000**	ยอมรับสมมติฐาน
H3	JS -->WE	0.410	0.084	5.535	0.000**	ยอมรับสมมติฐาน
H4	WE -->WIB	0.667	0.044	14.109	0.000**	ยอมรับสมมติฐาน

หมายเหตุ: POS = การรับรู้การสนับสนุนขององค์กร, WLB = ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน , JS = ความพึงพอใจในงาน, WE = ความยึดมั่นผูกพันในงาน, WIB = พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน , a= Standardized parameter, b = Standardized Error, c = Critical ratio

จากสมมติฐานที่ 1: การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการวิเคราะห์หลักการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน β =0.208 จึงยอมรับสมมติฐาน โดยความยึดมั่นผูกพันในงานเกิดการที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่า และเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และการทำงานของตน ย่อมส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อทั้งงานและองค์กรเพิ่มสูงขึ้น

จากสมมติฐานที่ 2: ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการวิเคราะห์ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน β =0.248 จึงยอมรับสมมติฐาน โดยความยึดมั่นผูกพันในงานเกิดจากการที่พนักงานสามารถจัดสรรเวลาและพลังงานระหว่างสองมิติได้อย่างสมดุล มีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน อันนำไปสู่ระดับความผูกพันในงานที่สูงขึ้น

จากสมมติฐานที่ 3: ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน β =0.410 จึงยอมรับสมมติฐาน โดยความยึดมั่นผูกพันในงานเกิดเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านความตั้งใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับองค์กร

จากสมมติฐานที่ 4: ความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน β =0.667 จึงยอมรับสมมติฐาน เมื่อพนักงานมีระดับความผูกพันในงานสูง มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงรุกในการคิดริเริ่ม พัฒนา และปรับปรุงการทำงานอย่างสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากความผูกพันในงานส่งผลให้พนักงานมีพลังในการทำงาน มีความทุ่มเท และมีความจดจ่อกับงาน

อภิปรายผล

การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าการที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญ เห็นคุณค่า และเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่และการทำงานของตน ย่อมส่งผลให้ระดับความผูกพันต่อทั้งงานและองค์กรเพิ่มสูงขึ้น ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่ง Vermeulen & Scheepers (2020) เสนอว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กรอยู่บนพื้นฐานของ “การแลกเปลี่ยน” กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ไม่ว่าจะในด้านทรัพยากร ความเป็นธรรม หรือโอกาสในการพัฒนา จะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันและความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ (obligation) และนำไปสู่การตอบแทนองค์กรผ่านพฤติกรรมเชิงบวก เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความทุ่มเท และความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ชาลิดา รักเจริญ (2566) พบว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับ Gathmyr et al. (2025) ศึกษาความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในการรับรู้การสนับสนุนองค์กร การยกระดับระบบการดูแลสุขภาพไปสู่เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรส่งผลให้เกิดผลลัพธ์เชิงบวกอื่น ๆ เช่น ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น และการรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้พนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานในระดับสูงขึ้น

ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการบทบาทระหว่างชีวิตส่วนตัวและการทำงานอย่างเหมาะสม กล่าวคือ พนักงาน

ที่สามารถจัดสรรเวลาและพลังงานระหว่างสองมิติได้อย่างสมดุล มีแนวโน้มเกิดความพึงพอใจในชีวิตและการทำงาน อันนำไปสู่ระดับความผูกพันในงานที่สูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Noerchoidah & Indriyani (2022) ซึ่งระบุว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานมีส่วนช่วยลดความเครียด เสริมสร้างคุณภาพชีวิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ขณะเดียวกันยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Lee et al. (2021) ที่ชี้ให้เห็นว่า ความสมดุลดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันในงาน โดยเฉพาะในกลุ่มพนักงานยุคใหม่ที่ให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่นในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ สุลีวัลย์ หมีแรตร์ (2559) พบว่า ปัจจัยความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับ พรรณอร รัชตมุทธา (2566) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านชีวิตและการทำงานที่มีความสมดุลกันโดยส่วนรวม (2) ด้านลักษณะงานที่ส่งเสริมให้เกิดการเติบโตและมั่นคงในงาน และ (3) ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ต่างส่งผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับ Pramudita & Irbayuni (2025) ศึกษาผลกระทบของความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรต่อความผูกพันในการทำงานของบุคลากรหญิง ซึ่งพบว่า การบริหารจัดการเวลาและความยืดหยุ่นในการทำงานอย่างเหมาะสม มีส่วนสำคัญที่ช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลดีต่อทั้งตัวพนักงานและองค์กร

ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความยึดมั่นผูกพันในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าความรู้สึกเชิงบวกที่พนักงานมีต่องานของตน เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดความทุ่มเทและความผูกพันในระยะยาว กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงาน จะมีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านความตั้งใจ ความกระตือรือร้น และความพร้อมในการมีส่วนร่วมกับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al., (2020) และ Firdaus et al., (2024) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเกิดจากการที่ลักษณะงานสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นด้านค่าตอบแทน โอกาสในการก้าวหน้า หรือความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้อง Lan et al. (2020) ศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศจีน พบว่า ความพึงพอใจในงานมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การมีทรัพยากรในการทำงานอย่างเพียงพอทำให้เกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานอย่างเต็มที่ และยังสอดคล้องกับ ณิชารีย์ ปุรณะ (2560) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริการลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรด้านความพึงพอใจในงานสามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

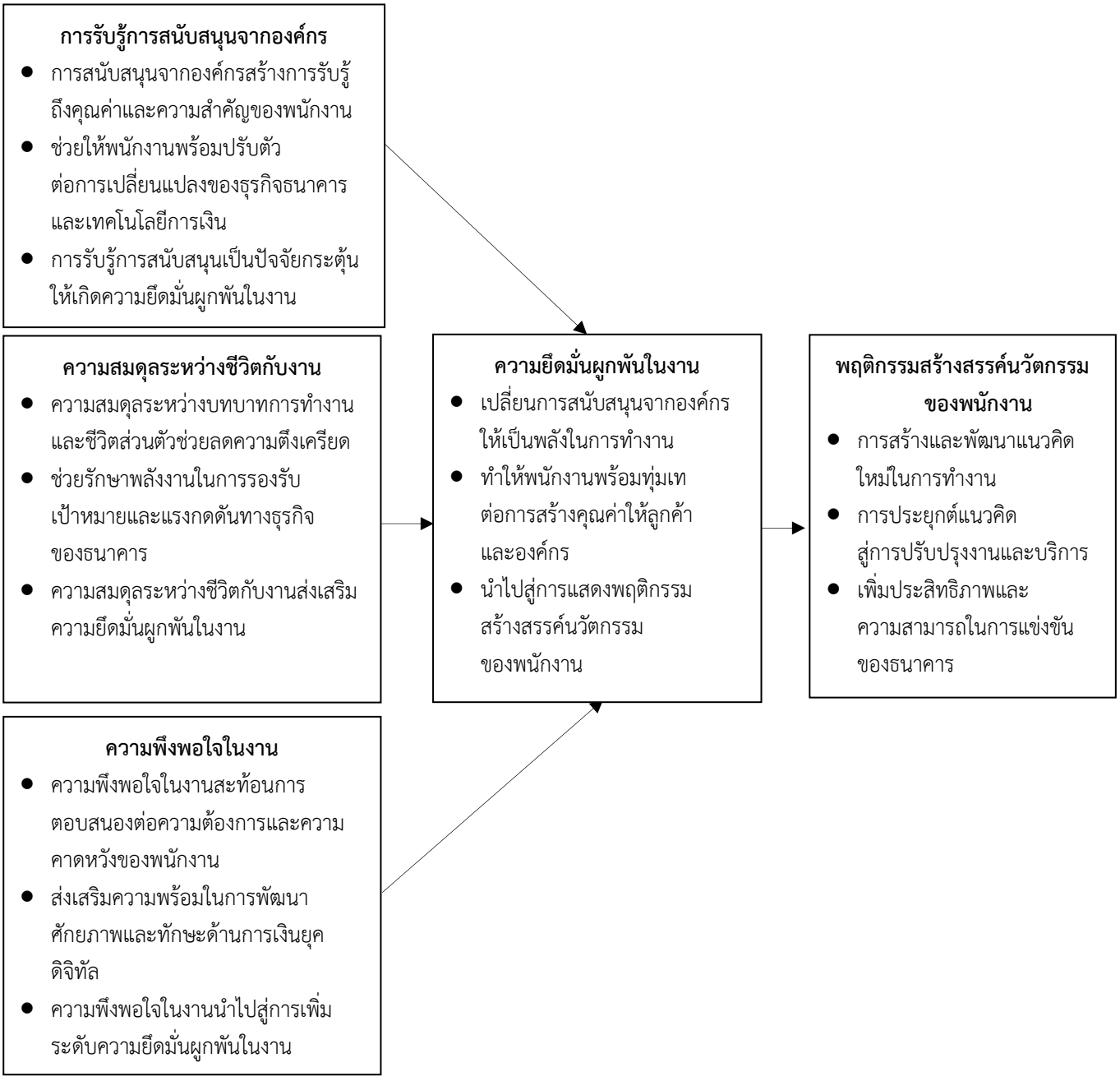
ความยึดมั่นผูกพันในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สะท้อนให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับความผูกพันในงานสูง มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมเชิงรุกในการคิดริเริ่ม พัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากความผูกพันในงานส่งผลให้พนักงานมีพลังในการทำงาน มีความทุ่มเท และมีความจดจ่อกับงานในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Lan et al. (2020) ซึ่งอธิบายว่าความยึดมั่นผูกพันในงานประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ พลังในการทำงาน (vigor) ความทุ่มเท (dedication) และความจดจ่อ (absorption) โดยองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนมีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการคิดเชิงสร้างสรรค์ และพัฒนานวัตกรรมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยังสามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานรับรู้ว่างานมีความหมาย มีความท้าทาย และสามารถตอบสนองคุณค่าภายในของตนเองได้ พนักงานที่มีความผูกพันในงานในระดับสูงจึงไม่เพียงปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เท่านั้น แต่ยังแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนางาน รวมถึงสร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้อง ธัญญ์ธนภัสร์ วรเวชวิทยา (2566) พบว่า ความผูกพันในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิต

ในบริบทของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอาจปรากฏในรูปแบบของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การออกแบบแนวทางการให้บริการลูกค้าให้สอดคล้องกับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป

หรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันและความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว

องค์ความรู้ใหม่

การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากปัจจัยด้านองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจาก “กระบวนการเชิงกลไก” ที่มีความยึดมั่นผูกพันในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลางสำคัญ โดยปัจจัยต้นทาง ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงาน ล้วนส่งผลเชิงบวกต่อระดับความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน มีสมดุลชีวิตการทำงานที่เหมาะสม และมีความพึงพอใจในงาน จะก่อให้เกิดความกระตือรือร้น ความทุ่มเท และความจดจ่อในการทำงาน ซึ่งสะท้อนออกมาในรูปของความยึดมั่นผูกพันในงานที่สูงขึ้น และความผูกพันดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันสำคัญที่นำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เช่น การคิดริเริ่มแนวทางใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการสร้างคุณค่าใหม่ให้กับองค์กร



ภาพที่ 4 องค์ความรู้ใหม่

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์จะสามารถแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากองค์กร ควบคู่กับการมีความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยดังกล่าวไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยตรงเท่านั้น แต่ยังส่งผลผ่านความยึดมั่นผูกพันในงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้น ความทุ่มเทและความพร้อมในการสร้างสรรค์แนวทางการทำงานใหม่ ๆ

ประการแรก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความยึดมั่นผูกพันในงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ โดยเมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมทุ่มเทในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

ประการที่สอง ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงานและความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความยึดมั่นผูกพันในงาน เมื่อพนักงานสามารถบริหารจัดการบทบาทหน้าที่การทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม รวมถึงได้รับผลตอบแทน สภาพแวดล้อมการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพที่สอดคล้องกับความคาดหวัง จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ประการที่สาม ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านงานไปสู่การเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรและงานในระดับสูง จะมีแนวโน้มในการคิดริเริ่มแนวทางใหม่ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการพัฒนาวิธีการให้บริการลูกค้าอย่างสร้างสรรค์ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสนับสนุนการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธนาคารในระยะยาว

ดังนั้นความยึดมั่นผูกพันในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางสำคัญ (Mediator) ที่ช่วยเปลี่ยนผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน และความพึงพอใจในงาน ให้กลายเป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ อันเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ธนาคารควรพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์อย่างเป็นรูปธรรม เช่น การจัดให้มีระบบที่ปรึกษา (Mentoring System) การให้คำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ การยกย่องและให้รางวัลแก่ผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อให้พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญและพร้อมสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

1.2 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์มีภารกิจในการดูแลลูกค้า การติดตามเป้าหมายทางธุรกิจ และการขยายฐานลูกค้า ธนาคารควรกำหนดแนวทางบริหารภาระงานให้เหมาะสม ส่งเสริมความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน และจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาวะทางกายและจิตใจ เพื่อลดความเครียดจากการทำงานและช่วยให้พนักงานสามารถรักษาสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านความพึงพอใจในงาน ธนาคารควรพัฒนาระบบผลตอบแทนและความก้าวหน้าในสายอาชีพให้มีความชัดเจน สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน รวมถึงออกแบบงานให้มีความท้าทายและเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยเพิ่มระดับความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน

1.4 ด้านความยึดมั่นผูกพันในงานธนาคารควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงาน และการพัฒนากระบวนการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ควรมีการสื่อสารเป้าหมายองค์กรอย่างชัดเจน รวมถึงสร้างระบบการยอมรับและชื่นชมผลงานที่เป็นธรรม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันและความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

1.5 ด้านพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมธนาคารควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์สามารถคิดค้นและนำเสนอแนวทางใหม่ในการปฏิบัติงาน การให้บริการลูกค้า และการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยจัดให้มีช่องทางในการเสนอแนวคิดหรือโครงการใหม่อย่างเป็นระบบ รวมทั้งสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้า การวางแผนทางการเงิน และการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในองค์กร

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการศึกษาเพิ่มเติมในรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้สามารถเข้าใจมุมมอง ทัศนคติ และประสบการณ์ของเจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์ได้อย่างลึกซึ้งและรอบด้านมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความสมบูรณ์ขององค์ความรู้ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานวิจัยในอนาคต

2.2 ผู้ที่สนใจควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) หรือแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เพื่อให้เข้าใจพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ครอบคลุมมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชาลิดา รักเจริญ. (2566). *อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและจากผู้บังคับบัญชาและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของพนักงาน ในสำนักงานสรรพากรภาคแห่งหนึ่ง*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ณิชารีย์ ปุรณะ. (2560). *ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานบริการลูกค้าสวนอุตสาหกรรม 304 ปราจีนบุรี*. (ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช).

ธัญญ์ธนภัสร์ วรเวชวิทยา. (2566). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งเขตพื้นที่ภาคกลางของประเทศไทย*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).

ธัญพร ภาคคู และ อมรินทร์ เทวตา. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน บริษัทมติชน จำกัด (มหาชน). ใน *การประชุมวิชาการนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 15 “Global Goals, Local Actions: Looking Back and Moving Forward 2022”* (น. 97–107). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.

พรรณอร รัชตมุทธา. (2566). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบำรุงรักษาเครื่องกลการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย*. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

สุลีวัลย์ หมีแรตร์. (2559). *ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน แรงจูงใจในการเข้าสู่อาชีพ และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์กรของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).

Bangkok Bank. (2023). *Digitalization and innovation*. Retrieved from https://www.bangkokbank.com/th-TH/About-Us/Sustainability/Digitalization-Innovation.

Budiono, I., Hamidah, & Yasin, M. (2020). Linking prophetic leadership, workplace spirituality, employee engagement and innovative work behavior in sufism-based Islamic boarding school. *Journal of Xi'an University of Architecture & Technology, 12*(3), 3766–3786.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297-334.

Crosby, M. (2025). *Banking technology trends 2025: The future of money is here*. Retrieved from https://www.avenga.com/magazine/banking-technology-trends.

Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior, 7*(1), 101-124.

Firdaus, A., Sudarmo, Noor, M. A., Safkaur, T. L., Suprayitno, D., & Setiawan, A. (2024). Job Satisfaction as a Mediation of Transformational Leadership on Organizational Commitment and Employee Performance. *Journal of Lifestyle and SDGs Review, 5*(2), 1-18.

Gathmyr, D., Suhud, U., Herlitah, Hamidah, Safariningsih, R. T. H. S., & Wilson, J. (2025). Technological Advancements in Perceived Organizational Support Enhancing Healthcare Systems Towards Sustainable Development Goals. *APTISI Transactions on Technopreneurship*, *7*, 516-526.

Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th Edition). New York: Pearson.

Imran, M. Y., Elahi, N. S., Abid, G., Ashfaq, F., & Ilyas, S. (2020). Impact of perceived organizational support on work engagement: Mediating mechanism of thriving and flourishing. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 6*(3), 1-18.

Lan, T., Chen, M., Zeng, X., & Liu, T. (2020). The Influence of Job and Individual Resources on Work Engagement Among Chinese Police Officers: A Moderated Mediation Model. *Front in Psychol, 11*, 497.

Lee, C. C., Aravamudhan, V., Roback, T., Lim, H. S., & Ruane, S. G. (2021). Factors impacting work engagement of Gen Z employees: A regression analysis. *Journal of Leadership, Accountability and Ethics, 18*(3), 147–159.

Noerchoidah, & Indriyani, R. (2022). Hasil work engagement dari work life balance karyawan peran mediasi job crafting. *Jurnal Manajerial, 9*(3), 264–281.

Pramudita, D. W., & Irbayuni, S. (2025). The Effect of Work Life Balance and Perceived Organizational Support on Work Engagement in Female Employees of PTPN I Regional 4 Surabaya. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics, 8*(1), 1504-1514.

Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management, 19*(3), 162–174.

Vermeulen, T., & Scheepers, C. B. (2020). Mediating effect of perceived organisational support on authentic leadership and work engagement. *SA Journal of Human Resource Management, 18*(0), 1-12.