



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงานและความภักดีเพื่อการทำนายพฤติกรรม
เชิงนวัตกรรมของพนักงาน : กรณีศึกษาร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร

Study of work life balance and employee loyalty as predictors of employee
innovative behavior: Case study of convenience store in Bangkok

ธารทิพย์ พจน์สุภาพ^{1*}, วิวรรณ มุกดาประกร², ปราณี คงธนสมุทร³ และสมคิด ชัยโพธิ์น้อย⁴

Thantip Pojsupap^{1*}, Wiwan Mukdaprakorn², Pranee Kongtanasant³ and Somkid
Chaiponoi⁴

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

¹ Assistant professor Dr, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

² อาจารย์ประจำ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

² Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

³ อาจารย์ประจำ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

³ Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

⁴ อาจารย์ประจำ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

⁴ Lecturer, Faculty of Business Administration, Kasem Bundit University.

*Corresponding author, E-mail: thantip.poj@kbu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความภักดี และ
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน และ 2) สร้างสมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม
ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เก็บรวบรวม
ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์
ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า
1) พนักงานที่อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) พนักงานที่อายุ และอายุการทำงานแตกต่างกัน จะมี
ความภักดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) พนักงานที่อายุการทำงานแตกต่างกัน จะมี
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ความสมดุลในชีวิตการ
ทำงานและความภักดีสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ร้อยละ 63.8

คำสำคัญ: ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตกับการทำงาน, ความภักดี, พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

Abstract

This study aims were 1) to study the work life balance, loyalty and employee
innovative behavior and 2) to develop prediction equations to predict the employee
innovative behavior. The sample group were 400 employees at convenience stores in
bangkok. Use questionnaires as a tool to collect data. The statistics of frequently,
percentage, mean, standard deviation, t-test, ANOVA and multiple regression analysis were



used to analyzed data. The result was found that 1) The employees of different experience in the job and average income had different in the work life balance at a statistical significance level of .05 2) The employees of different age and experience in the job had different in the loyalty at a statistical significance level of .05 3) The employees of different experience in the job had different in the innovative behavior at a statistical significance level of .05 and 4) Work life balance and loyalty could jointly predict innovative work behavior at 63.8 percent.

Keywords: work life balance, loyalty, innovative work behavior

บทนำ

จากการรายงานแนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564 - 2566 ของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ระบุว่ายอดขายของร้านค้าปลีกสมัยใหม่มีแนวโน้มเติบโตเฉลี่ย 1.5 - 2.5% ตามเศรษฐกิจที่ทยอยฟื้นตัว หนึ่งในรูปแบบร้านค้าปลีกสมัยใหม่ที่สำคัญในปัจจุบัน คือ ร้านสะดวกซื้อ ซึ่งส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในแหล่งชุมชน เน้นการบริการ และให้ความสะดวกแก่ลูกค้า จากการขยายสาขาการลงทุนส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจร้านสะดวกซื้อทวีความรุนแรงทุกด้าน ทั้งด้านทำเลที่ตั้ง การบริการ ราคา การส่งเสริมการขาย และการร่วมมือกับพันธมิตร (นรินทร์ ต้นไพบูลย์, 2564) และการทำงานเป็นสิ่งสำคัญในการดำรงชีพ แต่ในขณะที่เดียวกันทุกคนย่อมต้องการมีเวลามากขึ้นในแต่ละวันเพื่อทำสิ่งที่ตนเองชอบ การทำงานอย่างทุ่มเทจนละเลยการใช้ชีวิตในด้านอื่น นำมาซึ่งความไม่สมดุลในการใช้ชีวิตและอาจส่งผลกระทบต่อครอบครัว สังคม และองค์กร การขาดความสมดุลนี้อาจนำไปสู่ภาวะหมดไฟ คงปฏิเสธไม่ได้ว่า ลักษณะของงานบางประเภทไม่สามารถทำงานนอกสถานที่ได้ เช่น ร้านสะดวกซื้อ ซึ่งหมายถึงร้านค้าปลีกขนาดกลางที่จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นต่อชีวิตประจำวัน และเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง พนักงานผู้ให้บริการในร้านสะดวกซื้อจึงเป็นกำลังสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยเน้นการให้บริการทุกระดับประทับใจ ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หากองค์กรละเลยหรือไม่สนใจชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ความขัดแย้งก็อาจเกิดขึ้นได้ ในทางกลับกัน หากองค์กรแสดงออกถึงความเข้าใจต่อพนักงานและสามารถช่วยหาสมดุลที่เหมาะสมได้ ความจงรักภักดีของพวกเขาจะเพิ่มขึ้น ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานนั้น เป็นความรู้สึกและการแสดงออกของพนักงาน ซึ่งเคารพต่อองค์กร มีความเต็มใจปฏิบัติงานและอุทิศตนต่อองค์กร เมื่อพวกเขาเกิดความผูกพันมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ มีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกขององค์กร พวกเขาจะมีความตั้งใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้ตลอดไป การลาออกของพนักงานและมีการจ้างพนักงานใหม่ อาจต้องใช้เวลาฝึกฝนพวกเขาให้มีทักษะที่ดีเพียงพอ ดังนั้นองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปฏิบัตินโยบายอย่างเป็นธรรม

ประเด็นที่เกี่ยวกับนวัตกรรม คือหนึ่งในปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร ความสามารถในการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กรล้วนขึ้นอยู่กับความสามารถในการคิดค้นนวัตกรรมของบุคลากร (Palangkaraya, Stierwald, Webster, & Jensen, 2010) การนำผลิตภัณฑ์และวิธีการทำงานในองค์กรมาพัฒนา การนำไปใช้ และการนำแนวคิดใหม่ไปปฏิบัติ ถือเป็นพฤติกรรมสร้างนวัตกรรมของบุคลากร ดังนั้น องค์กรจึงต้องพัฒนาให้พวกเขามีความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือมีพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม



ดังนั้นการศึกษาเพื่อการพัฒนาความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เป็นวิถีทางหนึ่งที่จะรักษาความภักดีของพนักงาน ลดปัญหาการลาออก หากพวกเขามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ย่อมส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (Shi, 2012) ดังที่กล่าวมาทำให้ผู้วิจัยเชื่อว่า ผลการวิจัยเรื่องนี้จะได้สะท้อนระดับความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ สร้างความผูกพันและความจงรักภักดี และความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล
2. เพื่อสร้างสมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในกรุงเทพมหานคร

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. ความสมดุลระหว่างชีวิตและงาน

Grzywacz & Marks (2000) อธิบายว่า การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างครอบครัวกับงานนั้น มีนิยามที่หลากหลาย ทั้งในมิติการเกื้อหนุนระหว่างครอบครัวกับงาน และความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงานของ Ransome (2007) สนับสนุนว่า สมดุลงานและชีวิต เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับสมดุลระหว่างงานและชีวิต โดยอาจหมายรวมถึงนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับครอบครัว ความเสมอภาคระหว่างเพศเกี่ยวกับงาน การคำนึงถึงอย่างครอบคลุมทั้งแรงงานในและนอกระบบตลาดแรงงาน ในขณะที่ Fisher (2019) อธิบายว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานเกี่ยวข้องกับการลดความเครียดจากการทำงาน และการสร้างวิธีการทำงานที่มั่นคงและยั่งยืนไปพร้อมกับการรักษาสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดี โดยทั่วไป สมดุลงานและชีวิต มักได้รับการบรรจุเป็นนโยบายขององค์กร โดยมุ่งเน้นเรื่องเวลาการทำงาน และครอบครัว องค์กรแรงงานระหว่างประเทศมีการนำเสนอมาตรการและนโยบายต่าง ๆ ในระดับองค์กร (Fagan, Lyonette, Smith, and Salda a-Tejeda, 2012) ประกอบด้วย สิทธิการลางาน เช่น มีการให้หยุดงานประจำปีรวมอย่างน้อย 3 สัปดาห์ การให้หลักประกันต่าง ๆ การลดชั่วโมงการทำงาน การทำงานนอกเวลางาน การยืดหยุ่นเวลางาน การดูแลและการบริการต่าง ๆ การฟื้นฟูแรงงาน เช่น การฝึกสอน อาชีพ การฝึกอบรม และการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม การสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลในเชิงบวกมากมาย ทั้งความเครียดที่น้อยลง ความเสี่ยงที่จะเกิดความเหนื่อยหน่ายน้อยลง และความรู้สึกเป็นอยู่ที่ดีขึ้น สิ่งนี้ไม่เพียงแต่เป็นประโยชน์ต่อพนักงานเท่านั้นแต่ยังดีต่อนายจ้างด้วย องค์กรที่มุ่งมั่นในการจัดหาสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนความสมดุลระหว่างชีวิตและงานสำหรับพนักงาน อาจเสนอทางเลือก เช่น การสื่อสารทางไกลหรือตารางการทำงานที่ยืดหยุ่น นอกจากจะสามารถประหยัดค่าใช้จ่าย ลดปัญหาการขาดงานแล้วยังทำให้พนักงานมีความซื่อสัตย์และมีประสิทธิผลให้การทำงานมากขึ้นด้วย

2. ความจงรักภักดีของพนักงาน

Bettencourt, Gwinner and Meuter (2001) แนะนำว่าความภักดีเป็นพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของพนักงานต่อองค์กรผ่านการส่งเสริมผลประโยชน์

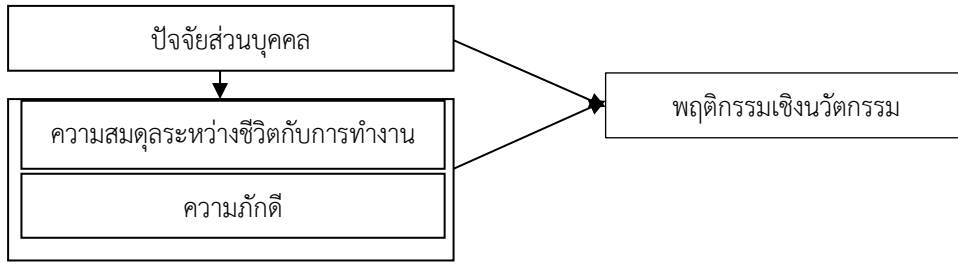


Wan (2012) อธิบายว่าความภักดีของพนักงาน คือ ความผูกพันทางจิตใจของบุคคลหรือความมุ่งมั่นต่อองค์กร ในอดีตความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งที่แสดงออกซึ่งสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับองค์กร ถ้ายังมี ความจงรักภักดีต่อองค์กรสูงมากขึ้นเท่าไร แนวโน้มที่จะลาออกหรือทิ้งองค์กรไปก็จะน้อยลงเท่านั้น

Guillon and Cezanne (2014) ได้อธิบายว่า ความภักดีของพนักงานเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของที่แข็งแกร่ง และเต็มใจที่จะอยู่ในองค์กร ความภักดีของพนักงาน คือ ทศนคติของพนักงานที่เต็มใจที่จะอยู่ให้การสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของบริษัท ด้วยความพยายามในเชิงบวก โดยให้ความสำคัญกับความผูกพันทางจิตใจ Forbes Councils Member (2021) เสนอกลยุทธ์ เพื่อสร้างความภักดีและรักษาพนักงานไว้ในระยะยาว ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับความยืดหยุ่น เช่น ความยืดหยุ่นในด้านชั่วโมง สถานที่ทำงาน 2) รับฟังความคิดและข้อกังวลใจ 3) ให้โอกาสในการเติบโต 4) ปลอ่ยให้พวกเขาเป็นผู้นำโครงการของตนเอง ให้พนักงานมีอิสระในการสร้างสรรค์และดำเนินโครงการของตนเอง 5) ช่วยให้พวกเขาบรรลุเป้าหมาย 6) ยกย่องพนักงาน ส่งเสริมให้พวกเขามีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงขึ้น 7) รับรู้ถึงความพยายามของพนักงาน ให้รางวัลกับความสำเร็จของพวกเขา และ 8) ขับเคลื่อนให้เกิดวัฒนธรรมเชิงบวกในสถานที่ทำงาน

3. พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน

Marina (2007) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า “เป็นการสร้างความรู้และความคิดใหม่ เพื่อให้ผลลัพธ์ใหม่ทางธุรกิจ ซึ่งให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานธุรกิจภายในองค์กร และโครงสร้างธุรกิจ เพื่อสร้างสินค้าและบริการที่สร้างขึ้นตามความต้องการของตลาด พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน หมายถึง การคิดสร้างสรรค์ คิดใหม่ ทำใหม่ เพื่อพัฒนาองค์กร ช่วยให้การดำเนินงานได้ผลดี มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงกว่า สามารถสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันได้โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นสำคัญ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2556) อธิบายว่า พฤติกรรมการทำงานเชิงนวัตกรรมเป็นการกระทำของพนักงานที่กำกับตั้งแต่การใช้ความคิดที่แปลกใหม่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และวิธีการที่เกี่ยวข้องกับงานตามตำแหน่ง หน้าที่ แผนก หรือ องค์กร รวมถึงการใช้และการนำไปปฏิบัติตัวอย่างของพฤติกรรม เช่น การแสวงหาเทคโนโลยีใหม่ แนะนำกลยุทธ์ใหม่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการทำงานใหม่ และสนับสนุนการจัดซื้อจัดหาทรัพยากรเพื่อใช้สร้างความคิดที่แปลกใหม่ De Jong (2007) กล่าวว่า พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดขององค์กร องค์กรธุรกิจจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการองค์กรทำให้พนักงานมีความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือมีพฤติกรรมที่เหมาะสมสำหรับการทำงานที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม De Jong and Den Hartog (2010) ได้กล่าวเพิ่มเติมไว้ว่า พฤติกรรมของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายโดยตรงในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่การแนะนำความคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อการผลิตสินค้า บริการ และกระบวนการทำงานใหม่อย่างมีเป้าหมายนั้นเป็นการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ตัวแปรที่ใช้วัดประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ความมีนวัตกรรมของพนักงาน พฤติกรรมการทำงานเชิงรุกและพฤติกรรมการแสวงหาโอกาส ดังนั้นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเป็นกระบวนการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน เป็นการเสริมสร้างให้พนักงานรับรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้านความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจ ทักษะและวิธีการในการทำงาน รวมถึงทัศนคติของบุคลากรในองค์กรธุรกิจให้เป็นไปทางที่ดีขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้รับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมแล้วนั้นจะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ จากการที่กล่าวมานำสู่กรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือ พนักงานปัจจุบันที่ทำงานในร้านสะดวกซื้อเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ใช้สูตรของ Cochran หาขนาดตัวอย่างกำหนดความผิดพลาดยอมรับได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดตัวอย่าง 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ จึงสำรองเพิ่มอีก 15 คน และสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ปรับปรุงข้อคำถามจากงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559) De Jong (2007) และ Shoukun Chen, Kaili Xu and Xiwen- Yao (2022) โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ต่อเดือน โดยเป็นแบบตรวจรายการ ตอนที่ 2 แบบวัดความสมดุลในชีวิตการทำงาน จำนวน 10 ข้อ เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 แบบวัดความภักดี จำนวน 10 ข้อ เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จำนวน 10 ข้อ เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง การใช้ภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา ผลการตรวจสอบพบว่ามีค่า IOC มากกว่า 0.5 เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.94 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงสิงหาคมถึงกันยายน พ.ศ.2565 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการแปลความหมายของระดับคะแนนใช้เกณฑ์ในการประเมินค่าของธานินท์ ศิลป์จารุ (2548) และใช้สถิติเชิงอนุมานในการทดสอบเปรียบเทียบความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล โดยอาศัยการวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพบว่ามีค่าแตกต่างระหว่างกลุ่มใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ในการวิเคราะห์สมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ผลการวิจัย

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 19 – 26 ปี อายุการทำงาน 1 – 3 ปี ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพโสด และมีระดับรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001–10,000 บาท ด้านความสมดุลในชีวิตการทำงานในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.64$) ด้านความภักดีของพนักงานในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.77$) และด้านพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมใน

ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.84$)

2) ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 1 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ

	ชาย n=112		หญิง n=288		t	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.67	0.66	3.63	0.66	.445	.657
ความภาคภูมิใจ	3.72	0.72	3.79	0.77	-.913	.362
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3.82	0.71	3.85	0.76	-.296	.767

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานเพศชายกับเพศหญิง มีระดับความสมดุลในชีวิตการทำงาน ความภาคภูมิใจ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 2 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ

	<18 ปี n=21		19-26 ปี n=314		27-34 ปี n=50		>35 ปี n=15		F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
	ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.74	0.94	3.65	0.64	3.56	0.72	3.67		
ความภาคภูมิใจ	4.18	0.69	3.73	0.76	3.78	0.75	4.18	0.64	3.920	.009*
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	4.13	.061	3.79	0.76	3.93	0.66	4.09	0.62	2.239	.083

จากตารางที่ 2 พบว่า พนักงานที่กลุ่มอายุแตกต่างกัน มีระดับความสมดุลในชีวิตการทำงานและพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่พนักงานระหว่างกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน มีความภาคภูมิใจแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามอายุการทำงาน

	1-3 ปี n=283		4-5 ปี n=55		≥ 5 ปี n=62		F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.66	0.63	3.43	0.75	3.77	0.68	4.174	.016*
ความภาคภูมิใจ	3.72	0.77	3.74	0.65	4.02	0.75	4.106	.017*
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3.80	0.75	3.77	0.79	4.06	0.64	3.270	.039*

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานที่อายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความสมดุลในชีวิต ระดับความภาคภูมิใจ และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

	มัธยมศึกษาตอนต้น _ n=28		มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. _ n=131		อนุปริญญา/ปวส. _ n=73		ปริญญาตรี n=168		F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.56	0.64	3.56	0.69	3.67	0.74	3.71	0.60	1.489	.217
ความภักดี	3.66	0.70	3.75	0.85	3.77	0.79	3.81	0.67	.424	.736
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3.63	0.62	3.77	0.85	3.90	0.82	3.91	0.63	1.795	.148

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสมดุลในชีวิตการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพ

	โสด _ n=347		สมรส _ n=39		หม้าย / หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ n=14		F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.66	0.64	3.53	0.82	3.67	0.65	.697	.499
ความภักดี	3.77	0.77	3.72	0.73	3.97	0.62	.575	.563
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3.83	0.75	3.84	0.71	4.08	0.58	.745	.475

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสมดุลในชีวิตการทำงาน ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 6 ผลเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	≤7,000 บาท _ n=68		7,001–10,000 บาท n=135		10,001–13,000 บาท n=99		>13,000 บาท _ n=98		F	sig
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน	3.71	0.58	3.56	0.68	3.55	0.62	3.82	0.70	4.148	.007*
ความภักดี	3.79	0.63	3.70	0.79	3.75	0.69	3.89	0.85	1.225	.300
พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	3.75	0.59	3.76	0.81	3.84	0.73	4.01	0.75	2.613	.051

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสมดุลในชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่พนักงานระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 7 ผลวิเคราะห์การถดถอยพหุ

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE _b	β	t	sig
ค่าคงที่	.721	.134	-	5.366	.000
ความสมดุลในชีวิตการทำงาน (WLB)	.101	.043	.090	2.370	.018*
ความภักดี (LOY)	.729	.037	.741	19.598	.000**
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.799	.638	.636	.44901	

จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง .536 ถึง .795 เมื่อพิจารณาค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.20 และค่า Variance Inflation Factors (VIF) น้อยกว่า 5.3 จึงเชื่อได้ว่าไม่เกิดปัญหาภาวะร่วมเส้นตรงพหุ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006) จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรพยากรณ์ ได้แก่ ความสมดุลในชีวิตการทำงาน (WLB) และความภักดี (LOY) สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงาน (INN) ได้ร้อยละ 63.8 ($R^2=.638$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยความสมดุลในชีวิตการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความภักดี มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานเท่ากับ .043 และ .037 ตามลำดับ โดยมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นจากการพยากรณ์โดยเฉลี่ยเท่ากับ .45 สมการที่ใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม มีดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ} \quad Y_{\text{INN}} = .721 + .101X_{\text{WLB}} + .729X_{\text{LOY}}$$

$$\text{สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน} \quad Z_{\text{INN}} = .090Z_{\text{WLB}} + .741Z_{\text{LOY}}$$

ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานของพนักงาน เรียงตามลำดับจากมากที่สุดไปหาตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลน้อยที่สุด อธิบายได้ดังนี้

1. ความภักดี สามารถแปลความหมายได้ว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ แล้วหากพนักงานมีความภักดีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้น .729 หน่วย ($b = .729$)

2. ความสมดุลในชีวิตการทำงาน สามารถแปลความหมายได้ว่า เมื่อควบคุมตัวแปรอื่นให้คงที่ แล้วหากพนักงานมีความสมดุลในชีวิตการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะส่งผลให้มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้น .101 หน่วย ($b = .101$)

สรุปและอภิปรายผล

ความสมดุลในชีวิตการทำงาน

งานวิจัยนี้ พบว่า พนักงานที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และสถานภาพแตกต่างกัน จะมีความสมดุลในชีวิตการทำงาน ไม่แตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ ไม่มีผลต่อความสมดุลในชีวิตการทำงาน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิวัฒน์ นิซัง (2555) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานทั้งเพศหญิงและเพศชาย ล้วนต้องการความสมดุลในชีวิตการทำงาน พวกเขาจึงให้ความสำคัญทั้งด้านชีวิตการทำงานและด้านครอบครัว ดังนั้น องค์กรจำเป็นต้องจัดสรรบทบาทหน้าที่และภาระความรับผิดชอบเพื่อให้การดำเนินชีวิตระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวและครอบครัวสอดประสานสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับ Anindita, Lindawati, Rachman and Hasyim (2018) ที่ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศอินโดนีเซีย พบว่า สรุปลักษณะเพศ อายุ สถานภาพ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสมดุล



ระหว่างชีวิตและการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมากหรืออายุน้อยทุกคนต่างต้องแบกรับภาระงานส่วนตัวและงานส่วนตัวที่มากขึ้น ทำให้มีความจำเป็นมากขึ้นเรื่อย ๆ สำหรับองค์กรที่ต้องการรักษาพนักงานไว้เพื่อระบุดูแลเรื่องความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

ในขณะที่พนักงานที่อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความสมดุลในชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานร้านสะดวกซื้อที่ประสบการณ์ทำงาน ย่อมมีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น และด้วยชั่วโมงการทำงานที่เพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลดีต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่เพิ่มขึ้นด้วย สามารถเลือกเข้าปฏิบัติงานแบบเป็นกะ การเข้างานกะดึก อาจส่งผลให้พวกเขาต้องมีการรับผิดชอบ จึงให้ความสำคัญกับการจัดการด้านเวลาในเรื่องงานซึ่งอาจส่งผลให้การใช้ชีวิตส่วนตัวและดำเนินกิจกรรมในครอบครัวตามปกติลดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์ (2557) ที่อธิบายว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน มีระดับตำแหน่งงานสูงนอกจากการจะมีความรู้และประสบการณ์ที่มากกว่าแล้ว พวกเขายังมีความคาดหวังในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสำเร็จในชีวิต การทำงานต้องใช้ความละเอียดรอบคอบเพิ่มขึ้นจากเดิมมาก ซึ่งประเด็นดังกล่าวอาจทำให้พวกเขาอยู่ในภาวะเครียด วิตกกังวลจากการทำงานจนส่งผลกระทบถึงชีวิตส่วนตัวได้

ความภาคภูมิใจ

งานวิจัยนี้ พบว่า พนักงานที่เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีความภาคภูมิใจไม่แตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ ไม่มีผลต่อความภาคภูมิใจของพนักงาน สอดคล้องกับ จีระภัทร เอนกวิถิ, ประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์ (2558) ที่พบว่า พนักงานโรงแรมเอเชียแอร์พอร์ตที่มีอายุต่างกัน มีความจงรักภักดีต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ของบริษัทนั้น มีการชี้แจงเกี่ยวกับโครงสร้างและวัฒนธรรมขององค์กรไว้อย่างชัดเจน ซึ่งพนักงานทุกคนยอมรับเงื่อนไขได้และพนักงานทุกคนล้วนแต่มีความตั้งใจในการทำงาน อีกทั้งพนักงานที่ทำงานในร้านสะดวกซื้อที่วุฒิการศึกษาแตกต่างกันจะมีความภาคภูมิใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นิศาชล เรืองชู (2557) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีในองค์กรของพนักงานธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย เนื่องจากความภาคภูมิใจต่อองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับการศึกษาของพนักงาน ไม่ว่าจะพนักงานจะการศึกษาระดับใดทุกคนต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อบังคับของทางองค์กร เช่นเดียวกัน องค์กรยังส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมแก่พนักงานอยู่เสมอจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ในประเด็นด้านสถานภาพ งานวิจัยนี้พบว่า พนักงานที่สถานภาพแตกต่างกัน จะมีความภาคภูมิใจไม่แตกต่างกัน แม้ว่าข้อค้นพบนี้จะไม่สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ระบุว่าสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี แต่พบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ญญาภักญ์ เจริญชันษา (2561) ที่ระบุว่า สถานภาพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานสินเชื่อธุรกิจรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความภาคภูมิใจต่อองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานภาพการสมรสของพนักงาน การกำกับดูแลของบริษัท นโยบายต่าง ๆ ย่อมครอบคลุมและเป็นไปด้วยความเสมอภาคความเท่าเทียมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของสถานภาพสมรสของพนักงาน ทั้งด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านการทำงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ ไม่ว่าจะพวกเขาจะโสดหรือมีคู่สมรส หรือหย่าร้างแยกกันอยู่ จึงส่งผลให้ผลการเปรียบเทียบความจงรักภักดีของพนักงานร้านสะดวกซื้อที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน



สำหรับประเด็นรายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานวิจัยนี้พบว่า พนักงานที่ทำงานในร้านสะดวกซื้อที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความภักดีไม่แตกต่างกัน แม้ว่าข้อค้นพบนี้จะไม่สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ระบุว่า ระดับของรายได้มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดี แม้ว่าเงินเดือนเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินชีวิต แต่หากเงินเดือนที่พวกเขาได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถเหมาะสมกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ พวกเขาจะทำให้เต็มใจในการปฏิบัติงาน มีความทุ่มเทอย่างเต็มที่ให้กับบริษัท สิ่งเหล่านี้ทำให้รู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงานกับองค์กรและต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป (จิรภัคร เอนกวิถิ, ประพันธ์ ชัยกัจจوراใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกศาวัฒน์, 2558) และด้วยสภาพเศรษฐกิจในช่วงเวลาที่ศึกษาวิจัยนี้ อยู่ในสภาวะกำลังฟื้นตัวหลังจากได้รับผลกระทบการแพร่ระบาดของโควิด 19 ซึ่งส่งผลต่อการเลิกจ้างในหลายภาคส่วน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติให้ความสำคัญกับการรักษาอยู่ของสภาพการจ้างงานของตนไว้

ในขณะที่พนักงานที่มีอายุ และมีอายุการทำงาน แตกต่างกันจะมีความภักดีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุมากขึ้นย่อมมีการเรียนรู้ที่มากขึ้น มีประสบการณ์ รวมทั้งมีความรู้สึกรู้ว่าการคงอยู่ในองค์กรต่อไปเป็นสิ่งที่จะต้อง ทำให้มีความสนใจต่อองค์กรอื่นลดลง จึงทำให้มีแนวโน้มเปลี่ยนงานน้อย ประกอบกับอาจจะมีความรู้สึกที่ตนเองแก่เกินไปที่จะไปเริ่มต้นใหม่กับนายจ้างคนใหม่ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อย อาจมองว่า พวกเขายังมีเวลา การเปลี่ยนงานนำมาซึ่งโอกาสเรียนรู้งานต่าง ๆ ได้มากขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับ ธนัชพร กบิลฤทธิวัฒน์ (2557) ที่สรุปว่า พนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นที่มีอายุแตกต่างกันมีความจงรักภักดีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างน้อยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานมีความภักดีแตกต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรมายาวนาน พวกเขาจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้น พวกเขาจะมีความรักที่จะทำงานกับบริษัทเดิมและมีความภูมิใจในการเป็นสมาชิกของบริษัท มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท อาจจะมีความรู้สึกว่าตนเองแก่เกินไปที่จะไปเริ่มต้นใหม่กับนายจ้างคนใหม่ ในขณะที่พนักงานที่มีอายุน้อย คนอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม พวกเขาอาจรู้สึกว่าการปฏิบัติงานหรือสถานที่ทำงานที่ทำอยู่นั้นยังไม่เป็นตามที่คาดหวัง จึงมองหาความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

งานวิจัยนี้พบว่าพนักงานที่เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไม่แตกต่างกันแสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ไม่มีผลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม แม้ว่าข้อค้นพบนี้จะไม่สอดคล้องกับการศึกษาในอดีตที่ระบุว่า ปัจจัยส่วนบุคคลมีต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบริการร้านสะดวกซื้อ มีขั้นตอนวิธีการปฏิบัติที่ชัดเจน ในขณะที่พนักงานที่อายุการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของภัทรพล อังคณานูวัฒน์ (2563) ที่พบว่า พนักงานบริษัทที่สโโก้ไฟแนนเชียลกรุ๊ปจำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ต่างกันด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานคนที่มีประสบการณ์การทำงานสูงขึ้น พวกเขาจะได้รับมอบหมายงานในตำแหน่งที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ย่อมมีความสนใจเรียนรู้นวัตกรรมใหม่ที่แตกต่างกันออกไป รวมถึงสามารถให้คำแนะนำแนวทางการแก้ปัญหา บอกต่อสิ่งใหม่ ๆ แก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ความสมดุลในชีวิตการทำงาน และความภักดี สามารถพยากรณ์พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานได้ จากข้อสรุปที่ว่า ความสมดุลในชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ



พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นไปได้ว่าหากพนักงานมีความรู้สึกกดดันด้านเวลามากเท่าใด พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมก็จะยิ่งน้อยลงเท่านั้น อธิบายได้ว่า หากพนักงานมีความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตในระดับสูง พวกเขาจะค่อนข้างผ่อนคลายทั้งทางร่างกายและจิตใจ และพวกเขาจะมีความคิดสร้างสรรค์และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน (Wan and Liu, 2020) ในขณะที่ความภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ข้อเสนอแนะที่บ่งชี้ว่า พนักงานที่ภักดีมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์ในที่ทำงานของตนเพิ่มขึ้นด้วย พนักงานที่ภักดีมีความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร นั่นคือเหตุผลที่พวกเขาเต็มใจที่จะปรับปรุงและปกป้ององค์กร สิ่งนี้ทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร สอดคล้องกับ Dede and Sazkaya (2018) ที่สรุปว่า เมื่อพนักงานมีความภักดี พวกเขาจะแสดงออกถึงความทุ่มเทการทำงานให้สอดคล้องกับผลประโยชน์ของเป้าหมายขององค์กรด้วยความกระตือรือร้น และมีแรงจูงใจในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น หากพิจารณาจากลักษณะการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ พวกเขาจะมีการวางแผนปฏิบัติงานรายสัปดาห์ รายเดือน โดยแบ่งกะเข้าทำงานเป็น 3 รอบ อีกทั้งการที่พนักงานได้รับภาระงานที่เหมาะสมกับเวลาปฏิบัติงาน สามารถวางแผนและควบคุมการทำงานได้ตามแผน รวมถึงสามารถเปลี่ยนกะการทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ทำให้มีเวลาเพียงพอที่จะพักผ่อนทำให้พวกเขารู้สึกพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและชีวิต สิ่งเหล่านี้นำมาซึ่งความทุ่มเทในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นเมื่อพวกเขามีความพึงพอใจต่อสภาพการทำงานและมีความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรอย่างจงรักภักดี พวกเขาจะยอมพร้อมที่จะความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและพร้อมที่จะปรับตัวเองเพื่อให้เข้ากับสิ่งใหม่ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ผู้บริหารองค์กรและผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำข้อมูลเพื่อไปส่งเสริมให้เกิดความสมดุลของชีวิต ความภักดี และพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานได้ กล่าวคือ พนักงานจำนวนมาก ไม่ว่าจะอยู่ในสถานภาพหรือเพศใด มีอายุ ประสบการณ์ ระดับการศึกษาต่างกันอย่างไร พวกเขาทุกคนต่างต้องแบกรับภาระของครอบครัวและงานส่วนตัว และความกังวลที่มากขึ้น การบริหารความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานจึงเป็นหน้าที่สำคัญอันหนึ่งของผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะต้องบริหารความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังของกลุ่มพนักงานแต่ละช่วงวัย เพื่อช่วยสนับสนุนให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลให้งานนั้นมีประสิทธิภาพและช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังเพิ่มอัตราการคงอยู่ของบุคลากร

ผู้วิจัยขอเสนอแนะการสร้างสมดุลให้กับชีวิตและการทำงานทั้งในมุมของพนักงานและมุมขององค์กร สามารถทำได้ดังนี้ ในส่วนตัวสำหรับพนักงาน ควรรู้จักการบริหารเวลา แบ่งเวลางานกับเวลาพักผ่อนให้เป็น อย่าโหมทำงานหนักมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น จัดสรรเวลาพักผ่อนระหว่างทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนอิริยาบถและลดความตึงเครียดในการทำงาน จัดตารางงาน พยายามทำงานให้แล้วเสร็จภายในเวลา ไม่นำงานกลับมาทำที่บ้าน หลังเวลางานควรออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอและกิจกรรมที่มีประโยชน์ เช่น กิจกรรมจิตอาสา กิจกรรมช่วยเหลือสังคมและชุมชน พบปะ พูดคุยกับเพื่อน และคนในครอบครัวเพื่อ



สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หรือให้คำปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา ควรฝึกสมาธิ ฝึกการคิดเชิงวิเคราะห์ พยายามคิดบวก หรือคิดในแง่ดีไว้เสมอ มีสติสัมปชัญญะในการทำงาน และการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ อย่างรอบคอบ สำหรับองค์กรควรปรับความสมดุลทางด้านเวลา เช่น การยืดหยุ่นเวลาเข้า-ออกงาน การจัดมอบหมายกะงานให้เหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างบุคคล กำหนดนโยบายองค์กรในเรื่อง Work Life Balance เพื่อให้ทุกคนได้มีแนวทางในการปฏิบัติร่วมกัน และทำอย่างไม่รู้สึกรำคาญ เช่น เมื่อถึงเวลาเลิกงาน ต้องไม่มีใครอยู่ที่โต๊ะทำงานโดยเด็ดขาด การกำหนดชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม ปรับปรุงและส่งเสริมค่าตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ โดยคำนึงถึงระดับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำเนินชีวิต มีความยุติธรรมตามความเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน รวมถึงจัดให้มีการอบรมความรู้เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง สร้างความก้าวหน้าสร้างในสายอาชีพ ความรู้สึกปลอดภัย และความมั่นคงในหน้าที่การงาน องค์กรควรส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ เช่น มอบงานที่ท้าทาย ให้อิสระในการทำงาน การสนับสนุนจากองค์กรและจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ ให้กำลังใจให้รางวัลที่เหมาะสมเพื่อกระตุ้นให้มีแรงจูงใจทำงานที่สร้างสรรค์ต่อไป นอกจากนี้ยังควรให้ความสำคัญกับสุขภาพจิต สุขภาพใจของพนักงาน เช่น การจัดบริการด้านจิตแพทย์ การจัดบริการให้คำปรึกษาทางการเงิน นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญกับแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อรักษาความภักดีของพนักงาน เช่น การออกแบบงานที่ยืดหยุ่น การเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การให้โอกาสได้เติบโตในสายงาน การจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม การจัดนโยบายสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ รวมถึงการชมเชยกัย่องเมื่อพวกเขามีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์ผลงานด้านนวัตกรรมและการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน ในการพัฒนาบุคลากรให้มีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น องค์กรอาจจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ เช่น กระบวนการรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การให้สิ่งจูงใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีความสำคัญต่อสร้างสรรค์นวัตกรรมให้กับองค์กร (บุปผา ภิภพ และเชษฐธิดา กุศลลาไสยานนท์, 2563)

เอกสารอ้างอิง

- จิรภัทร เอนกวิถิ, ประพันธ์ ชัยกิจจอรุใจ และพีระพงษ์ กิติเวชโกคาวัฒน์. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน:กรณีศึกษาโรงแรมเอเชียแอร์พอร์ท. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์, 1(3), 48-58.
- ญภาภิญญ เจริญชันษา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบริการรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ธันชพร กบิลฤทธิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อองค์กรของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2548). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: วีอินเตอร์พรีนซ์.
- นรินทร์ ต้นไพบูลย์. (2564). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรมปี 2564-2566 : ธุรกิจร้านค้าปลีกสมัยใหม่. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/wholesale-retail/modern-trade/io/io-modern-trade-21>



- นิศาชล เรืองชู. (2557). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับความภักดีในองค์กรของพนักงาน
ธนาคารต่างชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- บุปผา ภิภาพ และเชษฐธิดา กุศลไสยานนท์. (2563). แนวทางการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์
นวัตกรรมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย
วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 30(2), 333-342.
- ปวีณรัตน์ สิงห์วิวัฒน์. (2557). แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด
อาชีวศึกษาจังหวัดลำปาง (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเนชั่น, ลำปาง.
- พนิดา บุญธรรม. (2559). การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ
ความผูกพันในองค์กร : กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
(สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- ภัทรพล อังคณานูวัฒน์. (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานบริษัท ทีเอสโก้
ไฟแนนเชียลกรุ๊ป จำกัด (มหาชน) (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- วิวัฒน์ นีซัง. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี.บี.เพ้นท์.
สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2565 จาก [http://www.repository.rmutt.ac.th/
dspace/bitstream/123456789/1033/1/131794.pdf](http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1033/1/131794.pdf)
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2556). ตีพิมพ์ธุรกิจนวัตกรรมร้อยล้าน. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรม
แห่งชาติ.
- Anindita, R., Lindawati, Rachman, T., & Hasyim. (2018). How demographics affect quality
of work life and work-life balance. Retrieved from
<https://www.scitepress.org/Papers/2018/99492/99492.pdf>
- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of attitude,
personality and Knowledge predictors of service-oriented organizational citizen-
ship behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 29-41.
- Dede, Y. E., & Sazkaya, M. K. (2018). The mediating role of employee loyalty between
Employee empowerment and employee innovative behavior: a study from
Teknopark Istanbul. *Çankırı Karatekin Üniversitesi İİBF Dergisi*, 8(1), 55-82.
- De Jong, J. P. (2007). Individual innovation: the connection between leadership and
employees' innovative work behavior. Retrieved from
[https://pure.uva.nl/ws/files/4343764/52860_Jong_jeroen_de_Ind_innovation_JJO_
cropped.pdf](https://pure.uva.nl/ws/files/4343764/52860_Jong_jeroen_de_Ind_innovation_JJO_cropped.pdf)
- De Jong, J. P., & Den Hartog, D.N. 2010. Measuring innovative work behaviors. *creativity
and innovation management*, 19(1), 23-36.
- Fagan, C., Lyonette, C., Smith, M., & Salda a-Tejeda, A. (2012). The influence of working
time arrangements on work-life integration or 'balance': a review of the inter-
national evidence: International Labour Organization. Retrieved from <http://www.>



- ilo.org/wcmsp5/groups/public/—ed_protect/—protrav/—travail/documents/publication/wcms_187306.pdf
- Fisher, S. (2019). Work life balance – what does it mean and why does it matter?. Retrieved from <https://www.qualtrics.com/blog/work-life-balance/>
- Forbes Councils Member. (2021). Nine simple strategies to build loyalty and retain employees for the long term. Retrieved from <https://www.forbes.com/sites/theyec/2021/10/12/nine-simple-strategies-to-build-loyalty-and-retain-employees-for-the-long-term/>
- Grzywacz, J. S., & Marks, N. F. (2000). Reconceptualizing the work–family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 111–126.
- Guillon, O., & Cézanne, C. (2014). Employee loyalty and organizational performance: A critical survey. *Journal of Organizational Change Management*, 27(5), 839-850.
- Hair, J. F., Black., W. C., Babin., B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Pearson International Edition.
- Marina, D. P. (2007). The role of knowledge management in innovation. *Journal of Knowledge Management*, 11(4), 20-29.
- Palangkaraya, A., Stierwald, A., Webster, E., & Jensen, P. (2010). Examining the characteristics of innovative firms in australia. Retrieved from https://www.swinburne.edu.au/media/swinburne.edu.au/research/docs/word/Examining_the_Characteristics_of_Innovative_Firms_in_Australia_2010.pdf
- Ransome, P. (2007). Conceptualizing boundaries between ‘life’ and ‘work’. *The International Journal of Human Resource Management*, 18(3), 374-386.
- Shi, J. (2012). Influence of passion on innovative behavior: An empirical examination in people republic of china. *African Journal of Business Management*, 6(30), 8889-8896.
- Shoukun, C., Kaili, X., & Xiwen, Y. (2022). Empirical study of employee loyalty and satisfaction in the mining industry using structural equation modeling. Retrieved from <https://www.nature.com/articles/s41598-022-05182-2.pdf>
- Wan, H. L. (2012). Employee loyalty at the workplace: The impact of Japanese style of human resource management. *International Journal of Applied HRM*. 3(1), 1-17.
- Wan, L., & Liu, J. (2020). The Impact of work-life balance on post-90s young employees on innovative behavior: Empirical research based on three cities in Shandong province. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/345085481_The_Impact_of_Worklife_Balance_on_Post90s_Young_Employees_on_Innovative_Behavior_Empirical_Research_Based_on_Three_Cities_in_Shandong_Province