

dusit thani  
college

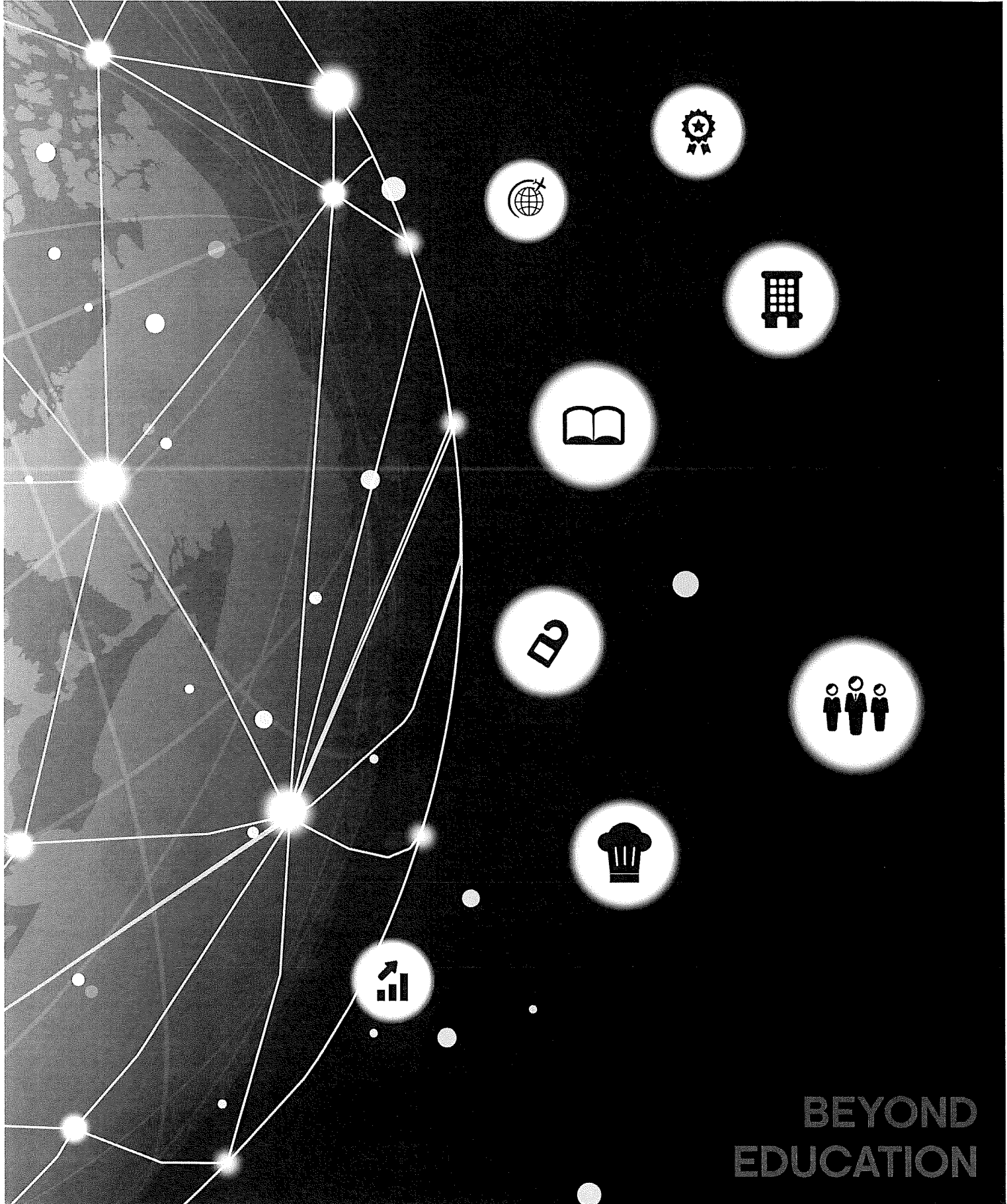
dusit thani college

# JOURNAL

Vol.13 No.3 September - December 2019

ISSN : 1906-070X

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี



BEYOND  
EDUCATION



dusit thani  
college

dusit thani college

JOURNAL

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี

Vol.13 No.3 September - December 2019

ISSN : 1906 - 070x

วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี ได้ดำเนินการตีพิมพ์เผยแพร่อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2550 ปัจจุบันเป็นวารสารที่ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI : Thai Journal Citation Index Centre) อยู่ในฐานข้อมูลกลุ่มที่ 1 ประกาศ ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2558

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลการศึกษาวิจัยทางด้านอุตสาหกรรมบริการ การจัดการครัวและศิลปะการประกอบอาหาร การท่องเที่ยว การโรงแรมและรีสอร์ท ธุรกิจสุขภาพ สปา และความงาม การจัดการนิทรรศการและการประชุม บริหารธุรกิจ วิทยาการจัดการ และการศึกษา ของนักวิชาการทั้งภายในและภายนอกวิทยาลัย
2. เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้เกิดความรู้ทางวิชาการแก่สังคมทั่วไป โดยสนับสนุนให้อาจารย์ประจำผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาต่าง ๆ เสนอผลงานวิชาการ

#### นโยบายการพิจารณาถ้อยแถลงบทความ

1. บทความวิจัยและบทความวิชาการทุกเรื่องที่จะได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ในสาขาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2-3 ท่าน/บทความ
2. บทความ ข้อความ ภาพประกอบและตารางประกอบที่ลงตีพิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียน กองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วยเสมอไป และไม่มีส่วนรับผิดชอบใด ๆ ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว
3. บทความที่จะได้รับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยตีพิมพ์ เผยแพร่ที่ใดมาก่อน และไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารฉบับอื่น หากตรวจสอบพบว่ามีการตีพิมพ์ซ้ำซ้อน ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว
4. บทความใดที่ผู้อ่านเห็นว่าได้มีการลอกเลียนหรือแอบอ้างโดยปราศจากการอ้างอิง หรือทำให้เข้าใจผิดว่าเป็นผลงานของผู้เขียน กรุณาแจ้งให้กองบรรณาธิการวารสารทราบจะเป็นพระคุณยิ่ง

#### กำหนดตีพิมพ์เผยแพร่

ปีละ 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม และ  
ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี : บทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร  
ในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย

Acceptance and Use of Technology: The Important Role in Creative Behavior  
of Employee in Thailand MICE Industry

◆ พูนเพิ่ม เสรีวิชัยสวัสดิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Poonperm Serivichayaswadi

Ph.D. Student, Management Department, Faculty of Management Science,

Silpakorn University, E-mail: taromania.ps@gmail.com

◆ เกิดศิริ เจริญวิศาล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยโทหญิง ดร. สาขาวิชาการจัดการงานนิทรรศการและงานอีเว้นท์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Kaedsiri Jaroenwisat

Assistant Professor, Lieutenant, Ph.D., Exhibition and Event Management Department,

Faculty of Management Science, Silpakorn University

Received: March 25, 2019; Revised: June 24, 2019; Accepted: July 15, 2019

---

## Abstract

Mutual integration between knowledge, creativity, and digital technology are caused of acceptance and use of technology and resulting in use behaviors which are creative behaviors that are caused by the adaptation of the technology to be applied in the work and creating a new work process innovation resulting from the application of technology. These creative behaviors are related to the core competencies of Employee in MICE industry in terms of knowledge of new technologies to increase efficiency and value of work. So creative behavior is very important to Thailand MICE industry.

**Keywords:** Acceptance and Use of Technology, Creative Behavior

## บทคัดย่อ

การบูรณาการร่วมกันระหว่างความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากการปรับตัวนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการทำงานและสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานรูปแบบ

ใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เหล่านี้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ในเรื่องของการมีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย

**คำสำคัญ :** การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

## บทนำ

การพัฒนาประเทศไทยตามแนวคิดประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) เข้ามาช่วยในการพัฒนาสินค้าและบริการ เพื่อให้เกิดผลิตภัณฑ์แนวใหม่ที่เป็นผลิตภัณฑ์เชิงนวัตกรรม (Musikacharoen, E., 2016; Tesarin, B., 2016; Mesinsee, S., 2016; IT24Hrs, 2017) จากแนวคิดประเทศไทย 4.0 ทำให้องค์กรต่าง ๆ นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ส่งผลให้บุคลากรจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด บุคลากรจำเป็นต้องเกิดการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ที่น่าเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน ดังนั้น การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Acceptance and Use of Technology) ของพนักงานในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในยุคของประเทศไทย 4.0

การยอมรับและการใช้เทคโนโลยี มุ่งเน้นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ (Venkatesh, Morris, and Davis, 2003) อันเกิดจากการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 8 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) 3) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM) 4) โมเดลการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of Personal Computer Utilization: MPCU) 5) ทฤษฎีการเผยแพร่ นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) 6) โมเดลทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) 7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) และ 8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) (Chaweasuk, S. and Wongchaturaphat, S., 2012) จนกระทั่งได้เป็นทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ทฤษฎีรวมนี้ ถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ โดยใช้ความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use: BITU) และการใช้ระบบสารสนเทศจริง (Actual System Use: ASU) เป็นตัวแปรหลัก (Ajzen, 1991) องค์กรที่นำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เพื่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การใช้เทคโนโลยีเป็นพฤติกรรมหนึ่งของบุคลากรในองค์กร ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรมีความสนใจและเลือกที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ จนทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ สามารถใส่

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เข้าไปเพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้เป็นสิ่งที่มีคุณค่า ต่อยอดให้เกิดกระบวนการทำงานใหม่ หรือผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ผสมเข้ากับการนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เข้ามาเป็นเครื่องมือเสริมในการดำเนินงานแบบออนไลน์ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี จึงเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์การต้องการ และพฤติกรรมเหล่านี้จัดว่าเป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Behavior) ที่บุคลากรในองค์การต้องสร้างให้เกิดขึ้นกับตนเอง

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ประกอบด้วยพฤติกรรมหลัก 2 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัว (Adaptive Creative Behavior) และ 2) พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรม (Innovative Creative Behavior) (Kirton, 1994) โดยพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัว อธิบายถึงการที่บุคคลมีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ส่วนพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรม อธิบายถึงการใช้ความคิดของบุคคลเพื่อค้นหาความพึงพอใจทางปัญญาในการใช้เทคโนโลยี ดีความหมายความหมาย (Storr, 1989) เพื่อให้เกิดความรู้และนวัตกรรมใหม่เป็นกระบวนการใหม่ที่ช่วยในการดำเนินงานให้ดีขึ้น

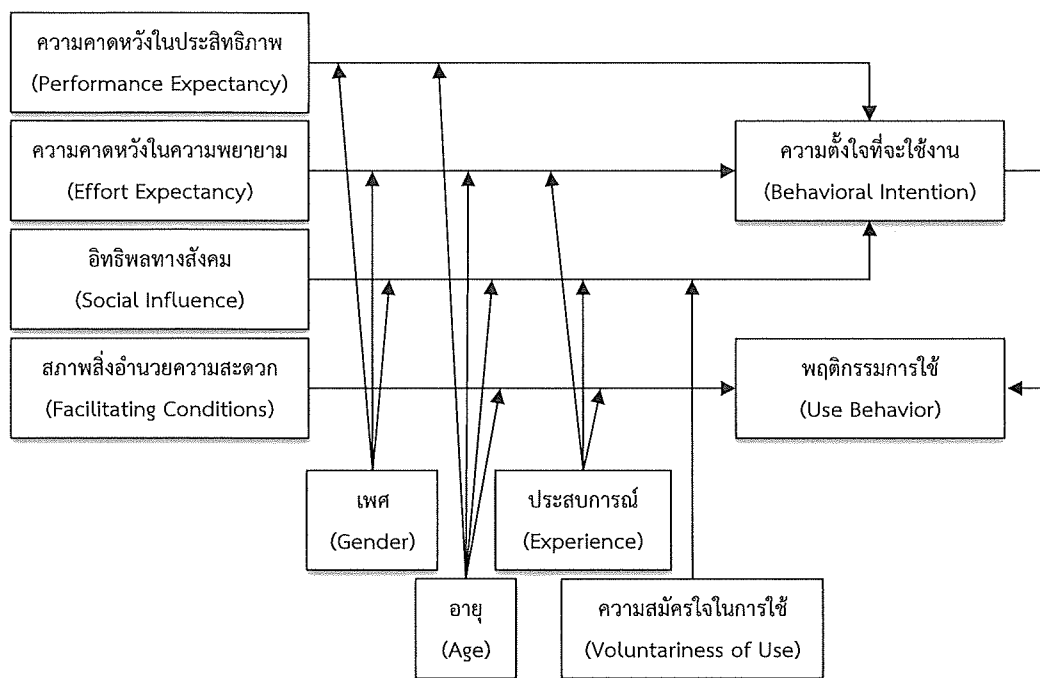
ลักษณะงานของอุตสาหกรรมไมซ์เป็นงานที่ค่อนข้างมีความท้าทาย และมีการใช้เทคโนโลยีเป็นจำนวนมาก ทั้งในเรื่องของการจัดประชุม (Meeting) การจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive) การจัดประชุมนานาชาติ (Conference) และการจัดนิทรรศการ (Exhibition) คนที่จะเข้ามาทำงานในอุตสาหกรรมนี้ต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในงาน รวมไปถึงบูรณาการความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ตลอดจนการแสดงออกเชิงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมด้วย ดังนั้น พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ควรให้ความสำคัญ และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญที่สกัดจากนักวิชาการหลาย ๆ ท่านที่มีความสอดคล้องกับการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ประกอบด้วย 1) เป็นตัวของตัวเอง 2) ทนต่อความสับสน ชอบทำสิ่งที่ซับซ้อน ยอมรับในสิ่งที่ไม่แน่นอนและสิ่งที่เป็นข้อขัดแย้ง 3) มีความมุ่งมั่น 4) มีความคิดอิสระ ไม่ชอบตามอย่างใคร 5) มีอารมณ์ขัน ชี้เล่น ช่างจินตนาการ 6) มีความยืดหยุ่นพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงความคิดและวิธีการทำงาน 7) ชอบทำสิ่งที่แปลกใหม่ 8) ช่างสงสัย ชอบตั้งคำถาม 9) มีนิสัยคิดหาคำตอบด้วยตนเอง 10) มีความฉับไวที่จะรับรู้ปัญหา มองเห็นปัญหาได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน 11) กล้าคิดกล้าแสดงออก ชอบแสดงความคิดเห็น และ 12) มีความสามารถในการแก้ปัญหา (Serivichayaswadi, P., 2018)

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร ซึ่งพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นี้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกันในบางส่วนกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี 2) นำเสนอแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ 3) นำเสนอความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และ 4) นำเสนอทิศทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย

ภายใต้การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเพื่อผลักดันพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ อันจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์และประเทศชาติต่อไป

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี

ทฤษฎีรวมนี้เกิดจากการพัฒนาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 8 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (Theory of Reasoned Action: TRA) 2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) 3) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance Model: TAM) 4) โมเดลการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of Personal Computer Utilization: MPCU) 5) ทฤษฎีการเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory: DOI) 6) โมเดลทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivational Model: MM) 7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory: SCT) และ 8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่างทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (TPB) (Chaweasuk, S. and Wongchaturaphat, S., 2012) โดยหลักการเบื้องต้นในทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีมุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก คือ 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ 3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) นอกจากนี้ สภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) ส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) โดยมีตัวแปรเสริมหรือตัวแปรผันแปร ที่มีผลกระทบจำนวน 4 ตัวแปร คือ 1) เพศ (Gender) 2) อายุ (Age) 3) ประสบการณ์ (Experience) และ 4) ความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) ซึ่งแสดงได้ตามภาพที่ 1



ภาพที่ 1 : แบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในทฤษฎีรวมของการยอมรับและ  
การใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology)  
(Venkatesh, Morris, and Davis, 2003)

จากภาพที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) มีผลกระทบต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ส่วนสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการใช้ (Use Behavior) ทั้งนี้ มีตัวแปรผันแปร ได้แก่ 1) เพศ (Gender) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) 2) อายุ (Age) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) 3) ประสบการณ์ (Experience) มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitating Conditions) และความสมัครใจในการใช้งาน (Voluntariness of Use) มีอิทธิพลต่ออิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Creative Behavior) เป็นพฤติกรรมสำคัญพฤติกรรมหนึ่งที่องค์การส่วนใหญ่ต้องการให้เกิดขึ้นในตัวของบุคลากร การสร้างให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์นั้น มาจากความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรแต่ละคน ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ของบุคลากรจึงเป็นสิ่งที่พัฒนาได้และเป็นทักษะที่มี

อยู่ในบุคลากรทุกคน หากได้รับการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้แสดงออกได้อย่างเหมาะสม (Feist, 1998; Woodman, Sawyer, and Griffin, 1993; Oldham and Cummings, 1996) และจะนำมาซึ่งการแสดงออกเชิงพฤติกรรมอย่างสร้างสรรค์ ดังนั้น พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จึงเกิดจากการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์

ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากการพัฒนาองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) พื้นฐานความรู้ความชำนาญ (Expertise) 2) ทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skill) และ 3) แรงจูงใจ (Motivation) โดยพื้นฐานความรู้ความชำนาญ เกิดจากการเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจนเกิดเป็นความรอบรู้ในเรื่องนั้นเป็นอย่างดีและกลายเป็นทักษะเฉพาะตัวที่สามารถตอบสนองต่อการดำเนินงานได้ และกลายเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่าต่อการดำเนินงาน ส่วนทักษะการคิดอย่างสร้างสรรค์นั้น เป็นการนำพื้นฐานความรู้ความชำนาญมาสร้างกรอบปรับเปลี่ยนแนวความคิดอย่างเป็นระบบ และนำไปประยุกต์ใช้ได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งทักษะนี้มักจะได้รับการพัฒนามาจากบุคลิกภาพ ประสบการณ์และแนวทางการดำเนินชีวิตของบุคลากรแต่ละคน ส่วนแรงจูงใจ เป็นแรงที่ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยทั่วไปประกอบด้วยแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ได้แก่ ผลตอบแทนในรูปของเงิน สวัสดิการโบนัส การเลื่อนตำแหน่ง และแรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) ได้แก่ ความปรารถนาอันแรงกล้า ภารกิจที่ท้าทายความสามารถ ความรู้สึกยินดีมีสุขที่ได้ดำเนินงาน รวมไปถึงความสนใจใฝ่รู้อย่างต่อเนื่องด้วย (Amabile, 1998) แรงจูงใจภายนอกไม่สามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานได้เสมอไป เมื่อบุคลากรรู้สึกถึงการถูกควบคุมจากองค์กร แต่แรงจูงใจภายในมีอิทธิพลที่สามารถกระตุ้นให้บุคลากรทำงานเกิดความคิดสร้างสรรค์และสามารถกำหนดพฤติกรรมการทำงานได้มากกว่า ซึ่งแรงจูงใจภายในนี้อาจเกิดจากภายในตัวบุคคลหรือเกิดจากการส่งเสริมโดยองค์กรก็ได้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์จะมุ่งเน้นไปที่ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการสร้างพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ (Maher, Merrick, and Saunders, 2007; Gorney, 2007) ซึ่งทฤษฎีส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์เป็นหลัก ดังนั้น หากกล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์แล้ว กล่าวได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการของการลดความตึงเครียดระหว่างแรงขับเคลื่อนทางด้านชีววิทยา บรรทัดฐานทางสังคม และข้อจำกัด (Freud, 1900) แต่ในทางตรงข้าม Maslow (1968) อธิบายว่า ความคิดสร้างสรรค์เกิดจากแรงบันดาลใจจากความต้องการทางปัญญาของสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เป็นกระบวนการของการเกิดขึ้นเองที่แสดงออกโดยบุคคลที่ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทางชีวภาพอย่างพึงพอใจ และจากข้อมูลข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นการแสดงออกเชิงพฤติกรรมของความคิดสร้างสรรค์ในตัวบุคคล ที่สามารถนำมาพัฒนาต่อยอดให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 กลุ่ม (Davis, 1983) ดังนี้

1. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงจิตวิเคราะห์ : นักจิตวิทยาทางจิตวิเคราะห์ เช่น Sigmund Freud และ Kris ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดความคิดสร้างสรรค์ว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นผลมาจากความ



ขัดแย้งภายในจิตใจสำนึกนี้ระหว่างแรงขับทางเพศ (Libido) กับความรู้สึกรับผิดชอบทางสังคม (Social Conscience) ส่วน Kubie และ Rugg ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาแนวใหม่ กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์นั้นเกิดขึ้นระหว่างการรู้สึกกับจิตใจสำนึก ซึ่งอยู่ในขอบเขตของจิตส่วนที่เรียกว่า จิตก่อนสำนึก

2. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงพฤติกรรมนิยม : นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีแนวความคิดเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการเรียนรู้ โดยเน้นที่ความสำคัญของการเสริมแรง การตอบสนองที่ถูกต้องกับสิ่งเร้าเฉพาะหรือสถานการณ์ นอกจากนี้ยังเน้นความสัมพันธ์ทางปัญญา คือ การโยงความสัมพันธ์จากสิ่งเร้าหนึ่งไปยังสิ่งเร้าต่าง ๆ ทำให้เกิดความคิดใหม่ หรือสิ่งใหม่เกิดขึ้น

3. ทฤษฎีความคิดสร้างสรรค์เชิงมานุษยนิยม : นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้มีแนวคิดที่ว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นสิ่งที่มนุษย์มีติดตัวมาตั้งแต่เกิด ผู้ที่สามารถนำความคิดสร้างสรรค์ออกมาใช้ได้คือ ผู้ที่มีสัจการแห่งตน คือรู้จักตนเอง พอใจตนเอง และใช้ตนเองเต็มตามศักยภาพของตน มนุษย์จะสามารถแสดงความคิดสร้างสรรค์ของตนเองมาได้อย่างเต็มที่นั้น ขึ้นอยู่กับการสร้างสภาวะหรือบรรยากาศที่เอื้ออำนวย นักจิตวิทยาในกลุ่มนี้ได้กล่าวถึงบรรยากาศที่สำคัญในการสร้างสรรค์ว่า ประกอบด้วย ความปลอดภัยในเชิงจิตวิทยา ความมั่นคงของจิตใจ ความปรารถนาที่จะเล่นกับความคิด และการเปิดกว้างที่จะรับประสบการณ์ใหม่

4. ทฤษฎีอูต้า (AUTA) : ทฤษฎีนี้เป็นรูปแบบของการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ให้เกิดขึ้นในตัวบุคคล โดยมีแนวคิดที่ว่า ความคิดสร้างสรรค์นั้นมีอยู่ในมนุษย์ทุกคน และสามารถพัฒนาให้สูงขึ้นได้การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ตามรูปแบบอูต้า (AUTA) ประกอบด้วย

4.1 การตระหนัก (Awareness) คือ ตระหนักถึงความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ที่มีต่อตนเองและสังคม ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และตระหนักถึงความคิดสร้างสรรค์ที่มีอยู่ในตนเองด้วย

4.2 ความเข้าใจ (Understanding) คือ มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดสร้างสรรค์

4.3 เทคนิควิธี (Techniques) คือ การรู้เทคนิคในการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ทั้งที่เป็นเทคนิคส่วนบุคคล และเทคนิคที่เป็นมาตรฐาน

4.4 การตระหนักในความจริงของสิ่งต่าง ๆ (Actualization) คือ การตระหนักในตนเอง พอใจในตนเองและพยายามใช้ตนเองอย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งการเปิดกว้างรับประสบการณ์ต่าง ๆ มีการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม การตระหนักถึงเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การผลิตผลงานด้วยตนเองและมีความคิดที่ยืดหยุ่นเข้ากับทุกรูปแบบของชีวิต

ตามทฤษฎีอูต้าทั้ง 4 องค์ประกอบนี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถดึงศักยภาพเชิงสร้างสรรค์ของตนเองออกมาใช้ได้และสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ตามความต้องการของแต่ละบุคคลและนำไปสู่พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่องค์การต้องการได้

## ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

งานวิจัยหลายเรื่องแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ 1) งานวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในฐานะเครื่องมือเพื่อตรวจสอบความต้องการของผู้ใช้ในการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ทดลองใช้ (Adapting the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) as a Tool for Validating User Needs on the Implementation of e-Trial Software Systems) (Algharibi and Arvanitis, 2011) ผลที่ได้พบว่า พฤติกรรมการใช้ระบบซอฟต์แวร์ทดลองใช้เกิดจากการปรับตัวของผู้ใช้หลังจากรับรู้ว่าจะมีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกต่อการใช้งานได้ตามที่คาดหวัง ผู้ใช้หลายคนให้คำแนะนำต่อการใช้งานได้เป็นอย่างดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้อำนวยให้ในกรณีที่เกิดปัญหาในการใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัวของ Kirton (1994) ในเรื่องของความสามารถในการแก้ปัญหา 2) งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการธนาคารบนโทรศัพท์มือถือของเจนเนอเรชันวายตามทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนตามแนวคิดโมเดลการยอมรับ (Determinants Affecting Mobile Banking Adoption by Generation Y based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model Modified by Acceptance Model Concept) (Boonsiritomachai and Pitchayadejanant, 2017) ผลที่ได้พบว่า การใช้ธนาคารบนโทรศัพท์มือถือทำให้เกิดความสะดวกในการใช้งานแต่มีความเป็นกังวลในเรื่องของความปลอดภัย เป็นการใช้งานนวัตกรรมใหม่ทางการธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมของ Kirton (1994) ในเรื่องของการคิดหาคำตอบด้วยตนเอง 3) งานวิจัยเรื่อง การใช้แบบจำลองการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการยอมรับบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศคูเวต (The Use of the UTAUT Model in the Adoption of e-Government Services in Kuwait) (Alawadhi and Morris, 2008) ผลที่ได้พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และสภาพสิ่งอำนวยความสะดวก มีอิทธิพลต่อการใช้บริการระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของนักเรียน ซึ่งเป็นผลจากการปรับตัวให้เข้ากับยุคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัวของ Kirton (1994) ในเรื่องของการยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลง ในเรื่องความคิดและวิธีการทำงาน และ 4) งานวิจัยเรื่อง การยอมรับการให้บริการ 3G ในประเทศไต้หวัน (The Acceptance of 3G Services in Taiwan) (Wu, Tao, and Yang, 2007) ผลที่ได้พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลทางสังคมมีผลกระทบต่อความตั้งใจในการใช้และพฤติกรรมการใช้จริง สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมของ Kirton (1994) ในเรื่องของการกล้าคิด กล้าแสดงออก นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยอีกหลายเรื่องที่เกี่ยวข้องถึงทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี ที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัวและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมตามแนวคิดของ Kirton (1994) แต่ไม่ได้กล่าวไว้โดยตรง บทความนี้จึงนำมาแสดงให้เห็น

เห็นความสัมพันธ์ของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ให้เห็นอย่างชัดเจน

### ทิศทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทย ภายใต้การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีเพื่อผลักดันพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สกัดจากความคิดเห็นของนักวิชาการที่เห็นพ้องกัน สรุปได้ว่ามี 12 พฤติกรรมที่สำคัญ ดังนี้ คือ 1) เป็นตัวของตัวเอง 2) ทนต่อความสับสน ชอบทำสิ่งที่ซับซ้อน ยอมรับในสิ่งที่ไม่แน่นอนและสิ่งที่เป็นข้อขัดแย้ง 3) มีความมุ่งมั่น 4) มีความคิดอิสระ ไม่ชอบตามอย่างใคร 5) มีอารมณ์ขัน ขี้เล่น ช่างจินตนาการ 6) มีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงความคิดและวิธีการทำงาน 7) ชอบทำสิ่งที่แปลกใหม่ 8) ช่างสงสัย ชอบตั้งคำถาม 9) มีนิสัยคิดหาคำตอบด้วยตนเอง 10) มีความฉับไวที่จะรับรู้ปัญหา มองเห็นปัญหาได้อย่างรวดเร็วและชัดเจน 11) กล้าคิดกล้าแสดงออก ชอบแสดงความคิดเห็น และ 12) มีความสามารถในการแก้ปัญหา (Serivichayaswadi, P., 2018)

คุณลักษณะของบุคลากรที่เป็นที่ต้องการในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยต้องเป็นบุคลากรที่มีการแสดงออกในลักษณะที่เป็นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ จากงานวิจัยของ วัชรภรณ์ สุรภี และ ฉลองศรี วิมลสมพงษ์ (2013) ที่ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมการจัดประชุม นิทรรศการ และการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลของประเทศไทยที่เป็นที่ต้องการมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะ และด้านความรู้ตามลำดับ ซึ่งสมรรถนะหลักทั้ง 3 ด้าน สามารถแยกเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ดังนี้ คือ ด้านคุณลักษณะ ผลที่ได้เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีจิตบริการ (Service Mind) เต็มใจให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ 2) มีอัธยาศัยดีเป็นมิตร ยิ้มแย้ม 3) มีความสุภาพและมีมารยาท เช่น ยิ้ม ไหว้ หรือทักทาย เหมาะสมกับสถานภาพของบุคคลและสถานที่ 4) มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สดชื่น กระปรี้กระเปร่า ไม่เชื่องซึม และ 5) มีบุคลิกภาพที่ดีเชื่อมั่นในตนเองแต่งกายเหมาะสมกับเวลาและสถานที่ ด้านทักษะ ผลที่ได้เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีความประนีประนอม 2) มีทักษะในการทำงานในหน้าที่ของตนเองแบบมืออาชีพด้วยการตรงต่อเวลา มีความละเอียดรอบคอบ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน 3) มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ในระหว่างการทำงาน ทั้งกับผู้ร่วมงานและต่อผู้มาใช้บริการ 4) มีทักษะการสื่อสารได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน และ 5) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถสร้างความแตกต่าง สร้างจุดขายของงานให้มีความแปลกใหม่ ไม่ซ้ำใคร และด้านความรู้ผลที่ได้เรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศในระดับดีสามารถสื่อสารกับบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง 2) มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ให้บริการหรือรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ 3) มีความรู้ความเข้าใจ และมีเทคนิคในการจัดการงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นตามข้อตกลงกับลูกค้า 4) มีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน และ

5) มีความรู้เกี่ยวกับระบบและลักษณะงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และอุตสาหกรรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานจะยืดหยุ่นไปตามฤดูกาลของการจัดงานหรือฤดูกาลของการท่องเที่ยว

เมื่อนำสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยมาเปรียบเทียบกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ สามารถแสดงข้อมูลได้ตามตารางที่ 1

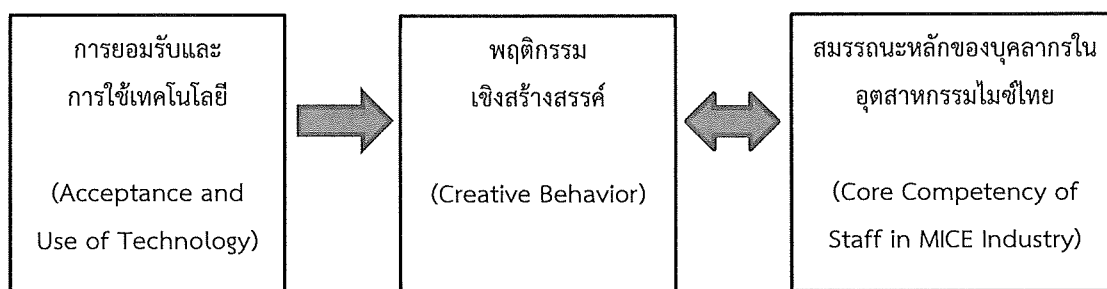
ตารางที่ 1 : การเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไทย

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญ	สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไทย
เป็นตัวของตัวเอง	มีจิตบริการ (Service Mind) เต็มใจให้บริการผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีความสุขและมีมารยาท มีบุคลิกภาพที่ดี เชื่อมั่นในตนเอง แต่งกายเหมาะสมกับเวลาและสถานที่
ทนต่อความสับสน ชอบทำสิ่งที่ซับซ้อน ยอมรับในสิ่งที่ไม่แน่นอนและสิ่งที่เป็นข้อขัดแย้ง	มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ในระหว่างการทำงานทั้งกับผู้ร่วมงานและต่อผู้มาใช้บริการ
มีความมุ่งมั่น	มีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน
มีความคิดอิสระ ไม่ชอบตามอย่างใคร	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
มีอารมณ์ขัน ขี้เล่น ช่างจินตนาการ	มีอัธยาศัยดี เป็นมิตร ยิ้มแย้ม มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง สดชื่น กระปรี้กระเปร่า ไม่เชื่องซึม
มีความยืดหยุ่น พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงความคิดและวิธีการทำงาน	มีความรู้ ความเข้าใจ และมีเทคนิคในการจัดงานต่าง ๆ ให้เป็นไปอย่างราบรื่นตามข้อตกลงกับลูกค้า มีความรู้เกี่ยวกับระบบและลักษณะงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ชอบทำสิ่งที่แปลกใหม่	สร้างความแตกต่าง สร้างจุดขายของงานให้มีความแปลกใหม่ ไม่ซ้ำใคร
ช่างสงสัย ชอบตั้งคำถาม	มีทักษะการสื่อสารได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน ทั้งการฟัง พูด อ่าน และเขียน

พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญ	สมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไทย
มีนิสัยคิดหาคำตอบด้วยตนเอง	มีความรู้ด้านภาษาต่างประเทศในระดับดี มีความรู้และความเข้าใจในงานที่ให้บริการหรือ รับผิดชอบเป็นอย่างดี มีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ
มีความฉับไวที่จะรับรู้ปัญหา มองเห็นปัญหาได้อย่าง รวดเร็วและชัดเจน	มีทักษะการทำงานในหน้าที่ของตนเองแบบมี อาชีพ ด้วยความตรงต่อเวลา มีความละเอียด รอบคอบ และมีระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน
กล้าคิด กล้าแสดงออก ชอบแสดงความคิดเห็นใหม่ เสมอ	สามารถสื่อสารได้อย่างถูกต้อง ตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและ แม่นยำ
มีความสามารถในการแก้ปัญหา	มีความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมี ความประนีประนอม

ตารางที่ 1 เป็นการสรุปสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ไทยที่สอดคล้องกับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่สำคัญ จะเห็นได้ว่า สมรรถนะหลักอันหนึ่งที่มีความสำคัญคือ ความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ดังจะเห็นได้จากสมรรถนะหลักด้านความรู้ที่ให้ความสำคัญกับการมีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า สมรรถนะตามตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานขายและให้บริการลูกค้าและเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ ยังให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีในประเด็นต่าง ๆ อีกหลายประการ เช่น การประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลต่าง ๆ ในการทำงาน การใช้แอปพลิเคชันเกี่ยวกับแผนที่และการเดินทาง การตลาดออนไลน์ การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างสร้างสรรค์ และระบบงานบัญชีการเงิน เป็นต้น (Surapee, W. and Vimonsompong, C., 2013)

จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีนี้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่อุตสาหกรรมไมซ์ต้องการ และมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 : ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ และ สมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์

จากภาพที่ 2 สามารถกล่าวได้ว่า การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมสำคัญที่บุคลากรต้องใช้ในการทำงาน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่บุคลากรต้องปรับตัวในการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อีกทั้งยังสร้างให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และเมื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศไทยแล้ว พบว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยเช่นกัน

### สรุป

การเข้าสู่ประเทศไทย 4.0 มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านการปรับตัวโดยปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ และพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านนวัตกรรมในการสร้างนวัตกรรมกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับบางส่วนของสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์ ในเรื่องของการมีความรู้ด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงาน และเพิ่มคุณค่าของงาน ซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ กับการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ และพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ไทยให้เจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

การนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำแนวคิดนี้ไปใช้ในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของบุคลากรในอุตสาหกรรมไมซ์มากขึ้น ดังนี้ 1) กำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานให้กับบุคลากรในองค์กร รวมถึงสนับสนุนให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น 2) กำหนดเป็นแนวทาง

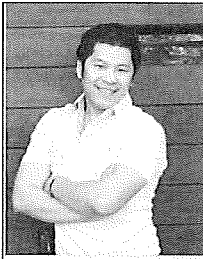
ในการคัดเลือกบุคลากรใหม่ที่จะเข้าสู่อุตสาหกรรมไมซ์ โดยคัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยี และสามารถนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 3) สามารถนำไปต่อยอดสำหรับงานวิจัยที่มุ่งเน้นพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดจากการยอมรับและการนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ได้

## References

- Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organization Behavior and Human Decision Process*, 50(2), 179-211.
- Alawadhi, A., and Morris, A. (2008). The Use of the UTAUT model in the Adoption of e-Government Services in Kuwait. *Proceeding of the 41<sup>st</sup> Hawaii International Conference on System Sciences*, Hawaii, 2008.
- Algharibi, A. J., and Arvanitis, T. N. (2011). Adapting the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) as a Tool for Validating User Needs on the Implementation of e-Trial Software Systems. *BCS-HCI '11 Proceedings of the 25th BCS Conference on Human-Computer Interaction*, 526-530.
- Amabile, T. M. (1998). How to Kill Creativity. *Harvard Business Review*, 76, 76-87.
- Boonsiritomachai, W., and Pitchayadejanant, K. (2017). Determinants Affecting Mobile Banking Adoption by Generation Y based on the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model Modified by Acceptance Model Concept. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 1-10.
- Chaweasuk, S. and Wongchaturaphat, S. (2012). Theory of Acceptance and Use Information Technology. *KMITL Information Technology Journal* (Jan.-Jun. 2012).
- Davis, G. A. (1983). *Creativity is forever*. Dubuque, IA: Kendall/Hunt Publishing.
- Department of Curriculum and Instruction Development. (2001). Creative thinking (ความคิดสร้างสรรค์). Bangkok: Author
- Feist, G.J. (1998). A Meta Analysis of Personality in Scientific and Artistic Creativity. *Personality and Social Psychology Review*, 2(4), 290-309.
- Freud, S. (1900). The interpretation of dreams. *S. E.*, 4-5.
- Gorney, E. (2007). *Dictionary of Creativity: Terms, Concepts, Theories and Findings in Creativity Research*. [Online]. Retrieved from <http://creativity.netslova.ru/>
- IT24Hrs. (2017). *What is Thailand 4.0?*. [Online]. Retrieved from <https://www.it24hrs.com/2017/thailand-4-0/>. April 24, 2017.

- Kirton, M.J. (1994). *Adaptors and Innovators: Styles of Creativity and Problem Solving*. Routledge, London.
- Maher, M.L., Merrick, K., & Saunders, R. (2007). Achieving Creative Behaviour Using Curious Learning Agents. *Architectural Science Review*.
- Maslow, A. (1968). *Toward a Psychology of Being*. Van Nostrand, Reinhold, New York.
- Mesinsee, S. (2016). Thailand 4.0 Concept. [Online]. Retrieved from [http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835\\_planning/Doc\\_25590823143652\\_358135.pdf](http://planning2.mju.ac.th/government/20111119104835_planning/Doc_25590823143652_358135.pdf). February 15, 2017
- Musikacharoen, E. (2016). *Thailand 4.0?*. [Online]. Retrieved from [http://www.clinictech.most.go.th/online/pages/blog\\_view.asp?blog\\_id=916](http://www.clinictech.most.go.th/online/pages/blog_view.asp?blog_id=916). October 9, 2016.
- Oldham, G. R., and Cummings, A. (1996). Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work. *Academy of Management Journal*, 39, 607-634.
- Serivichayaswadi, P. (2018). Creative Behavior of Staff which is Critical to Thailand's MICE Industry. *Silpakorn University Journal*, 38(1), 233-259.
- Surapee, W. and Vimonsompong, C. (2013). The Study of Employees' Competency Requirement in MICE Industry of Thailand. *Business Management, Economic and Communication Journal*, 38(2), 82-88.
- Storr, A. (1989). *Solitude*. Free Press, NY.
- Tesarin, B. (2016). Thailand 4.0 New Economic Model. [Online]. Retrieved from <http://www.drborworn.com/articledetail.asp?id=16223>. February 15, 2017.
- Venkatesh, V., Morris, M., and Davis, G. B. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Woodman, R. W., Sawyer, J. E., and Griffin, R. W. (1993). Toward a Theory of Organizational Creativity. *Academy of Management Review*, 18(2), 293-321.
- Wu, Y., Tao, Y., and Yang, P. (2007). Using UTAUT to Explore the Behavior of 3G Mobile Communication Users. *Proceeding of the International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management (IEEM)*.





Poonperm Serivichayaswadi, Ph.D. Student, Management Department, Faculty of Management Science, Silpakorn University. This paper submitted in partial fulfillment of dissertation.



Assistant Professor, Kaedsiri Jaroenwisan, Lieutenant, Ph.D. Exhibition and Event Management Department, Faculty of Management Science, Silpakorn University.