

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

Innovative Behavior of Commercial Bank Employees in Khon Kaen Province

วรัญญา ศิลาหม่อม (Warunya Silamom)¹ ขวัญฤดี พรชัยทีวัตต์ (Khwanruedee Ponchaitiwat)^{1**}

(Received: October 10, 2019; Revised: February 26, 2020; Accepted March 6, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) สร้างเครื่องมือสำหรับวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และ (2) ศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น โดยเป็นการศึกษาผ่านการดำเนินการวิจัยทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณสำหรับการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ทำงานธนาคารพาณิชย์ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่นจำนวน 321 คน ผลการวิจัยพบว่า สามารถแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ 4 องค์ประกอบได้แก่ 1) การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ 2) การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน 3) การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ และ 4) การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ โดยพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมในแต่ละองค์ประกอบข้างต้นอยู่ในระดับมาก ยกเว้นองค์ประกอบด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ที่มีระดับความคิดเห็นปานกลาง

ABSTRACT

The objectives of this study were to (1) create the instruments for measuring innovative behavior, (2) study innovative behavior of commercial bank employees in Khon Kaen province. The study was conducted through both qualitative and quantitative research method for creating the tools to collect the data including the questionnaires with 321 samples-commercial bank employees in Khon Kaen province. The research findings revealed that in the part of analyzing through Exploratory Factor Analysis can be divided into 4 elements: 1) seeking new knowledge and concepts 2) applying knowledge in work 3) sharing knowledge and acceptance of adoption and 4) preserving knowledge and supporting new concepts as for the study of innovative behavior, it was found that the samples had a high level of opinions about innovative behavior. Except for the elements of knowledge preservation and supporting new concepts with moderate levels.

คำสำคัญ: พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม พนักงานธนาคารพาณิชย์ ธนาคารพาณิชย์

Keywords: Innovative behavior, Commercial bank employees, Commercial bank

¹Corresponding author: ponchitiwat@gmail.com

*นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาบริหารธุรกิจและการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

จากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลให้โลกของธุรกิจในปัจจุบันเข้าสู่ยุคดิจิทัล นำไปสู่การแข่งขันทางธุรกิจที่เข้มข้นเพิ่มตามไปด้วย โดยมีนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งความก้าวหน้าทางนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละองค์กรกลายเป็นตัววัดความได้เปรียบและโอกาสของธุรกิจที่จะอยู่รอดต่อไป โดยมีมนุษย์เป็นกลไกสำคัญในการคิดค้นและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างแท้จริงจากทักษะของตัวมนุษย์ [1] ทำให้ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจไม่เพียงแต่ให้ความสนใจกับนวัตกรรมที่เกิดขึ้น แต่ยังรวมไปถึงการสนใจทรัพยากรมนุษย์ที่เริ่มเข้ามา มีบทบาทอย่างมากในการสร้างนวัตกรรมให้เกิดองค์กรได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน โดยพฤติกรรมและแนวคิดแปลกใหม่ของสมาชิกในองค์กรเป็นตัวช่วยในการคิดค้น สร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นกับองค์กร และนำสู่การมีนวัตกรรมและเกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรนั้นต่อไป โดยเฉพาะธุรกิจทางการเงินอย่างธนาคารพาณิชย์ (Commercial bank) ซึ่งในประเทศไทย ต่างก็เริ่มประสบกับกระแสการเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่เช่นกันด้วย ทั้งการพยายามก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบ การสนองนโยบายสังคมไร้เงินสด [2] รวมถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการธนาคารได้เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในเรื่องของแอปพลิเคชันในการให้บริการแทนพนักงาน พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในสาขาธนาคารจึงถูกแทนที่ด้วยเครื่องธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จนบางส่วนถูกกดดันให้ต้องแนะนำและขายผลิตภัณฑ์การเงินแทน รวมถึงเกิดการแข่งขันของโลกธุรกิจที่อยู่บนพื้นฐานของนวัตกรรมมากกว่าสินค้าและบริการ โดยการแข่งขันในยุคดิจิทัลนี้ไม่ใช่การแข่งขันในเชิงราคาเหมือนกับในอดีต แต่เป็นการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการเดิม หรือสร้างสินค้าและบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของตลาดได้ รวมถึงการสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับองค์กร ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารพาณิชย์อย่างมาก ในแง่ของการที่ธนาคารต้องการปรับโครงสร้างธุรกิจรับยุคดิจิทัล ด้วยการพยายามลดจำนวนของพนักงานและลดจำนวนสาขาของธนาคารลง ทั้งเพื่อเป็นการประหยัดในส่วนของต้นทุน และยังเป็นการใช้ทรัพยากรในส่วนนี้ไปพัฒนาในส่วนและเทคโนโลยีที่นำเข้ามาใช้แทน [3] ทำให้พนักงานที่ทำงานในธนาคารมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้จักเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นที่ต้องการของธนาคารอยู่เสมอ เพื่อให้อยู่ในองค์กรต่อไปได้ โดยเฉพาะด้านการสร้างนวัตกรรมให้แก่องค์กรเพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และตอบรับการเข้าสู่ยุคดิจิทัลที่องค์กรต้องเผชิญอยู่ จากสภาพปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความสนใจและความพยายามสร้างแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative behavior) ให้เกิดขึ้นเป็นแนวคิดที่ว่าด้วยพฤติกรรมที่จะช่วยนำไปสู่การมีนวัตกรรมขึ้น เช่น การคิดอย่างสร้างสรรค์ในวิธีการแก้ปัญหาในการทำงาน การมีแนวคิดใหม่สำหรับการทำงาน การสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่ โดยครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมอื่นๆ ที่เป็นการแสดงถึงการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งทิศทางนี้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ที่ทุกองค์กรต้องมุ่งมั่น สรรหา พัฒนาให้บุคลากรมีทักษะ และความรู้ที่สูงขึ้น เพื่อตอบรับต่อโครงสร้างธุรกิจในยุคดิจิทัลที่เปลี่ยนไป การศึกษาถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจึงสำคัญและเป็นประโยชน์กับพนักงานในองค์กรธุรกิจ โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง หรือสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร ทั้งในขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ความคิด หรือผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นใหม่ โดยสามารถแก้ปัญหาขององค์กร และถ่ายทอดให้กับบุคคลภายในองค์กรต่อไปได้ โดยเฉพาะการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่อาจช่วยทำให้องค์กรหรือธนาคารสามารถดำเนินงานต่อไปได้ในสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลในปัจจุบัน โดยเฉพาะการศึกษาในวิธีการวัดระดับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งเป็นการมองในมุมด้านความรู้ความคิดใหม่ หรือวิธีการแบบใหม่ ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของพนักงาน บทความนี้จึงได้แสดงให้เห็นการสร้างแบบวัด

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมขึ้นสำหรับใช้ในกลุ่มพนักงานธนาคารพาณิชย์โดยเฉพาะ และสำรวจพฤติกรรมเหล่านี้ในตัวพนักงาน ให้เห็นอย่างชัดเจน ประโยชน์ที่ได้นอกจากทำให้องค์กรได้คำนึงถึงความสำคัญของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่หากสร้างและควบคุมได้ ก็จะนำไปสู่การมีความรู้นำไปต่อยอดแนวทางส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์กรธนาคารต่างๆ ในประเทศไทย ตลอดจนนำไปใช้ประกอบในการสรรหากลคนเข้าทำงานเพื่อหากลคนที่คาดว่าจะ เป็นพนักงานที่มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม อันจะนำไปสู่การมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันสำหรับองค์กรในอนาคต

การทบทวนวรรณกรรม

พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ถูกเสนอครั้งแรกโดย Scott and Bruce ในปี 1994 [4] โดยยังไม่ได้ให้คำจำกัดความที่แน่ชัดไว้ แต่ก็ถูกนำมาใช้อ้างอิงในงานเขียนเชิงวิชาการต่อมาเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งได้อธิบายถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้ว่า จะต้องเกิดขึ้นจากการกระทำ 2 ประการด้วยกัน ได้แก่ ประการที่หนึ่งการคิดสร้างสรรค์ ประการที่สองคือการทำให้เป็นจริง โดยมีมุมมองถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการตระหนักถึงปัญหาและทางออก การแสวงหาการสนับสนุนทางความคิด และการทำให้เกิดต้นแบบ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีแนวโน้มทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น และถือเป็นคำนิยามที่นิยมใช้มากที่สุดของนักวิจัยในช่วงเวลานั้น ต่อมาเมื่อแนวคิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ถูกทำการศึกษาเพิ่มมากขึ้น จึงมีนักวิจัยอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ต่างออกไปไว้อีกมากเช่นกัน เช่นเดียวกับ Janssen [5] ที่ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม (Innovative work behavior) ไว้ว่าเป็นความตั้งใจที่จะสร้างแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่นั้นในการทำงานของตนหรือองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานในบริบทนั้นๆ De Jong and Den Hartog [6] เองก็ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้เช่นกันว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการริเริ่ม หรือความตั้งใจที่จะเริ่มต้นในการสร้างสรรค์ความคิด กระบวนการ ผลิตภัณฑ์ หรือวิธีการทำงานแบบใหม่ ซึ่งจะครอบคลุมตั้งแต่ขั้นการสร้างจนถึงขั้นการพัฒนาวัตกรรมการด้วย ส่วนนักวิจัยในไทยมีประเวศ [1] ที่ได้ให้คำนิยามถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้ด้วยว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนของการสร้างสรรค์ สนับสนุน และประยุกต์ใช้ความคิดใหม่ถึงวิธีการ ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ในการทำงานของตน หรือในองค์กร โดยสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเป็นบริบทใหม่ และสามารถแก้ปัญหาขององค์กรได้

ลักษณะของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้น มีความทับซ้อนในเชิงของการให้ความหมายกับคำว่าพฤติกรรม ความคิดสร้างสรรค์ในเชิงของการเกิดพฤติกรรม โดยพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นเกิดหลังจากการมีความคิดสร้างสรรค์ และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ความคิดสร้างสรรค์เหล่านั้นออกมาเป็นจริง ออกมาอยู่ในแบบรูปธรรม ในขณะที่พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์อาจมีแค่ส่วนของการคิดสิ่งใหม่ขึ้นมา แต่ไม่ได้รวมถึงการทำให้เป็นจริงเหมือนกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม [7] ดังนั้นการพยายามแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในช่วงต้นของการศึกษาเรื่องนี้ ส่วนใหญ่จะถูกแบ่งเป็น 2 องค์ประกอบหลักคือ องค์ประกอบของการสร้างความคิด (Idea generation) ซึ่งหมายถึง การสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ หรือวิธีการแก้ปัญหาในการทำงานใหม่ และการทำความเข้าใจให้เป็นจริง (Idea implementation) คือ การนำเอาความคิดสร้างสรรค์ที่ได้มาสร้างให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น [4] ซึ่งการแบ่งองค์ประกอบในลักษณะดังกล่าวมีข้อดีคือ เห็นลักษณะของการแบ่งได้ง่าย ทำให้เข้าใจได้ง่าย แต่ยังไม่ได้รับนิยามเท่าที่ควรเนื่องจากการแบ่งองค์ประกอบยังไม่ชัดเจนมากนัก ทำให้ลักษณะขององค์ประกอบการสร้างความคิดมีความเป็นนามธรรมค่อนข้างสูง ส่งผลต่อการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่จะเกิดขึ้นในเชิงปริมาณ หลังจากนั้นจึงมีความพยายามหาองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้ละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่นงานของ Janssen [8] ได้แบ่ง

องค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมออกเป็น 3 องค์ประกอบ โดยได้แบ่งเพิ่มเติมจากองค์ประกอบของการทำให้ความคิดเป็นจริงซึ่งทำให้ได้องค์ประกอบดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การสร้างความคิด (Idea generation) หมายถึง การสร้างความคิดที่มีประโยชน์ขึ้นมาใหม่ โดยมีขั้นตอนที่เริ่มจากการมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่บุคคลทำอยู่ แล้วพยายามที่จะหาทางแก้ไขปัญหานั้นด้วยการเกิดแนวคิดใหม่ขึ้น

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนความคิด (Idea promotion) หลังจากที่บุคคลเกิดแนวความคิดใหม่ในการแก้ปัญหาแล้ว ก็จะมีพฤติกรรมที่เข้าหาผู้ที่มีอำนาจเพื่อที่จะมาสนับสนุนแนวความคิดครั้งนี้ และนำไปสู่การสามารถทำให้ออกมาเป็นรูปธรรมได้

องค์ประกอบที่ 3 การทำความคิดให้เป็นรูปธรรม (Idea realization and innovation) หมายถึง พฤติกรรมที่ต่อเนื่องมาจากการรับรู้ปัญหา หาทางแก้ไขจนนำไปสู่การเกิดแนวคิดใหม่ และหาผู้สนับสนุนความคิดนั้น ในขั้นสุดท้ายคือการนำเอาความคิดนั้นมาทำให้เป็นจริง หรือเป็นรูปธรรม สัมผัสได้ ส่วนใหญ่เป็นการทำเป็นโมเดลต้นแบบให้เห็นภาพได้ชัด ในขั้นตอนนี้ยังรวมไปถึงการเผยแพร่ไปยังส่วนอื่นๆ ในองค์กรเพื่อเป็นการถ่ายทอดนวัตกรรมต่อไปอีกด้วย

ในช่วงหนึ่งของการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกำลังเป็นที่นิยมนั้น การแบ่งแบบ 3 องค์ประกอบได้รับการนำไปใช้มากที่สุด ในเวลาต่อมาวิจัยได้ขยายการแบ่งองค์ประกอบออกอีกเป็น 4 องค์ประกอบ โดยแยกในส่วนของการสร้างความคิดออกเป็นอีก 2 มิติ คือการเพิ่มมิติการหาแนวคิดใหม่ (Idea exploration) และการสร้างความคิด (Idea generation) โดยเสนอว่ามีข้อดีที่สามารถทำให้แบ่งได้อย่างชัดเจนและอธิบายพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้มากขึ้น แต่ก็มีข้อด้อยของการแบ่งคือ ลักษณะของการแบ่งมิตินั้นไม่ตรงกับข้อมูลเชิงประจักษ์ [9] ซึ่งการแบ่งลักษณะ 4 องค์ประกอบ ประกอบไปด้วย

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมด้านการหาแนวคิดใหม่ (Opportunity exploration) หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและขึ้นนำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและอธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน จากนั้นจะต้องจัดลำดับความคิด และแสวงหาถึงความสัมพันธ์หรือความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่ที่เกิดขึ้นมากับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน

องค์ประกอบที่ 3 พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำความคิด (Championing) หมายถึง ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น โดยบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดม การชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตน เพื่อนำความคิดนั้นไปเผยแพร่ให้กับบุคคลอื่นต่อไป

องค์ประกอบที่ 4 พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) หมายถึง คือการนำความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้น รวมทั้งต้องพยายามทำให้ทุกคนในองค์กรนำความคิดใหม่ๆ นั้น ไปใช้ปฏิบัติให้เป็นงานประจำ

อย่างไรก็ตามภายหลังจากยังมีการแบ่งองค์ประกอบเพิ่มเติมขึ้นอีกเป็น 5 องค์ประกอบโดย De Spiegelaere, Gyes, Tom and Greet [10] ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา (Problem recognition) การสร้างแนวคิด (Idea generation) การพัฒนาแนวคิด (Idea development) การหาแนวร่วมสนับสนุนแนวคิด (Idea championing) การทำแนวความคิดให้เป็นจริง

(Idea implementation) ซึ่งจะมีการเพิ่มขึ้นในองค์ประกอบการพัฒนาแนวคิดที่แตกย่อยออกจากการสร้างความคิดเดิมในลักษณะ 3 องค์ประกอบ โดยหมายถึงการนำเอาแนวคิดที่เกิดขึ้นใหม่มาพัฒนาเพิ่มเติมอย่างจริงจัง ก่อนการหาแหล่งสนับสนุนแนวคิดนวัตกรรมนั้นต่อไป ทำให้เป็นข้อดีของการแบ่งองค์ประกอบในลักษณะนี้เนื่องจากการอธิบายถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างละเอียด แต่การมีองค์ประกอบที่มากก็ทำให้เกิดข้อคำถามในแบบวัดพฤติกรรมมากตามไปด้วยเช่นกัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Kleysen and Street [11] ที่มีการแบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 องค์ประกอบเช่นกัน โดยได้ให้ความหมายของลักษณะในแต่ละมิติเช่นเดียวกับงานก่อนหน้านี้ เพียงแต่มีคำเรียกแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันออกไป โดย Kleysen and Street ได้รวบรวมแนวคิดต่างๆ โดยสรุปว่า พฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์เป็นการแสดงออกหรือการกระทำของบุคคลในการคิด แนะนำ และทดลองสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์นำไปใช้ในองค์กรประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1 พฤติกรรมด้านการแสวงหาโอกาส (Opportunity exploration) หมายถึง การค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน เช่นการแสวงหาการเรียนรู้ อบรม ค้นพบสิ่งต่างๆที่แปลกใหม่ การยอมรับโอกาสต่างๆที่เข้ามา และสามารถรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโอกาสได้

องค์ประกอบที่ 2 พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม (Generativity) หมายถึง การแสดงออกขั้นแรกของการกำหนดและชี้นำสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ กระบวนการคิดของบุคคล การพิจารณา และอธิบายถึงโอกาสที่ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้น จากนั้นบุคคลต้องจัดลำดับความคิดวิเคราะห์ความสัมพันธ์และเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดใหม่กับข้อมูลที่ได้จากการทำงาน เพื่อสร้างสรรค์ความคิดริเริ่มใหม่ๆ ขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Formative investigation) หมายถึงการวิเคราะห์และพิจารณาถึงความคิดใหม่ที่คิดขึ้นมาได้แก่ การบูรณาการความคิดต่างๆเข้าไว้ด้วยกันซึ่งได้รับจากประสบการณ์หรือข้อมูลต่างๆ ที่ได้ศึกษาไว้แล้วนำความคิดนั้นไปทดลองใช้ในการทำงาน จากนั้นวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย และข้อจำกัดต่างๆ ของความคิดใหม่ เพื่อปรับปรุงการทำงาน

องค์ประกอบที่ 4 พฤติกรรมด้านการเป็นผู้นำความคิด (Championing) หมายถึง ผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สามารถระดมความคิด สามารถกระจายความคิดสู่ผู้อื่น โน้มน้าวให้ผู้อื่นคล้อยตามและสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นในความคิดนั้น โดยบุคลิกภาพของผู้ที่มีความคิดริเริ่มคือ ชอบการเปลี่ยนแปลงและชอบความท้าทาย

องค์ประกอบที่ 5 พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ (Application) หมายถึง การนำความคิดใหม่มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน โดยมีการทดลอง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆให้เหมาะสมกับการทำงานประจำ

จากความพยายามแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมดังที่ได้กล่าวมาจากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นนั้น จะเห็นว่าการแบ่งองค์ประกอบส่วนใหญ่เป็นไปตามลักษณะสำคัญด้วยกัน 2 ประการคือ ส่วนของการสร้างความคิด และการทำความเข้าใจให้เป็นรูปธรรม ซึ่งงานวิจัยแต่ละงานจะมีบริบทของการนำไปใช้ที่ต่างกัน การจัดแบ่งองค์ประกอบจึงต่างกันออกไป โดยเมื่อตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้รับความสนใจมากขึ้น การแยกองค์ประกอบก็มีความละเอียดของลักษณะต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นตามด้วย ทำให้ลักษณะของแต่ละองค์ประกอบมีความเฉพาะตัวในแต่บริบทที่นำมาใช้ หรือเรียกได้ว่ามีลักษณะขององค์ประกอบที่ไม่เหมือนกัน บทความนี้จึงเป็นอีกหนึ่งของการนำเสนอการศึกษาและหาองค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในอีกบริบทหนึ่ง นั่นคือบริบทการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์และสำรวจ เพื่อเป็นการแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่

เกิดขึ้นจริงของการทำงานในอีกมุมมองหนึ่ง ด้วยการเจาะลึกลงไปถึงตัวบริบทการทำงาน เพื่อเสนอในความแตกต่าง และรายละเอียดของการใช้ตัวแปรพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม พร้อมกับทำการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมเพื่อสะท้อนถึงการที่มีอยู่ของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในพนักงานธนาคารพาณิชย์

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย ได้แก่ การสร้างเครื่องมือสำหรับวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และศึกษาพฤติกรรมเชิง นวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

วิธีการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัยนี้เริ่มจากการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) สำหรับวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ จากนั้นนำเครื่องมือไปทำการสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้ข้อมูลจาก 2 แหล่งในการสร้างเครื่องมือ ได้แก่ ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต และข้อมูลจากการ สัมภาษณ์พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

1. ข้อมูลจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต

ได้มาจากการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยในอดีต ประกอบด้วย การค้นคว้าและสรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ วิธีการแก้ปัญหาใหม่ๆ ในการทำงาน การประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่ การได้รับการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นใน องค์กร ความสามารถแก้ปัญหาในการทำงาน และการถ่ายทอดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้กับบุคคลภายในองค์กร [1, 5-6, 11-12]

2. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ผู้วิจัยคำนึงถึงความสำคัญของผู้ให้ข้อมูลหลัก จึงเลือกผู้ให้ข้อมูลที่แบบอาศัยวิจารณญาณ (Judgment Sampling) เพื่อให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ โดยกำหนดคุณสมบัติเป็นผู้ปฏิบัติงานในระดับหัวหน้างานในธนาคาร พาณิชย์ และดำรงตำแหน่งบริหารมากกว่า 2 ปี หรือเคยได้รับรางวัลดีเด่นที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร หรือเคยเป็นวิทยากร ในการพัฒนาบุคลากรในองค์กร จำนวน 5 คน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในประเด็นที่เกี่ยวข้อง [13] ในการ ประเมินพฤติกรรมพนักงาน และสามารถให้คำอธิบายถึงลักษณะพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้ชัดเจนที่สุด เพื่อให้ได้ ข้อมูลที่ครบถ้วนผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 30 นาที พร้อม อุปกรณ์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เช่น สมุดจดบันทึก เครื่องบันทึกเสียง หลังจากสัมภาษณ์ผู้วิจัยทำการถอดความแบบคำ ต่อคำและสลับสัมภาษณ์ที่ได้กลับไปยังผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง ซึ่งสภาพพฤติกรรมเชิง นวัตกรรมในความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย การหาความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ การยอมรับและ แบ่งปันความรู้ และการรักษาความรู้ที่ไว ยกตัวอย่างเช่น ในการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 ที่ได้กล่าวถึงการ แก้ปัญหาในการทำงานที่เป็นส่วนหนึ่งของการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมตามบทบาทของพนักงานธนาคารไว้ว่า “การเป็นธนาคารที่ต้องมีการให้บริการแบบปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ปัญหาที่จะเกิดจากส่วนที่เป็นความพึงพอใจในการ บริการ การอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจด้านธุรกรรมทางการเงินต่างๆ เงื่อนไข การแก้ปัญหาส่วนใหญ่จึงเป็นการแก้ปัญหา เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น และถ้าพูดถึงพฤติกรรมที่นับเป็นการแก้ปัญหาที่น่าจะเป็น พวกการรู้จักเอาใจใส่ ระวังอารมณ์ มี ทักษะพวกการพูดโน้มน้าวคน รู้จักช่างสังเกต และที่เข้าใจในตัวลูกค้าแต่ละคน จะได้แก้ปัญหาที่ตรงจุด ปัญหาระบบ หรือปัญหาที่จากการทำงานเล็กๆ น้อยๆ บางทีก็จะมีการปรับของพนักงานกันเองที่จะทำให้การทำงานมันเร็วขึ้น อย่าง

เทคนิคการนับ การจัดเก็บเงินที่จะทำอย่างไรให้ไม่ผิดพลาดและมีความรวดเร็ว การดูแลเข้าคิวลูกค้า ก็จะมาจากพวก พฤติกรรมการช่างสังเกตแล้วก็ประสบการณ์ของพวกเขามาใช้กัน” ซึ่งนำมาปรับใช้เป็นข้อคำถามได้ว่า เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการทำงาน ท่านพยายามใส่ใจและเข้าใจในปัญหาอยู่เสมอ ท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น ภายในการทำงานได้เป็นส่วนใหญ่ และท่านสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้พื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนได้

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 ได้กล่าวถึงส่วนหนึ่งของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมคือ การนำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ ในการทำงานของธนาคารไว้ว่า “เวลาที่มีใครคิดวิธีที่จะแก้ปัญหการทำงานได้เร็ว ได้ใหม่ก็จะมีกรบอกต่อกัน คุยกัน แล้วเอาไปประยุกต์ใช้ในแบบของตัวเอง ตามความถนัดและความเป็นไปได้ของแต่ละคน หรือบางครั้งก็จะได้พวกวิธี ใหม่ๆ จากการเข้าไปอบรมเสริมศักยภาพของธนาคารที่เขาเสริมให้ แล้วก็ปรับใช้ในการทำงานกันไป ผลก็จะเกิดเป็น ประสิทธิภาพ ยอดที่เขาทำได้เพิ่มไป” โดยนำไปปรับเป็นข้อคำถามที่ใช้วัดพฤติกรรมคือ ท่านนำเอาความรู้ที่ได้รับจาก การเข้าอบรมต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานแต่ละวัน และท่านสามารถประยุกต์ความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่ไปพัฒนาให้ เป็นสิ่งใหม่ได้

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 กล่าวถึงการสนับสนุนหรือการให้การสนับสนุนต่อการเกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงานหรือแก้ปัญหาขึ้น “อย่างแรกก็คำชื่นชม เราต้องชมแบบต่อหน้าคนอื่นด้วย คนอื่นๆ จะได้รู้ว่าการรู้จักคิดแก้ไข ปัญหาแบบใหม่ๆ หรือมีนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงานเป็นเรื่องที่ดี ควรทำตาม เรียกว่าเป็นสิ่งที่ธนาคารต้องการ เหมือนเสริมศักยภาพของตัวพนักงาน แต่ว่าในเรื่องของการให้รางวัลหรือเงินสนับสนุนธนาคารอาจยังไม่มีเป็นบรรทัด ฐาน ส่วนใหญ่จะเป็นการให้ขึ้น โบนัสเป็นพนักงานดีเด่นประจำเดือน หรือส่งรายชื่อ ไปเสนอกับทางสำนักงานใหญ่ว่าเขา ทำความดีความชอบยังไปบ้างให้กับทางธนาคาร แล้วก็อาจจะมีการสนับสนุนทรัพยากรด้านอื่นๆ ที่เขาต้องการ ใช้ เพื่อที่จะสร้างนวัตกรรมขึ้น แต่ให้เขียนขอมาเป็นทางการซึ่งก็จะมีพิจารณาเป็นกรณีไป แต่ธนาคารก็จะสนับสนุน เต็มที่” ซึ่งนำไปปรับปรุงเป็นคำถามสำหรับวัดพฤติกรรมได้ว่า ท่านสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการ พัฒนาการทำงานแบบใหม่ๆ ในธนาคารของท่านมีการเลื่อนตำแหน่งหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถเสนอ แนวคิดใหม่ๆ สำหรับการทำงานได้ และท่านกล่าวชมเพื่อนร่วมงานที่เสนอการแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการใหม่ๆ

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 กล่าวถึงลักษณะการแก้ปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร เนื่องจากการ แก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง หรือการสร้างสรรค์แนวทางการแก้ปัญหาแบบใหม่ได้นั้น นับเป็นส่วนหนึ่งของการเกิด พฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยกล่าวถึงว่า “การทำตามกฎระเบียบ การพยายามพัฒนาตนเองให้พร้อมรับมือกับปัญหา คือ ทำตัวเองให้พร้อมเสมอแหละดีที่สุด เวลามีปัญหาหรือเจอกับปัญหาจะได้พร้อมที่จะแก้ไข เพราะฉะนั้นถ้าถามเป็น พฤติกรรมก็จะมองว่าเป็นการทำตามกฎ ทำตามระเบียบนี้แหละเป็นการทำตัวให้พร้อมแล้วก็เป็นการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด แล้ว” นำมาปรับใช้เป็นข้อคำถามในการวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ว่า ท่านเชื่อว่าการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถทำได้ด้วยการรักษากฎระเบียบ และท่านมีการปรับตัวและจัดสรรเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 มีการกล่าวถึงประเด็นของการถ่ายทอดหรือส่งต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมแก่กันภายใน ธนาคารว่ามีลักษณะคือ “จากการเล่าสู่กันฟัง ปากต่อปากกันนี่แหละ คิดว่าใช่ที่สุด เพราะมันก็เหมือนแชร์กันว่าแต่ละ คนไปเจอกับปัญหาอะไรมาก่อน แก่กันยังไง ไม่ถึงกับขนาดที่นิทานลูกค้า เพราะเราต้องคิดเรื่องอารมณ์ออก พูดถึงแต่ ตัวงานตัวปัญหา ว่าเป็นอย่างไร แก่กันอย่างไร เจอวิธีการรับมือใหม่ๆ แล้วเอาไปใช้ได้ผลหรือไม่ ส่วนที่มันจะถูก ถ่ายทอดไปใหม่ก็ขึ้นอยู่กับพนักงานรุ่นหลังๆ ว่าตัวเขาเอาไปใช้เองด้วยไหม แต่ถ้ามันดีจริง มันถูกเก็บเหมือนเป็น สมบัติธนาคาร รุ่นหลังๆ มากก็จะใช้วิธีแบบนี้ที่ถูกต้องมาเรื่อยๆ” ซึ่งนำมาปรับใช้เป็นคำถามคือ ธนาคารของท่านมี การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ให้ท่านได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้แก่บุคคลอื่นๆ ในธนาคาร ใน

ธนาคารของท่านมีการแบ่งปันประสบการณ์การแก้ปัญหาการทำงานแบบใหม่ๆ แก่กันเสมอ และธนาคารของท่านมีการส่งต่อแนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาจากรุ่นสู่รุ่น ข้อมูลเชิงคุณภาพทั้งหมด ถูกนำมาแยกเป็นหมวดหมู่ พิจารณาความสัมพันธ์แล้วรวมเข้ากับข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์เอกสารเพื่อนำไปสร้างแบบสอบถามต่อไป

3. การสร้างเครื่องมือวัด (แบบสอบถาม)

ข้อมูลจากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยในอดีตที่ถูกรวมเข้ากับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำมาสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ซึ่งแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วประกอบไปด้วย 2 ส่วนได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ซึ่งในส่วนนี้มีจำนวน 32 ข้อคำถาม ใช้สเกลการวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยมีคำตอบให้เลือกจำนวน 5 ระดับ และมีการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน และมีการหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากการใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่าสัมประสิทธิ์มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 [14] ซึ่งแบบสอบถามที่พัฒนาแล้วในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม มีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.912

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณคือ พนักงานที่ทำงานธนาคารพาณิชย์ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ในธนาคารพาณิชย์จำนวน 13 ธนาคาร ในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ซึ่งผู้วิจัยได้สำรวจเบื้องต้นพบว่าจำนวน 1,613 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 25 พฤษภาคม 2561) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane [15] ได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 321 คน โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งแยกตามสัดส่วนของพนักงานแต่ละธนาคารทั้ง 13 ธนาคาร เพื่อให้เกิดการรับเลือกเป็นตัวแทนประชากรได้อย่างเท่าเทียม และมีกระจายของกลุ่มตัวอย่างครอบคลุมทั้ง 13 ธนาคาร จากนั้นเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตามสะดวก ตามสัดส่วนจำนวนตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาได้แก่ ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนหลัก ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ในการทดสอบความเหมาะสมของตัวแปรที่นำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่าค่า KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) มีค่าเท่ากับ 0.878 และตัวแปรต่างๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.000 ดังตารางที่ 1 แสดงว่าตัวแปรต่างๆ สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ [16]

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ โดยวิธีการสกัดปัจจัยแบบ Principal Component Analysis ตามหลักของกัลยา [16] และใช้การหมุนแกนปัจจัยด้วยเทคนิค Varimax พบว่าค่า Eigenvalue ตั้งแต่ 1 ขึ้นไป สามารถจัดองค์ประกอบ (Component) ได้มีจำนวน 4 องค์ประกอบ จำนวน 32 ตัวแปร มีร้อยละของความแปรปรวนสะสมเท่ากับ 47.634 มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor loading) ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป สามารถอธิบายได้ว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีจำนวน 4 องค์ประกอบ และสามารถเป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ได้ร้อยละ 47.634 ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3

ตารางที่ 1 ผลการตรวจสอบค่า KMO และ Bartlett's Test

KMO และ Bartlett's Test		0.878
Measure of Sampling Adequacy (MSA)		
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	12386.905
	df	1326
	Sig.	.000

ตารางที่ 2 ค่า Eigenvalue ร้อยละความแปรปรวน น้ำหนักองค์ประกอบของแบบวัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

องค์ประกอบ	จำนวนข้อ	น้ำหนัก องค์ประกอบ	ค่า Eigenvalue	ร้อยละของปริมาณ ความแปรปรวน
องค์ประกอบที่ 1	13	0.707-0.983	10.578	20.343
องค์ประกอบที่ 2	7	0.744-0.956	6.852	13.177
องค์ประกอบที่ 3	6	0.797-0.940	3.921	7.541
องค์ประกอบที่ 4	6	0.663-0.849	3.418	6.573

ความแปรปรวนสะสมทั้ง 4 องค์ประกอบเท่ากับร้อยละ 47.634

เมื่อจัดองค์ประกอบได้ 4 องค์ประกอบแล้ว ได้กำหนดชื่อองค์ประกอบเพื่อสื่อความหมายที่สอดคล้องกับตัวแปรของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 เรียกชื่อว่า การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ ซึ่งแสดงความเกี่ยวข้องรวมกันถึงวิธีการหาความรู้และความคิดใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน มีทั้งหมด 13 ตัวแปร ประกอบด้วย การแสวงหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานของพนักงาน ความสามารถที่จะคงอารมณ์ทางบวกไว้ได้ แม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน ความสำคัญกับการมีจิตบริการในการให้บริการลูกค้า การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา การติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางานความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในการทำงานได้เป็นส่วนใหญ่ พนักงานมีวิธีรับมือในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการทำงาน พนักงานพยายามใส่ใจและเข้าใจในปัญหาอยู่เสมอ ความเชื่อในการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นสามารถทำได้ด้วยการรักษากฎระเบียบ พนักงานมีการพูดคุยหรือปรึกษาร่วมกันหรือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน การมีความพร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์การแก้ปัญหาในแต่ละวัน ความสามารถสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้พื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนได้ และความสนใจในการค้นคว้าหาแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน

องค์ประกอบที่ 2 เรียกชื่อว่า การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน ซึ่งแสดงความเกี่ยวข้องรวมกันถึงความสามารถในการนำความรู้และความคิดใหม่ไปใช้ในการทำงาน มีทั้งหมด 7 ตัวแปร ประกอบด้วย ความสามารถประยุกต์ความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่ไปพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้ ความคิดริเริ่มหรือความคิดสร้างสรรค์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานแบบใหม่ของกลุ่มงาน การนำเอาแนวคิดที่ได้รับจากสื่อความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน การนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมอบรมต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานประจำวัน การสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วน

ร่วมในการพัฒนาการทำงานแบบใหม่ๆ ความกระตือรือร้นเพื่อให้เกิดความคิดเชิงนวัตกรรมในการทำงาน และการปรับตัวและจัดสรรเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis)

รายการ	องค์ประกอบ			
	1	2	3	4
การแสวงหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนางานของพนักงาน	0.983			
ความสามารถที่จะครองรถทางบกไว้ได้ แม้จะตกอยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน	0.924			
ความสำคัญกับการมีจิตบริการในการให้บริการลูกค้า	0.922			
การแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา	0.908			
การติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนางาน	0.896			
ความสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นภายในการทำงานได้เป็นส่วนใหญ่	0.896			
พนักงานมีวิธีรับมือในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานเสมอ	0.895			
เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาการทำงาน พนักงานพยายามใส่ใจและเข้าใจในปัญหาอยู่เสมอ	0.891			
ความเชื่อในการแก้ปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น สามารถทำได้ด้วยการรักษาภาวะเยียบ	0.887			
พนักงานมีการพูดคุยหรือปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ๆ ในแวดวงการทำงาน	0.882			
การมีความพร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์การแก้ปัญหาในแต่ละวัน	0.878			
ความสามารถสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้า และเรียนรู้พื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนได้	0.770			
ความสนใจในการค้นคว้าแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่จะช่วยส่งเสริมให้เกิดแนวคิดใหม่ๆ ในการทำงาน	0.707			
ความสามารถประยุกต์ความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่ไปพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ได้		0.956		
ความคิดริเริ่มหรือความคิดสร้างสรรค์ได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานแบบใหม่ของกลุ่มงาน		0.890		
การนำเอาแนวคิดที่ได้รับจากสื่อความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน		0.881		
การนำเอาความรู้ที่ได้รับจากการเข้าอบรมต่างๆ มาปรับใช้ในการทำงานประจำวัน		0.808		
การสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานแบบใหม่ๆ		0.775		
ความกระตือรือร้นเพื่อให้เกิดความคิดเชิงนวัตกรรมในการทำงาน		0.753		
การปรับตัวและจัดสรรเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี		0.744		
องค์กรมีการแบ่งปันประสบการณ์การแก้ปัญหาการทำงานแบบใหม่ๆ แก่กันเสมอ			0.940	
พนักงานมีการแบ่งปันองค์ความรู้แก่กันอยู่เสมอ			0.898	
การส่งต่อแนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาจากรุ่นสู่รุ่น			0.895	
การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ให้ได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้แก่บุคคลอื่นๆ			0.870	
พนักงานมีความยินดีที่จะถ่ายทอดวิธีการทำงานที่สำเร็จให้แก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ			0.849	
องค์กรมีการจัดทำแบบแผนในการแก้ปัญหาการทำงานไว้อย่างเป็นระบบ			0.797	
การหาหนทางให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ ได้				0.849
การสนับสนุนความคิดเชิงนวัตกรรมของเพื่อนร่วมงาน				0.843
การสนับสนุนจากองค์กรด้านทรัพยากรให้แก่การคิดค้นสิ่งใหม่ๆ สำหรับการทำงานเสมอ				0.820
การส่งเสริมในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงาน				0.803
การเลื่อนตำแหน่งหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถเสนอแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการทำงานได้				0.696
พนักงานมีการกล่าวชื่นชมเพื่อนร่วมงานที่เสนอการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการใหม่ๆ				0.663

องค์ประกอบที่ 3 เรียกชื่อว่า การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ ซึ่งแสดงความเกี่ยวข้องร่วมกันถึงการยอมรับในความรู้ใหม่แล้วถ่ายทอดแบ่งปันไปใช้แก้ปัญหาในการทำงาน มีทั้งหมด 6 ตัวแปร ประกอบด้วย องค์การมีการแบ่งปันประสบการณ์การแก้ปัญหาการทำงานแบบใหม่ๆ แก่กันเสมอ พนักงานมีการแบ่งปันองค์ความรู้แก่กันอยู่เสมอ การส่งต่อแนวคิดใหม่ๆ ในการแก้ปัญหาจากรุ่นสู่รุ่น การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ให้ได้ถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ให้แก่บุคคลอื่นๆ พนักงานมีความยินดีที่จะถ่ายทอดวิธีการทำงานที่สำเร็จให้แก่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ และองค์การมีการจัดทำแบบแผนในการแก้ปัญหาการทำงานไว้อย่างเป็นระบบ

องค์ประกอบที่ 4 เรียกชื่อว่า การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ ซึ่งแสดงความเกี่ยวข้องร่วมกันถึงการรักษาและสนับสนุนความรู้ใหม่ให้ไปใช้แก้ปัญหาในการทำงาน มีทั้งหมด 6 ตัวแปร ประกอบด้วย การหาหนทางให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนแนวคิดใหม่ๆ ได้ การสนับสนุนความคิดเชิงนวัตกรรมของเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนจากองค์กรด้านทรัพยากรให้แก่การคิดค้นสิ่งใหม่ๆ สำหรับการทำงานเสมอ การส่งเสริมในการนำนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในหน่วยงาน การเลื่อนตำแหน่งหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถเสนอแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการทำงานได้ และพนักงานมีการกล่าวคำชมเพื่อนร่วมงานที่เสนอการแก้ไขปัญหาคด้วยวิธีการใหม่ๆ

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น จำนวนทั้งสิ้น 321 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.3 เพศชายร้อยละ 32.7 อายุโดยเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีเงินเดือนเฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1 และอายุงานคือ 2 – 4 ปี จำนวน 132 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.1

โดยการสำรวจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างพบว่า พฤติกรรมในการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ (ค่าเฉลี่ย = 3.656) การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.579) และการแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ (ค่าเฉลี่ย = 3.755) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่พฤติกรรมด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 3.461) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์ประกอบการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ และการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น

ความคิดเห็นองค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่	3.656	0.461	มาก
2. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน	3.579	0.463	มาก
3. การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้	3.755	0.613	มาก
4. การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่	3.461	0.524	ปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่าในองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มตัวอย่างมีวิธีรับมือในการแก้ไขปัญหาของลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.689 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.527) โดยสามารถเข้าใจความต้องการของลูกค้าและเรียนรู้พื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.623 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.510)

ในองค์ประกอบที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความกระตือรือร้นเพื่อให้เกิดความคิดเชิงนวัตกรรมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.617 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.559) โดยการสนับสนุนให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานแบบใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.527 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.559)

ในองค์ประกอบที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีการส่งต่อแนวคิดใหม่ในการแก้ปัญหาจากรุ่นสู่รุ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.804 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.588) โดยมีการแบ่งปันองค์ความรู้แก่กันอยู่เสมอมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.682 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.745)

ในองค์ประกอบที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีการเลื่อนตำแหน่งหรือมอบรางวัลให้แก่พนักงานที่สามารถเสนอแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการทำงานได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.539 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.689) โดยความสามารถคิดหาหนทางให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนแนวคิดใหม่ได้ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.405 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.641)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ การศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นและการสร้างเครื่องมือสำหรับใช้วัดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงาน โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือด้วยการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ จากนั้นนำมาวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับการนำไปใช้ในการรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ และทำการสำรวจพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาสามารถแบ่งองค์ประกอบออกได้เป็น 4 องค์ประกอบหลัก อันประกอบไปด้วย การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ และการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่

สรุปผลการศึกษาพบองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **พฤติกรรมด้านการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่** นับเป็นองค์ประกอบที่เป็นเสมือนจุดเริ่มต้นในการก่อให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และการสร้างแนวความคิดที่มีประโยชน์ขึ้นมาใหม่ โดยหมายถึง การแสดงออกถึงการหาโอกาสที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ การให้ความสนใจต่อแนวทางใหม่ หรือวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ เพื่อนำมาพัฒนาตนเอง ได้แก่ การหาโอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อใช้พัฒนาและแก้ไขปัญหาในงาน การแสดงออกและติดตามถึงเทคโนโลยีใหม่ที่จะนำมาใช้ในงาน การปรึกษา พูดคุยกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ การรักษากฎระเบียบองค์กร รวมไปถึงความพยายามในการใส่ใจและเข้าใจลูกค้าเพื่อให้เข้าถึงเหตุของปัญหาที่แท้จริง ซึ่งนับเป็นการเปิดโอกาสถึงการได้สร้างสรรค์รับมือกับปัญหาแบบใหม่อีกทางหนึ่งด้วยเช่นกัน โดยในการแบ่งองค์ประกอบออกมาเป็นองค์ประกอบการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ได้นั้น มีความสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้านี้ที่ได้มีการแบ่งมิติของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้เช่นเดียวกัน ดังเช่นการศึกษาของ De Jong and Hartog [9] ได้แบ่งมิติของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้ 4 มิติ โดยมีมิติที่ 1 และ 2 ที่มีความสอดคล้องร่วมกันกับองค์ประกอบด้านการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ กล่าวคือ มิติที่ 1 พฤติกรรมด้านการหาแนวคิดใหม่ อันหมายถึงการค้นหาโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ได้แก่ การพิจารณาและหาโอกาสในการที่จะคิดหรือนำสิ่งใหม่ๆ ไปใช้ในการทำงาน และมิติที่ 2 พฤติกรรมด้านความคิดริเริ่ม หมายถึง การแสดงออกถึงความสนใจในช่วงเริ่มต้นสำหรับการกำหนดและชี้แนะสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับขององค์กร จนกระทั่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้แก่ การที่บุคคลมีกระบวนการคิด พิจารณาและ

อธิบายถึงโอกาสที่จะเกิดความคิดสร้างสรรค์ขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers [11] ที่กล่าวว่า บุคคลที่เป็นนวัตกรรม (Innovator) จะต้องเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่ม และมีการยอมรับนวัตกรรม ซึ่งมีระดับขั้นของการยอมรับนวัตกรรมด้วยกัน 5 ขั้นตอน โดยในขั้นแรกเริ่มคือ ขั้นการรับรู้ (Knowledge stage) โดยเป็นการรับรู้ถึงข้อมูลของสิ่งใหม่ๆ ที่เข้ามา รวมทั้งรับรู้องค์ประกอบของข้อมูลที่ต้องการนำมาใช้ประโยชน์และหน้าที่หลักการทำงานของสิ่งใหม่ที่ว่าเข้ามามีวิธีการทำงานอย่างไร ก่อนที่จะเป็นขั้นต่อไปและกลายเป็นนวัตกรรมองค์กรในที่สุด

2. พฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากการสร้างสรรค์นวัตกรรม กล่าวคือเมื่อเกิดนวัตกรรมขึ้นแล้ว ไม่ว่าจะด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นใหม่ หรือการได้รับแนวคิด วิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่จากแหล่งอื่น สามารถที่จะนำเอามาปรับใช้ให้เข้ากับบริบทของงานตนเองได้ ซึ่งได้แก่ ความสามารถในการประยุกต์ความรู้หรือวิธีการที่มีอยู่ไปพัฒนาให้เป็นสิ่งใหม่ การนำเอาแนวคิดที่ได้รับจากการเข้าอบรมหรือสื่อความรู้ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน รวมถึงการที่พนักงานรู้จักปรับตัวและจัดสรรเวลาในการทำงานได้ อันเป็นการบ่งบอกถึงความสามารถในการนำมาปรับใช้กับการทำงานในขั้นต้น ก่อนนำไปสู่การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานแนวคิดใหม่ในส่วนอื่นๆ ต่อไป ซึ่งแยกองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้เป็นองค์ประกอบด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ De Jong and Hartog [9] ที่ได้ทำการแบ่งมิติพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมไว้ด้วยกัน 4 มิติ โดยมีมิติที่ 4 ที่กล่าวถึงการประยุกต์ใช้ (Application) ว่าหมายถึงการนำความคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยจะต้องมีการนำไปทดลองประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานประจำ มีการปรับปรุงผลการผลิตที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์นั้นด้วย นอกจากนี้ยังมีการแบ่งมิติของ Kleysen and Street [11] เช่นเดียวกันที่ได้กล่าวถึงหนึ่งใน 5 มิติของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่แบ่งไว้ว่าพฤติกรรมด้านการประยุกต์ใช้ คือการนำความคิดใหม่มาประยุกต์ใช้กับการทำงาน โดยมีการทดลอง ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ ให้เหมาะสมกับการทำงานประจำ และยังสอดคล้องกับทฤษฎีแบบโครงสร้างทางสติปัญญา (The Structure of Intellect Model Theory) [11] ซึ่งได้กล่าวถึง ความคิดสร้างสรรค์ว่าเป็นความสามารถทั่วไปในการทำงานของสมองเป็นความสามารถในการคิดได้หลายทิศทาง โดยประกอบไปด้วยทั้งหมด 4 องค์ประกอบ โดยมีหนึ่งในองค์ประกอบเหล่านั้นคือ ความคิดยืดหยุ่นทางการคิด (Adaptor flexibility) ที่หมายถึงความสามารถในการคิดแปลงความรู้ หรือประสบการณ์ให้เกิดประโยชน์หลายๆ ด้าน ซึ่งมีประโยชน์ต่อการแก้ปัญหา ผู้ที่มีความคิดยืดหยุ่นจะคิดแปลงได้ไม่ซ้ำกัน [11] ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความคิดสร้างสรรค์อันเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้นยังต้องมีการนำมาคิดแปลงเพื่อปรับใช้ให้ได้ด้วยจึงจะถือว่าเป็นการสร้างสรรค์ที่สมบูรณ์ ดังนั้นในการแยกองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมจึงพบว่ามีองค์ประกอบของด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานอยู่ด้วย

3. พฤติกรรมด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ เป็นองค์ประกอบที่หมายถึง พฤติกรรมของผู้ที่เมื่อมีการคิดสร้างสรรค์ แนวคิดใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้น แล้วสามารถที่จะหาผู้ที่เข้ามาสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์เหล่านั้นได้ รวมถึงการให้การสนับสนุนไปยังเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วย นอกจากนี้พฤติกรรมด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ยังมีความหมายที่ครอบคลุม ไปยังการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่ทำงานอยู่ด้วย อาทิ ด้านทรัพยากร ด้านเวลา ด้านเงินทุนสนับสนุน การปรับเลื่อนตำแหน่ง หรือผลตอบแทนต่างๆ เช่นเดียวกับหนึ่งในมิติของการแบ่งมิติของ Janssen [8] ในมิติของการสนับสนุนความคิด (Idea Promotion) โดยให้ความหมายว่า เมื่อหลังจากที่บุคคลเกิดแนวความคิดใหม่ในการแก้ปัญหาแล้ว ก็จะมีพฤติกรรมที่เข้าหาผู้ที่มีอำนาจเพื่อที่จะมาสนับสนุนแนวความคิดครั้งนี้ และนำไปสู่การสามารถทำให้ออกมาเป็นรูปธรรมได้ และยังสอดคล้องกับการแบ่งมิติในงานของ De Jong & Hartog [9] ด้วยเช่นกัน ในส่วนของมิติของการเป็นผู้นำความคิด (Championing) โดยให้

ความหมายไว้ว่า เป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถนำความคิดนั้นมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้รับการสนับสนุนจากองค์กร และเชื่อมั่นในศักยภาพของความคิดใหม่นั้น ซึ่งบุคคลที่เป็นผู้นำทางความคิดต้องสามารถระดมการชักจูงและโน้มน้าวผู้อื่นให้สนับสนุนเห็นด้วยกับความคิดใหม่ของตนได้ แสดงให้เห็นว่าในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมนั้น ไม่เพียงแต่มีนวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังต้องพยายามเข้าหา รักษา หรือได้รับการสนับสนุนให้เกิดขึ้นด้วย เพื่อเป็นการยืนยันว่าสามารถที่จะนำเอานวัตกรรมนั้นมาใช้ได้จริงในองค์กรและถือเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนี้มีมากขึ้น

4. พฤติกรรมด้านการแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ เป็นพฤติกรรมด้านหนึ่งที่อยู่รวมอยู่ในพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม กล่าวคือ เมื่อผู้ที่สร้างสรรค์สิ่งใหม่มีความสามารถและยินดีที่จะถ่ายทอดสิ่งที่มีไปยังเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ในองค์กร เสมือนเป็นการเผยแพร่ ส่งต่อนวัตกรรมนั้นไปยังคนอื่นๆ เพื่อให้ยังคงอยู่ในองค์กรต่อไป ในอีกทางหนึ่ง คือ การสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมด้านการสนับสนุน คือเมื่อมีผู้เข้ามาให้การสนับสนุนนวัตกรรมได้แล้ว จะเป็นเสมือนการได้รับการยอมรับและกระจายความคิดเชิงนวัตกรรมไปยังผู้อื่น ไปด้วยพร้อมกัน ได้แก่ การแบ่งปันประสบการณ์การแก้ปัญหาการทำงานแบบใหม่ๆ องค์ความรู้ที่มี แนวคิดใหม่ๆ แก่กัน หรือการที่องค์กรมีการจัดทำแบบแผนในการแก้ปัญหาการทำงานไว้อย่างเป็นกิจจะลักษณะ สอดคล้องกับมิติของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในงานของ Janssen [8] ที่กล่าวถึงมิติการทำความคิดให้เป็นรูปธรรม (Idea realization and innovation) อันหมายถึง พฤติกรรมที่ต่อเนื่องมาจากการรับรู้ปัญหาทางแก้ไขจนนำไปสู่การเกิดแนวคิดใหม่และหาผู้สนับสนุนความคิดนั้น ในขั้นสุดท้ายคือการนำเอาความคิดนั้นมาทำให้เป็นจริง หรือเป็นรูปธรรม สัมผัสได้โดยในขั้นตอนนี้ยังรวมไปถึงการเผยแพร่ไปยังส่วนอื่นๆ ในองค์กรเพื่อเป็นการถ่ายทอดนวัตกรรมต่อไปอีกด้วย แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ใช่เพียงแค่สามารถที่จะคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้เท่านั้น แต่ยังมีความหมายรวมถึงการสามารถส่งต่อสิ่งที่มีไปยังผู้อื่นต่อได้อีกด้วย เพื่อคงไว้ซึ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่องค์กรต่อไป

ส่วนของผลการศึกษาพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นนั้น พบว่าความคิดเห็นของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นสามารถแบ่งตามองค์ประกอบที่วิเคราะห์ไว้ก่อนหน้านี้ 4 ด้าน อันได้แก่ การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ และการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสนใจถึงด้านการแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้มากที่สุด ตามด้วยด้านการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ ด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน และด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ ตามลำดับ เนื่องจากในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นได้ให้ความสำคัญแก่การถ่ายทอดแบ่งปันองค์ความรู้แก่กันภายในองค์กร ซึ่งหมายถึงธนาคารหรือองค์กรได้มีการส่งต่อแนวคิดอันใหม่ในการแก้ปัญหาองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ประสบการณ์ วิธีการทำงานแบบใหม่ ให้แก่ผู้ร่วมงานคนอื่นๆ ภายในธนาคาร หรือแม้กระทั่งการที่ธนาคารมีการจัดเก็บองค์ความรู้ที่สามารถแลกเปลี่ยนกันได้ นำมาจัดเก็บไว้อย่างเป็นกิจจะลักษณะเพื่อส่งต่อไปยังพนักงานรุ่นต่อไป การที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นได้แสดงถึงระดับความคิดเห็นด้านการแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้ไว้ในระดับมากนั้น เป็นการสะท้อนถึงการให้ความสำคัญของการแบ่งปันความรู้ที่เกิดขึ้นกับพนักงานแต่ละคนไปยังบุคคลอื่นที่ทำงานร่วมกันในธนาคาร ซึ่งเป็นการบ่งบอกถึงการมีอยู่ของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในธนาคาร ดังคำนิยามของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของประเวช [1] ที่กล่าวถึงพฤติกรรมนี้ไว้ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสร้าง หรือสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร ทั้งในขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ความคิด หรือผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นใหม่ โดยสามารถแก้ปัญหาขององค์กร และถ่ายทอดให้กับบุคคลภายในองค์กรต่อไปได้ แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่เกิดขึ้นกับกลุ่มตัวอย่างนี้ไม่ได้เป็นเพียง

พฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นเฉพาะกับตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมนี้เท่านั้น แต่ยังคงครอบคลุมถึงพฤติกรรมของการแบ่งปันองค์ความรู้อันเป็นนวัตกรรมที่คนมีไปยังบุคคลอื่นในองค์กรอีกด้วย ในด้านถัดมาที่พนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่บ่งบอกถึงการให้ความสำคัญเช่นเดียวกันคือ ด้านการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่ โดยการแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่หมายถึง ความพยายามของพนักงานที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในการทำงาน ซึ่งรวมไปถึงการเปิดโอกาสต่างๆ ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ การเตรียมพร้อมที่จะเผชิญสถานการณ์การแก้ปัญหาในแต่ละวัน การทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า การให้ความสนใจที่จะค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนางานของตนเอง หรือแม้แต่การติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการแสดงออกถึงความพยายามแสวงหาโอกาส หรือเปิดโอกาสให้เกิดนวัตกรรมขึ้นนั้น ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในธนาคาร เนื่องจากการเปิดโอกาสที่จะรับนวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ในการทำงาน เป็นเสมือนการได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในองค์กร นอกจากนี้พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมยังมีด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานที่นับเป็นอีกด้านที่สำคัญสำหรับการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม เนื่องจากเมื่อเกิดนวัตกรรมได้แล้ว สิ่งสำคัญถัดมาคือการนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงงานของตน ซึ่งอาจไม่ใช่การนำเอานวัตกรรมที่ได้มาใช้โดยตรง แต่เป็นการประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของงานที่ตนเองรับผิดชอบ โดยการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานในพนักงานธนาคารพาณิชย์ในจังหวัดขอนแก่นนั้นหมายถึง การนำเอาองค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่จากการเข้ารับการอบรม จากกลุ่มงาน หรือสื่อความรู้ต่างๆ ที่ได้รับ มาปรับใช้ในการทำงาน รวมถึงการปรับตัวให้เหมาะสมกับงานผ่านการได้รับนวัตกรรมใหม่ที่นำเข้ามาใช้ ส่วนด้านสุดท้ายคือด้านของการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยสำหรับกลุ่มตัวอย่างนี้การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่หมายถึง การส่งเสริมในการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการทำงาน การสามารถคิดหาผู้มาสนับสนุนความคิดใหม่ของตนได้ หรือการที่ภายในธนาคารมีการมอบรางวัลหรือเลื่อนตำแหน่งให้สำหรับผู้ที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ให้แก่ธนาคารซึ่งถือเป็นการสนับสนุนให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นภายในธนาคาร พฤติกรรมด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่ส่วนใหญ่เป็นพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นก่อนพฤติกรรมด้านอื่นๆ เนื่องจากลักษณะของพฤติกรรมด้านการรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่เป็นเหมือนพฤติกรรมทางอ้อมที่เป็นส่วนช่วยให้เกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมได้อย่างสมบูรณ์ โดยบุคคลที่เป็นผู้สร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นภายในธนาคารนั้น จะต้องได้รับหรือสามารถที่จะหาผู้มีอำนาจมาสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้น เพื่อที่จะสามารถนำเอาความคิดนวัตกรรมเหล่านั้นเปลี่ยนให้เป็นรูปธรรม นำไปประยุกต์ใช้และถ่ายทอดต่อไป [8]

ซึ่งทั้ง 4 องค์ประกอบที่สามารถแบ่งได้นั้น มีลักษณะของแต่ละองค์ประกอบที่คล้ายคลึงและแตกต่างกับงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา ดังตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในการศึกษารุ่นนี้ มีทั้งความเหมือนและแตกต่างไปจากการแบ่งองค์ประกอบของงานวิจัยในอดีต โดยมีองค์ประกอบด้านการประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงานที่มีลักษณะคล้ายกับการแบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมทุกงานวิจัยที่ผ่านมา ยกเว้นแต่การใช้ชื่อในการเรียกองค์ประกอบนี้ที่แตกต่างกัน เนื่องจากการประยุกต์ใช้ถือเป็นลักษณะหนึ่งที่สำคัญสำหรับพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นได้แล้วนั้น จะต้องสามารถที่จะนำเอานวัตกรรมเหล่านั้นมาประยุกต์ หรือปรับใช้ให้เข้ากับการทำงาน การแก้ปัญหา หรือทำให้เป็นรูปธรรมขึ้นได้ด้วย จึงจะถือเป็นพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่แท้จริง หากเกิดแต่เพียงตัวนวัตกรรม หรือการสร้างสรรค์ ไม่มีการนำไปใช้ จะถือเป็นเพียงการมีความคิดสร้างสรรค์ได้เท่านั้น [7] ทำให้ด้านการประยุกต์ใช้ปรากฏอยู่ในองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบการค้นพบลักษณะองค์ประกอบของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม

องค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม	องค์ประกอบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมของงานวิจัยอื่นๆ					
	Scott and Bruce [4]	Oldham and Cuning [7]	Janssen [8]	Kleysen and Street [11]	De Jong and Hartog [9]	De Spiege laere, Gyes, Tom and Greet [10]
จำนวนองค์ประกอบ	2	2	3	5	4	5
1. การแสวงหาความรู้และแนวคิดใหม่				✓	✓	
2. การประยุกต์ใช้ความรู้ในการทำงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. การแบ่งปันความรู้และการยอมรับการนำไปใช้				✓	✓	✓
4. การรักษาความรู้และสนับสนุนแนวคิดใหม่					✓	

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับธนาคารพาณิชย์

1.1 ธนาคารควรมีนโยบายในการธำรงรักษาทรัพยากรบุคคลและลดอัตราการลาออกของพนักงานในองค์กรที่มีแนวโน้มว่ามีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม โดยนโยบายควรเน้นการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน หรือด้วยวิธีการจูงใจอื่นๆ ตามความเหมาะสมของการบริหารทรัพยากรบุคคล เช่น การตอบแทนด้วยเงินรางวัล สวัสดิการอื่นๆ หรือการถูกยอมรับในการทำงาน เพื่อรักษาอายุงานของพนักงานให้สูงขึ้น ตามแนวโน้มของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่จะมีสูงขึ้น เมื่ออายุงานของพนักงานธนาคารมีมากขึ้น โดยอาศัยการส่งผ่านพฤติกรรมนี้จากประสบการณ์การทำงาน ความเชี่ยวชาญ หรือความรู้ในงานที่ทำ เป็นต้น

1.2 ธนาคารควรให้การสนับสนุนในเรื่องของการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในองค์กรให้มีความเพิ่มขึ้น โดยอาศัยเรื่องความรู้ในงาน หรือประสบการณ์ที่มีอยู่ในตัวพนักงานนำมาแลกเปลี่ยนพูดคุยกัน ทั้งปัญหาในการทำงาน แนวคิดใหม่ การจัดการงานในรูปแบบที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น การจัดให้มีกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ภายในกลุ่มงาน กิจกรรมที่เป็นแนวทางของการถ่ายทอดแนวคิดใหม่ในการแก้ปัญหา จากรุ่นสู่รุ่นแบบต่างๆ เพื่อเป็นการแบ่งปันความรู้ที่แต่ละบุคคลมีในงานต่อกัน รวมถึงจะสามารถเป็นการสร้างทัศนคติอันดีต่อพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมขึ้นได้อีกด้วย เนื่องจากพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมมีปัจจัยเชิงสาเหตุมาจากความรู้ในงาน ซึ่งหมายถึงความรู้ความสามารถในงานที่บุคคลทำอยู่ โดยขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้เดิม การได้รับการฝึกอบรม ประสบการณ์ หรือการทำงานในอดีต ฉะนั้นหากพนักงานธนาคารได้มีการแลกเปลี่ยนความรู้แก่กันภายในองค์กรแล้ว จึงมีความเป็นไปได้ที่จะทำให้เกิดเป็นการส่งเสริมได้ทั้งตัวพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมโดยตรง และทัศนคติด้านบวกต่อการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อไป

1.3 ธนาคารควรมีการส่งเสริมการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้กับพนักงานธนาคารในทางอ้อมเพิ่มเติม อันได้แก่ การสร้างบรรยากาศการทำงานภายในธนาคารให้เหมาะสมแก่การคิดสร้างสรรค์ ทั้งด้านปัจจัยสนับสนุน ทรัพยากรที่เพียงพอ การให้อิสระในงานที่มากพอหรือในระดับที่พอดีกับการทำให้เกิดความท้าทายในงาน

ได้ การยอมรับและความเข้าใจความคิดใหม่ๆ เหล่านั้น ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งธนาคารและตัวพนักงานเองในการเกิดพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมต่อไป โดยเมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าธนาคารให้อิสระต่อการคิดแก้ไขปัญหาในงานมากพอ ย่อมก่อให้เกิดแรงที่มากขึ้นในด้านของการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ต่อการทำงาน เนื่องจากการรับรู้ถึงอิสระทางความคิดที่มีต่อการทำงาน ณ บรรยากาศนั้น จะทำให้พนักงานผ่อนคลายมากกว่ากดดัน และความรู้สึกที่สบายผ่อนคลายเหล่านั้นจะเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์สิ่งให้ได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงานธนาคารพาณิชย์

ด้านของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานธนาคารพาณิชย์ ควรมีการเตรียมตัวและเตรียมพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยเฉพาะเรื่องการที่ธนาคารพยายามลดจำนวนพนักงานลง ตัวของพนักงานต้องทำความเข้าใจองค์กร ถึงเหตุในความจำเป็นของการต้องปรับโครงสร้างให้รองรับการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามา ธนาคารต้องให้การชี้แจงที่ถูกต้องแก่พนักงานด้วยเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามในความเป็นจริง ยังคงมีคำกล่าวที่ว่า “ธนาคารไม่ได้มีแรงงานเกิน แต่ขาดแรงงานจำเป็น” นั้นยังคงเป็นจริง ในลักษณะที่ว่า ธนาคารยังคงขาดบุคลากรที่มีทักษะมากพอสำหรับการทำงานในอีกหลายๆ ด้านภายในธนาคาร ซึ่งหากบุคคลที่มีความพร้อม มีความสามารถมากพอที่จะเป็นที่ต้องการของธนาคาร คนเหล่านั้นย่อมอยู่ได้ในธนาคารต่อไป ฉะนั้นสิ่งที่พนักงานธนาคารควรปฏิบัตินอกเหนือไปจากการทำความเข้าใจการเปลี่ยนแปลงนี้ คือการมองสถานการณ์นี้ให้เป็นโอกาส ในการเปลี่ยนแปลงตนเองให้เป็นที่ต้องการขององค์กร เช่น การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การใช้สิ่งที่เป็นประสบการณ์ที่มีในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การหมั่นติดตามศึกษาความรู้หรือทักษะใหม่ๆ ในการทำงาน การหมั่นเวียนแลกเปลี่ยนการเรียนรู้หรือทำงานใหม่ในแผนกงานอื่นๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างหลากหลายในธนาคาร เนื่องจากในบางงาน เช่น งานด้านสินเชื่อ ที่ยังคงต้องใช้พนักงานในการให้บริการและดูแลลูกค้าอยู่ ดังนั้นหากสามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งหน้าที่ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธนาคารได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังมองเห็นเพิ่มเติมถึงพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ว่าสามารถเป็นอีกหนึ่งตัวแปรสำคัญที่จะทำให้พนักงานธนาคารสามารถเป็นที่ต้องการขององค์กรธนาคารต่อไปได้ ด้วยการแสดงให้องค์กรเห็นอยู่เสมอว่าสามารถพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในธนาคารได้ เพื่อให้ทั้งธนาคารและตัวพนักงานสามารถอยู่รอดได้ ณ สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการเปรียบเทียบพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในประเภทธุรกิจอื่น หรือองค์กรอื่น เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและความแตกต่างได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการแสดงออกของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมในธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้เป็นการศึกษาที่ครอบคลุมทุกด้านของพฤติกรรมเชิงนวัตกรรม และสามารถนำมาออกแบบเป็นการสร้างพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมให้เกิดองค์กรได้

เอกสารอ้างอิง

1. Chumkesornkulkit P. Innovative work Behavior: Concept, Antecedents and Challenges. *Journal of Behavioral Science for Development*. 2018; 10(1): 25-41. Thai.
2. Piyapan T. Delve into the development of modern digital banking mechanisms (Part 1) [Internet]. 2017 [updated 2017 Jul 10; cited 2017 May 30]. Available from: <http://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/inside-digital-banking-era-part-1.html>. Thai.



3. Thiratanapong N. Digital Banking helps reduce interest and increase access to credit for SMEs. Good SMES customers receive lower interest rates and unsecured and request a loan [Internet]. 2018 [updated 2018 Jul 8; cited 2018 May 30]. Available from: https://www.bot.or.th/Thai/ResearchAndPublications/DocLib_/Article_8May2018.pdf. Thai.
4. Scott SG, Bruce RA. Determinants of innovative behavior: A path model of individual innovation in the workplace. *Academy of Management Journal*. 1994; 37(1): 580-607.
5. Janssen O. Job demands, perceptions of effort-reward fairness and innovative work behavior. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2000; 73(3): 287-302.
6. De Jong JP, Den Hartog DN. How leaders influence employees' innovative behavior. *European Journal of innovation management*. 2007; 10(1): 41-64.
7. Olham GR, Cummings A. Employee creativity: personal and contextual factors at work. *Academic Management Journal*. 1996; 39(3): 607-34.
8. Janssen O. How fairness perceptions make innovative behavior more or less stressful. *Journal of Organizational Behavior*. 2004; 25(2): 201-15.
9. De Jong JP, Den Hartog DN. Measuring innovative work behavior. *Creativity and Innovation Management*. 2010; 19(1): 23-36.
10. De Spiegelaere S, Gyes GV, Tom VT, Greet VH. Innovative work behavior: concept & measurement. *Gedrag en Organisatie*. 2012; 27(2): 139-56.
11. Kleysen RF, Street CT. Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital*. 2001; 2(3): 284-96.
12. Jumpadee N. Effect of self-efficacy, creative styles and individual factor to innovative work behavior: a case study of a Software house [MA Thesis]. Bangkok: Thammasat University; 2011. Thai.
13. Phothisita C. Science and Art of Qualitative Research. 3rd ed. Bangkok: Amarin Printing & Publishing Public; 2007. Thai.
14. Hair JF. *Multivariate Data Analysis: A global perspective*. Upper Saddle River, N.J: Pearson Education; 2010.
15. Yamane T. *Statistics: An introductory analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publication; 1970.
16. Vanichbuncha K. *How to use SPSS for Windows to data analysis*. 13th ed. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House; 2013. Thai.