

ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร Relationship of factors supporting organizational innovation

ชิตชนก พูลบัว^{1*}, สมทรง นาคศรีสังข์² และกิตติ รุ่งทรัพย์เจริญ³

Chidchanok Poolbua^{1*}, Somsong Naksrisung² and Kittti Rungsubjaroen³

^{1,2}สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

³สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

^{1,2}Faculty Of Business Administration (Management), Bangkokthonburi University

³Modern Business Management Faculty of Business Administration, Bangkokthonburi University

*ผู้นิพนธ์หลัก email: chidchanok.poolll@gmail.com

Received: April 29, 2024; Revised: May 28, 2024; Accepted: May 30, 2024

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร และศึกษาความสัมพันธ์ของการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานและผู้บริหาร สุ่มตัวอย่างจำนวน 515 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์สถิติพรรณนา สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของ ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กรตามลำดับ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าภาพรวมของพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอยู่ในระดับมากและปัจจัยทั้ง 4 ตัวแปรส่งผลทางบวกต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์กร (Innovative Behavior)มากที่สุดคือ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ รองลงมาคือ อิสระในการทำงาน บรรยากาศนวัตกรรมในองค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ

คำสำคัญ: การสร้างนวัตกรรมองค์กร

ABSTRACT

The researcher aims to study the factors that support organizational innovation and to study the relationship of openness to new experiences, job freedom, leadership, change, and organizational climate. that affect the innovation behavior of employees. The population and sample in this research. 515 employees and executives were randomly sampled by using a questionnaire as a data collection tool. The statistics used to test the hypothesis are multiple regression analysis of factors that support organizational innovation, The variables that were selected into the equation were These include openness to new experiences, job freedom, transformational leadership. and organizational atmosphere respectively Innovative Behavior. There was a Multiple Regression Analysis The results discovered in this study the overall picture of employee innovation behavior was at a high level, and all four factors had the most positive effect on organizational innovation (Innovative Behavior). Openness to new experiences, followed by freedom of work Innovation atmosphere in the organization and transformational leadership, respectively.

Keywords: organizational innovation

บทนำ

องค์กรที่มีศักยภาพคือองค์กรที่เติบโตขึ้นเรื่อย ๆ และพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ องค์กรที่อยู่รอดในโลกแห่งความเป็นจริงได้นั้นก็คือองค์กรที่ต้องมีการปรับตัวตลอดจนพัฒนาให้ก้าวทันโลกที่เปลี่ยนแปลงในแต่ละยุคด้วยนั่นเอง ดังนั้นเป้าหมายหนึ่งของทุกองค์กรก็คือการมุ่ง “พัฒนาองค์กร (Organization Development: OD)” (Porras, J.I. & Robertson, P.J., 1986) เพื่อให้เกิดการ

เปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา แล้วผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้านั้นไม่ใช่เฉพาะแค่ในส่วนของผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์เท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงบุคลากรทุกฝ่ายที่รักในการพัฒนาศักยภาพตัวเองให้ดียิ่งขึ้นด้วยนั่นเอง การพัฒนาองค์กรก็คือการทำให้องค์กรนั้นดีขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิม ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ระบบโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงทัศนคติในการทำงาน ปัจจุบัน

การพัฒนาองค์กรกลายเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง และสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบตลอดจนเป็นรูปธรรมมากขึ้นการพัฒนาองค์กรยังหมายถึงการยกระดับองค์กรอย่างสร้างสรรค์และให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยที่ยังให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกระดับ โดยการพัฒนาองค์กรนั้นยังต้องควรตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) ตลอดจนค่านิยม (Core Value) ขององค์กร ด้วยการพัฒนาองค์กรควรมีเป้าหมายที่ชัดเจนและการปฏิบัติการเชิงกลยุทธ์ให้เกิดความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นจะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนตลอดไป ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรพัฒนาได้นั้นมีอยู่หลายองค์ประกอบ ซึ่งนี่คือ 3 ปัจจัยหลักโดยรวมที่มีผลต่อการพัฒนาขององค์กรมากที่สุด ซึ่งผู้ที่มีหน้าที่บริหารองค์กรควรให้ความสนใจใน 3 ปัจจัยหลักเหล่านี้ และบริหารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด 1. โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรในรูปแบบต่างๆ (Infrastructure): โครงสร้างพื้นฐานขององค์กรนั้นรวมถึงตั้งแต่อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยี ตลอดจนข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่ต้องพร้อมและช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคลจะพร้อมแค่ไหน แต่หากมีปัญหาที่ทรัพยากรด้านอื่น

กี่ยวมทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงาน และทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างเชื่องช้าหรือติดขัดเช่นกัน ตรงกันข้ามกับองค์กรที่ใส่ใจในโครงสร้างพื้นฐานอย่างดีเพื่อรองรับการทำงานที่ดีที่สุด ก็สามารถมีส่วนช่วยให้อุบัติการณ์ในองค์กรใช้ศักยภาพของตนในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน 2. กระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ (Process & System): ระบบการทำงานที่มีมาตรฐาน ชัดเจน มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ระบบการทำงานที่ดีนั้นจะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น 3. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource): ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ของทุกองค์กร การที่องค์กรมีพนักงานที่มีศักยภาพในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและองค์กร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมีวิสัยทัศน์ในการทำงาน จะช่วยส่งเสริมให้องค์กรพัฒนาได้ก้าวไกลและมั่นคง 4. เป้าหมายและนโยบาย (Goal & Policy): สิ่งสำคัญที่สุดก็คือองค์กรต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ตลอดจนมีทิศทางเดินไปสู่จุดหมายให้เห็น เมื่อมีเป้าหมายที่ชัดเจนแล้วย่อมต้องมีนโยบายธุรกิจตลอดจนนโยบายองค์กรที่ออกมาเป็นแนวทางปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย หากองค์กรใดไม่มีเป้าหมาย

หรือไม่มีนโยบายที่กระจ่างชัด ก็เหมือนเรือที่แล่นอยู่ในทะเลโดยขาดเข็มทิศ หรือเรือที่อยู่กลางทะเลซึ่งมีหมอกหนาปกคลุม ก็ยากที่จะรู้ว่าเรือควรจะมุ่งหน้าไปทางไหน เพื่ออะไร เป้าหมายที่ชัดเจน นโยบายที่มีประสิทธิภาพ จะมีส่วนที่ทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีทิศทาง และมีศักยภาพเพิ่มขึ้นด้วยองค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องประกอบไปด้วยหลายส่วน ทั้งทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ไปจนถึงระบบการบริหารองค์กรที่ยอดเยียม ซึ่งเคล็ดลับที่จะทำให้การพัฒนางานประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีนั้นมีดังนี้ 1.การเป็นผู้นำที่ดี ผู้นำที่ดีจะนำองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จได้ และผู้นำที่ดีจะต้องกำหนดทิศทางขององค์กรตลอดจนรู้วิธีการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปในทางที่เหมาะสมที่สุดได้เช่นกัน การที่องค์กรได้ผู้นำที่ดีนั้นเสมือนมีชัยไปกว่าครึ่ง เพราะผู้นำที่ดีจะมีเคล็ดลับในการบริหารงานบุคคลที่ยอดเยียม นอกเหนือจากการบริหารงานด้วยเช่นกัน เพราะฟันเฟืองสำคัญขององค์กรนั้นก็คือนักวิชาการทุกคนนั่นเอง ผู้นำที่ดีจะเข้าใจการประสานงานตลอดจนแนะนำวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุด รวมไปถึงสามารถช่วยแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นเป็นหนึ่งในเคล็ดลับที่ทำให้องค์กรพัฒนาและประสบความสำเร็จ 2.การได้ผู้ตามที่มีประสิทธิภาพเมื่อมีผู้นำที่ดีก็ต้องมีผู้ตามที่มีประสิทธิภาพจึงจะเป็นส่วนผสมที่

ก่อให้เกิดการพัฒนาได้อย่างยอดเยี่ยม ผู้ตามที่ดีจะรู้ว่าควรนำเอาแนวทางการบริหารของผู้นำมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างไร เมื่อเกิดปัญหาควรจะช่วยแก้ได้อย่างไร หรือควรปฏิบัติงานอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ในขณะเดียวกันก็ควรมีไหวพริบดี เสนอแนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ แก้ปัญหาได้อย่างฉับไว ตลอดจนเป็นตัวสนับสนุนที่ดีอีกด้วย หากแม่ทัพได้ทหารในกองที่ไร้ประสิทธิภาพ ก็ยากที่กองทัพจะรบชนะด้วยแม่ทัพเพียงคนเดียว องค์กรก็เช่นกัน การที่บุคลากรทุกคนแข็งแกร่งตั้งแต่หัวหน้าไปจนถึงลูกน้อง ก็เป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์กรพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ 3.การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนการพัฒนางานองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้นคือการที่ทุกคนต้องร่วมขับเคลื่อนองค์กรร่วมกัน การที่สามารถทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมได้จะทำให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและร่วมผลักดันองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าด้วยความเต็มใจ เมื่อทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรแล้วทุกคนจะให้ความร่วมมือกันอย่างเต็มที่ ช่วยเหลือเกื้อกูล ไม่เกี่ยงงอน หรือกล่าวโทษกัน ที่สำคัญทุกคนควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กร กำหนดทิศทาง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น การได้รับพลังจากทุกคนร่วมกันนั้นจะทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างแข็งแกร่งอีกด้วย และการร่วมมือกันนั้นเป็นบ่อเกิดแห่งความสามัคคี

ซึ่งนี่คือหนึ่งสิ่งสำคัญของการทำงานร่วมกันในองค์กร 4. มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารถึงแม้จะดูเป็นเรื่องเล็กน้อยแต่นั้นคือสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของการทำงานไม่ว่าจะอยู่ส่วนไหนขององค์กรก็ตาม การสื่อสารกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน และทำความเข้าใจได้ง่ายจะทำให้ทุกคนมองเห็นภาพตลอดจนทิศทางที่จะมุ่งตรงไปด้วยกัน และร่วมจับมือกันเดินไปอย่างมีพลัง ในขณะที่องค์กรไหนมีการสื่อสารที่ผิดพลาด หรือมีการสื่อสารกันที่ไม่มีประสิทธิภาพ ก็อาจทำให้ทุกคนเข้าใจสารไม่ตรงกันได้ นำไปปฏิบัติผิด ก็ย่อมก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้เช่นกัน หรือการสื่อสารที่ไม่สัมฤทธิ์ผลก็ทำให้บุคลากรขาดความเข้าใจหรือไม่ยินดีที่จะร่วมมือขับเคลื่อนองค์กร นั่นก็ย่อมทำให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างมีปัญหาและเกิดความล้มเหลวในที่สุด 5. การสร้างแรงจูงใจในการทำงานเมื่อเราทำงานไปเรื่อย ๆ ย่อมเกิดความเบื่อหน่ายและท้อได้ สิ่งหนึ่งที่จะช่วยพลิกสถานการณ์ทุกอย่างให้ดีขึ้นได้ก็คือแรงจูงใจที่ดีในการทำงานนั่นเอง แรงจูงใจไม่ได้หมายถึงเรื่องของเงินหรือสวัสดิการอันเสมอไป แต่ยังรวมถึงการให้กำลังใจ คำชม รางวัลตลอดจนสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่นๆ ด้วยการสร้างแรงจูงใจที่ดีจะเป็นเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงให้เรามีชีวิตชีวาขึ้นมาได้ หรือเป็นแรงฮึดให้เรามุ่งมั่นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างยอดเยี่ยมทีเดียว 6.การประเมินผลองค์กร

ที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มักมีการประเมินผลการทำงานเสมอ และรู้จักนำผลการประเมินมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ การประเมินผลจะทำให้เรารู้ว่าสิ่งที่เรากำลังทำอยู่นั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ มากน้อยเพียงไร มีสิ่งไหนที่เป็นจุดบกพร่อง มีสิ่งไหนที่ควรปรับปรุง หรือมีสิ่งไหนยอดเยี่ยมอยู่แล้ว มีสิ่งไหนที่ควรที่จะเพิ่มเติมเข้าไปอีก ตลอดจนศักยภาพของบุคลากรที่ทำนั้นเป็นอย่างไร เป็นต้น เมื่อนำการประเมินผลในส่วนต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ก็จะเกิดการพัฒนายิ่ง ๆ ขึ้นไป หากเราไม่รู้จักประเมินผลเลย เราจะไม่รู้เลยว่าจุดที่องค์กรยืนอยู่นั้นประสบความสำเร็จหรือแย่เพียงไร การประเมินผลจึงเป็นส่วนสำคัญหนึ่งที่จะใช้เป็นบรรทัดฐานในการวัดมาตรฐานตลอดจนช่วยพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไปได้ 7. การฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพการฝึกอบรมคือกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถตลอดจนพัฒนาศักยภาพให้ดีขึ้นแน่นอนว่ามันเป็นจุดเริ่มต้นที่จะทำให้องค์กรเกิดการพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยนั่นเอง การที่เรามุ่งจะพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้นนั้นก็ควรใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้วยการฝึกอบรมต่าง ๆ ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ

นวัตกรรม (Innovation) เป็นสิ่งใหม่ ที่ผ่านกระบวนการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่ว่าจะ

จะเป็นกระบวนการ รูปแบบ การคิด ผลิตภัณฑ์ หรือการวางแผน สิ่งเหล่านี้ต้องไม่ซ้ำ มีความแปลกใหม่ โดดเด่น และที่สำคัญต้องมีประโยชน์ โดยกว้างสามารถสร้างมูลค่าได้ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่เป็นแก่นหลักของการให้ คานิยาม ของนวัตกรรมก็จะประกอบด้วย 3 มิติ ดังนี้

1. ความใหม่ (Newness)
2. ประโยชน์ในเชิง เศรษฐกิจ (Economic Benefits) และ
3. การใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) เพื่อให้ พนักงานรักที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอด้วย

นอกจากนี้การให้อิสระ หรือ Freedom กับ พนักงานเป็นหนึ่งในหัวข้อที่ผู้บริหารหลายคนมี ความกังวลมากที่สุด เพราะเราจะแน่ใจได้ อย่างไรว่าพนักงานจะทำงานตามที่พวกเขา ได้รับมอบหมายได้จริง ๆ ไม่ใช่กำลังอุ้งงานอยู่ (Trust) หรือต่อให้พวกเขาทำงาน เราจะแน่ใจ ได้จริง ๆ หรือว่าเขาทำงานไปในทางที่ถูกต้อง (Alignment) วันนี้เราจะมาพูดถึงประเด็น เหล่านี้ รวมถึงหลักการของสิ่งที่เราสามารถทำ ได้เพื่อสร้างสมดุลระหว่างการให้อิสระ และ การมีแนวทางการทำงานที่ดี สิ่งแรก ๆ ที่ ผู้บริหารควรทำคือการให้อิสระกับพนักงานให้ ได้คิด และได้ลองทำอะไรใหม่ ๆ อย่างเต็มที่ แต่หนึ่งในความกลัวที่ตามมาโดยเฉพาะกับ องค์กรใหญ่ ๆ ที่มีพนักงานจำนวนมาก ๆ คือ ความวุ่นวายที่อาจจะเกิดขึ้นถ้าพนักงานเรา ได้รับอิสระมากเกินไปซึ่งอาจทำให้พนักงานทำ

ไปคนละทิศละทาง จะตัดสินใจกันแบบไหน เมื่อมีเหตุการณ์หนึ่งเหตุการณ์ได้เปลี่ยนไปจากเดิม ถ้าเป็นแบบนี้แล้วองค์กรจะแบ่งทรัพยากรกัน อย่างไร แน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องเผชิญกับ สถานะการเปลี่ยนแปลง ทั้งในระดับโลก ระดับ ภูมิภาค ระดับประเทศ ระดับสังคม ระดับ องค์กร ระดับกลุ่ม และระดับบุคคล ทั้งใน ด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรม คานิยม ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี และอื่นๆ และผลจากการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ ส่งผลทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อให้องค์กร สามารถเดินหน้าต่อไปได้ผู้บริหารจึงต้องอาศัย ภาวะความผู้นำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็น กระบวนการที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง เจตคติ และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร การ สร้างความผูกพันของสมาชิก ต่อการ เปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์และกลยุทธ์ที่สำคัญ ขององค์กร และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้ ยังเกี่ยวข้องกับอิทธิพลของผู้นำที่มีต่อผู้ตามแต่ อิทธิพลนั้นเป็นการให้อำนาจแก่ผู้ตามให้กลับ กลายมาเป็นผู้นำ และเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลง หน่วยงานในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง องค์กร ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึง ได้รับการมองว่าเป็นกระบวนการที่เป็นองค์ รวม และเกี่ยวข้องกับการดำเนินการของผู้นำ ในระดับต่างๆในหน่วยย่อยขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

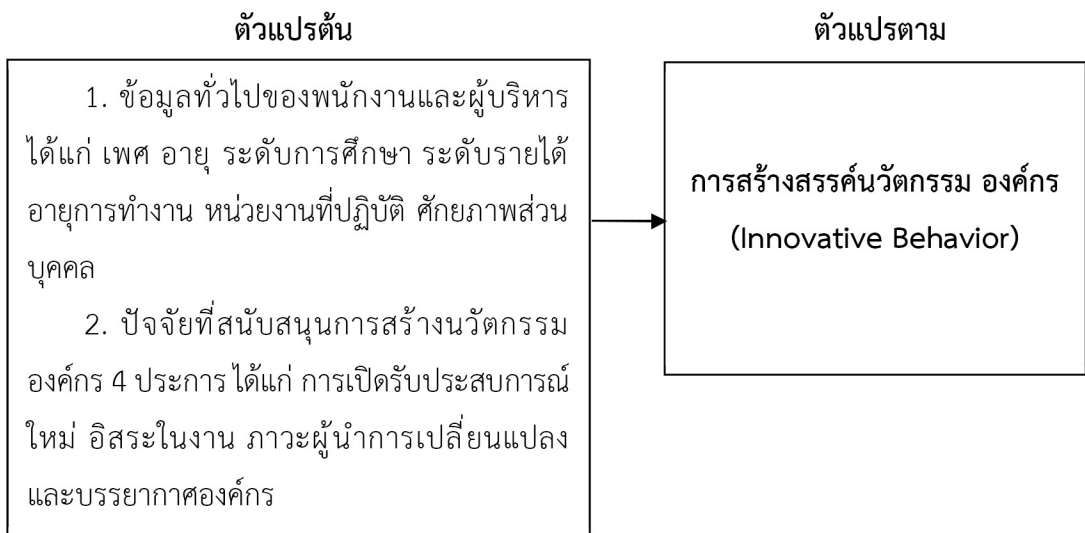
การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร มีการกำหนดวัตถุประสงค์สำคัญดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการ

เปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ พนักงานและผู้บริหารในองค์กร กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้โดยสูตรของยามาเน (Yamane, T. 1976) วิธีการสุ่มตัวอย่างมาใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นจากการกำหนดสัดส่วน จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งสัดส่วนของแต่ละหน่วยงาน และทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละหน่วยงาน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 515 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายของการวิจัย กรอบแนวคิดการวิจัยที่กำหนดขึ้นและนियามปฏิบัติการเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ประกอบด้วย 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปพนักงานและผู้บริหารสุ่มตัวอย่างจำนวน 515 คน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สำหรับของพนักงานและผู้บริหาร เป็นมาตรวัดเป็นมาตรวัด 5 ระดับ Rating scale ประกอบด้วยปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กรส่วนสถิติพรรณนาสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการสำรวจความคิดเห็นโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 1 ชุด โดยแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน ใหญ่ๆคือ

ส่วนที่ 1 คือส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้

ส่วนที่ 2 คือข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สำหรับของพนักงานและผู้บริหาร

การตรวจสอบความแม่นยำของเนื้อหา (content validity) ของเครื่องมือหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามขึ้นมา ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบว่าเมื่อนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มประชากรวิจัยแล้ว แบบสอบถามจะสามารถวัดในส่วนของเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัดได้มากน้อยเพียงใด โดยในกระบวนการ

ตรวจสอบผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ มีจำนวน 5 ท่าน ประเมินโดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง IOC (item objective congruence index) เป็นรายบุคคล ว่าข้อคำถามแต่ละข้อสามารถวัดได้ตรงกับจุดประสงค์ที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ดังนี้

ถ้าข้อคำถามวัดได้ตรงจุดประสงค์ได้ +1 คะแนน

ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงจุดประสงค์หรือไม่ ได้ 0 คะแนน

ถ้าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงจุดประสงค์ ได้ -1 คะแนน

น้ำหนักของผู้เชี่ยวชาญทุกคนที่ประเมินมารวมลงในแบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์เพื่อหาค่าเฉลี่ย โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกข้อคำถามดังนี้

1 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 คัดเลือกไว้ใช้ได้

2 ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ควรพิจารณาปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้ทำการตรวจสอบความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหาและได้ให้คำแนะนำในการปรับแก้ไข หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับแก้ไขตามคำแนะนำ จนได้แบบสอบถามที่มีความแม่นยำตรงเชิงเนื้อหา โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม

กับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถามกับจุดประสงค์ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทุกข้อ โดยมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำไปสู่กระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่น

การหาความเชื่อมั่น (reliability) ภายหลังจากที่นำเครื่องมือแบบสอบถามไปผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว จะนำแบบสอบถามมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยผู้วิจัยได้เลือก จังหวัด กรุงเทพมหานคร เป็นพื้นที่ในการทดสอบเครื่องมือ และนำไปทดลองใช้ (try-out) กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาความค่าความเชื่อมั่นจำนวน 50 ชุด การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, L. J., 1970) โดยเลือกข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .996 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการใน 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม โดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นและ

ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วเป็นเครื่องมือ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจากกลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) จากผู้ปฏิบัติการและบุคลากรของ

2. การเก็บข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทางทฤษฎีแนวคิดจากการพัฒนานวัตกรรม การสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กรของพนักงานและผู้บริหาร

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ จะรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดนำมาลงรหัสข้อมูล และป้อนรหัสข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรมวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อเข้าสู่กระบวนการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของของพนักงานและผู้บริหารและปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กร และตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ได้แก่ การสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Behavior)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ วิเคราะห์สถิติพรรณนาขั้นพื้นฐาน (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนาสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

การแปลผลค่าเฉลี่ยของข้อมูลซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert scale) ในส่วนนี้ ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้ (Likert, R., 1961)

คะแนน	ความหมาย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ค่อนข้างเห็นด้วย
4	เห็นด้วย
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร

โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ในการบรรยายลักษณะโดยทั่วไปประกอบด้วย ค่าร้อยละ (percentage) ในการวัดคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน (SD.) ในส่วนสถิติพรรณนาสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในส่วนนี้ได้แบ่งช่วงของการแปลผลออกเป็น 5 ช่วงดังนี้ (Likert, R., 1961)

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.80	มีความสำเร็จน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	มีความสำเร็จน้อย
2.61 – 3.40	มีความสำเร็จค่อนข้างมาก
3.41 – 4.20	มีความสำเร็จมาก
4.21 – 5.00	มีความสำเร็จมากที่สุด

วัตถุประสงค์ในข้อ 1 และข้อ 2 ผู้วิจัยใช้เทคนิคศาสตร์แห่งการตีความ (Hermeneutics) เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเทคนิคการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (Inductive Analysis)

ผลการวิจัย

ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร 4 ประการ ได้แก่ การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ อิสระในงาน ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง และบรรยากาศองค์กรใช้วิธีการทางสถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกตามปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.51) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ มาตรฐานการผลิตที่ดีได้รับการรับรองคุณภาพจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ ($\bar{x} = 4.12$, S.D = 0.17) รองลงมา มีขนาดบรรจุให้เลือกหลายขนาด ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) ลำดับต่อมา แสดงข้อมูลด้านโภชนาการครบถ้วน ($\bar{x} = 3.74$, S.D = 0.50) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดด้านมีขนาดบรรจุที่พกพาได้สะดวก ($\bar{x} = 3.70$, S.D = 0.53)

จำแนกตาม ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ขอบธรรม และจริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

จำแนกตาม ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร พบว่าส่วนใหญ่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณา ในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ขอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ ในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับ ต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

จำแนกตาม ปัจจัยที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมองค์กร พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน ระดับมาก ($\bar{x} = 3.73$, S.D = 0.40) แต่เมื่อพิจารณาใน รายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมี ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้แก่ ความถูกต้อง ขอบธรรม และ จริยธรรม ($\bar{x} = 3.83$, S.D = 0.44) รองลงมา มีการกำหนดระดับ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ($\bar{x} = 3.78$, S.D = 0.56) ลำดับต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ($\bar{x} = 3.76$, S.D = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจ ($\bar{x} = 3.65$, S.D = 0.50)

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่สนับสนุนนวัตกรรมองค์กร มีพฤติกรรมเชิงนวัตกรรมที่สำคัญ 4 ประการ (Y1) ของ

องค์กร และการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ (x1) มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) และอิสระในการทำงาน (x2) มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) สามารถเขียนเป็นสมการ การวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้ $Y = 181.516 + 1.344 (X1) + 2.312 (X2)$

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 515 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน ระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ใน ระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไป น้อยได้แก่ ความถูกต้องขอบธรรมและ จริยธรรม รองลงมา มีการกำหนดระดับความ เชี่ยวชาญในการทำงานลำดับต่อมา การมุ่งผล สัมฤทธิ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด ด้านความร่วมมือร่วมใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 515 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านสมรรถนะหลักของพนักงาน ระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่าอยู่ในระดับ มากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความถูกต้องขอบธรรมและจริยธรรม รองลงมา มีการกำหนดระดับความเชี่ยวชาญ ในการทำงานลำดับต่อมา การมุ่งผลสัมฤทธิ์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด สอดคล้องกับ

งานวิจัยของสมฤทัย อยู่รอด (2555) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสรรณะหลักของ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัด สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี มีความคิด ต่อสมรรถนะหลักในภาพรวมและรายได้ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ บริการที่ดี การ ส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่น ในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และ การทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก งานวิจัย ของจิราพร พิมสาร (2561) พบว่าผลการศึกษา สมรรถนะหลักในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 โดยด้าน ที่ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถด้านภาวะการเป็นผู้นำ รองลงมา ด้านความสามารถเฉพาะบทบาท หน้าที่, ด้านความสามารถทางเทคนิค, ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และความสามารถในสายงานตามลำดับ สรุปรายด้าน ได้ดังนี้ ด้าน ความสามารถในการส่าย งาน พบว่า มีความสำคัญในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59 โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถทำงาน ทดแทนเพื่อนในแผนกได้รองลงมา คิดหาทาง พัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มี ประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง,

กำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน มอบหมาย ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผน ได้อย่างชัดเจนเหมาะสม, สามารถจัดสรรเวลา ทรัพยากร และเครื่องมือต่าง สำหรับการนำ แผนงานไปปฏิบัติ ด้านความสามารถทาง เทคนิค พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.50 โดยด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถสื่อสาร กับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและรองลงมา มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน 3 ด้าน คือ สามารถติดต่อประสานงาน กับภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อให้งาน บรรลุผลสำเร็จ สามารถนำเสนอตัวอย่าง ประสพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้องานได้อย่าง ชัดเจนและเห็นภาพ และประสิทธิภาพการ นำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ และงานวิจัยของ ปรียาภรณ์ ธีรพรเลิศรัฐ (2565) ผลการวิจัย พบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อ ผลการดำเนินงานขององค์การเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านของผลการดำเนินงาน พบประเด็น สำคัญที่ว่านวัตกรรมทางธุรกิจด้านภาวะผู้นำ และด้านบุคลากร ส่งผลต่อผลการดำเนินงาน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การจะพัฒนาธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ภาคธุรกิจบริการ เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานของธุรกิจประสบ ผลสำเร็จ ผู้นำหรือเจ้าของธุรกิจต้องใช้ทักษะ การเป็นผู้นำมีอาชีพในการบริหารและจัดการ

องค์กรเพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมถึงการให้พนักงานได้รับเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อผลประโยชน์ต่อองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. การเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆของพนักงานในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีความจำเป็นที่องค์กรและพนักงาน

จะต้องทันทั่วทั้งทางด้าน สังคม เศรษฐกิจ การเมืองและเทคโนโลยีในปัจจุบัน

2. อีสาระในการทำงานเป็นการสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรฝึกความคิดสร้างสรรค์

3. ด้านความร่วมมือแรงร่วมใจและการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งจำเป็นในการประสบความสำเร็จในงานดังนั้นการทำงานเป็นทีมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการประสบความสำเร็จในปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

- จิราพร พิมสาร (2561). สมรรถนะหลักในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานเชียงใหม่ไนท์ซาฟารี. *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปรียาภรณ์ อีรพรเลิศรัฐ. (2565). นวัตกรรมทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 11(1), 186-198.
- สมฤทัย อยู่รอด. (2555). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. *ภาคนิพนธ์ (การบริหารธุรกิจ)*. จันทบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Likert, R. (1961). *New Pattern of Management*. New York: McGraw - Hill.
- Porras, J.I. & Robertson, P.J. (1986). *Organization Development Theory: A Typology and Evaluation*. *Graduate School of Business*. Stanford University.
- Yamane, T. (1976). *Statistic: An Introduction Analysis*. (2nd ed.). New York: Harper and Row.