

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการ
บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) อันประกอบไปด้วย ความเป็นผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ของ
องค์กร ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า การบริหารจัดการ
บุคลากรและการบริหารจัดการกระบวนการ ที่มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมองค์กร ซึ่งหมายรวมถึง
นวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมทางด้านกระบวนการและนวัตกรรมทางด้านการบริการ
นอกจากนี้ยังศึกษาผลต่อลักษณะของการพัฒนานวัตกรรม อันประกอบไปด้วย นวัตกรรมแบบต่อยอด
และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นแนวทางในการนำการ
บริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจจากประชากรที่เป็นองค์กรชั้นนำทางนวัตกรรมที่ได้รับ
การยอมรับจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ จำนวน 100 องค์กร โดยจะทำการสำรวจและ
รวบรวมข้อมูลจากตัวแทนขององค์กรทั้งระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ โดยใช้ค่าเฉลี่ยของ
ประชากรในการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มองค์กรซึ่งใช้การจำแนกองค์กรตามลักษณะการ
พัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่นที่สุดขององค์กร ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า 1) องค์กรที่มีการบริหาร
คุณภาพในองค์กรจะมีระดับของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM และนวัตกรรมขององค์กรสูง
กว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์ใช้หลักการ TQM อย่างมีนัยสำคัญ ทั้งองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรม
แบบต่อยอดและองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด 2) ผลการศึกษาในเรื่องของขนาดของ
องค์กรพบว่า องค์กรขนาดใหญ่จะมีระดับของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM และนวัตกรรม
ขององค์กรสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก ยกเว้นในกลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดดที่
พบว่า องค์กรขนาดใหญ่มีระดับของกิจกรรมการให้ความสำคัญกับลูกค้าน้อยกว่าองค์กรขนาดเล็ก
3) กลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอดพบว่า ระดับของนวัตกรรมทางด้านการกระบวนการและ
การบริการ ขององค์กรขนาดใหญ่ มีจำนวนนวัตกรรมเฉลี่ยน้อยกว่าองค์กรขนาดเล็ก ในขณะที่ผล
การศึกษานี้ยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM ทั้ง 6 กิจกรรมที่มี
ต่อทั้งนวัตกรรมแบบต่อยอดและนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด โดยพบว่า การให้ความสำคัญกับ
ลูกค้าจะมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมแบบต่อยอดมากที่สุด การจัดการบุคลากรจะมีอิทธิพลต่อ
นวัตกรรมแบบก้าวกระโดดมากที่สุด

Abstract

The purpose of this empirical study was to identify the impact of Total Quality Management (TQM) which covers 6 TQM practices (Leadership, Strategic planning, Customer focus, Information and analysis, People management and Process management) on the innovation development. Two aspects on the Innovation were focused in this study which include the type of innovation (product innovation, process innovation and service innovation) and the type of innovation development (incremental innovation and radical innovation).

This research was the exploratory research. The data were collected from the representatives of the 100 Thailand's top innovation companies based on the National Innovation Agency database including both executive level officers and operating level officers. The research's solution revealed that 1) the company that perform the quality management had higher level of TQM practices 2) The larger size of the organization had higher level of TQM practices except the company that focused on the radical innovation. 3) Among the companies that focused on the incremental innovation, the large-sized companies had lower number of process innovation and service innovation. Moreover, this research showed that the customer focused had the highest influent on the incremental innovation. And the people management had the highest impact on the radical innovation.