

บทที่ 1

บทนำ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management) ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจกับองค์กรชั้นนำทางนวัตกรรมในประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยรายละเอียดในบทนี้จะกล่าวถึงความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM) แนวคิดของนวัตกรรมขององค์กร จากนั้นจะกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตของการศึกษา และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา ตามลำดับ

1.1 ความสำคัญของการศึกษา

การบริหารจัดการองค์กรในสภาวะที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มมากขึ้น อันสืบเนื่องมาจากสภาพเศรษฐกิจที่ตกต่ำและความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมทั้งความสลับซับซ้อนทางสังคมและเทคโนโลยีที่มีมากขึ้น ทำให้การปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมขององค์กรมีความจำเป็นและยากลำบากเพิ่มขึ้น อันเนื่องด้วยนวัตกรรมนั้นเป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีประสิทธิภาพมากสำหรับองค์กรในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กรอย่างทันทั่วทั้งที่ อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรอีกด้วย (Santos-Vijande and Alvarez-Gonzalez, 2007) ดังนั้นการบริหารจัดการองค์กรเพื่อให้สนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรนั้น จึงมีมากมายหลายแนวคิดและยังได้รับการพัฒนาและปรับปรุงขึ้นอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะเทคโนโลยีและการแข่งขันในตลาดที่เปลี่ยนแปลงไป (Deshpande' et al., 1993, Santos-Vijande and Alvarez-Gonzalez, 2007) และในขณะเดียวกัน คุณภาพและการบริหารคุณภาพนั้น ก็เป็นสิ่งที่แสดงถึงการยอมรับจากสังคมและลูกค้าขององค์กรในมาตรฐานของผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงขององค์กร จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพและการบริหารคุณภาพขององค์กรเป็นสำคัญ ในขณะเดียวกันก็ต้องเสริมสร้างและสนับสนุนนวัตกรรมขององค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายในองค์กรอยู่ตลอดเวลา การนำแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management, TQM) ที่เป็นหลักการบริหารคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่ามี

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กร จึงมีการศึกษาและวิจัยอย่างแพร่หลาย (Kati Tanninen 2008) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กับนวัตกรรม (Innovation) นั้น จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า เป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง โดยวรรณกรรมส่วนหนึ่งกล่าวถึงการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริหารองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมขององค์กร โดยจะช่วยเสริมสร้างการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีขององค์กรดีขึ้น (Abrunhosa and Moura E Sa, 2007) และยังเป็นการสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย (Santos-Vijande and Alvarez-Gonzalez, 2007) ดังนั้น การศึกษาถึงความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ของ TQM และพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมต่อการเสริมสร้างและพัฒนา นวัตกรรมขององค์กร จึงมีอย่างแพร่หลายในวารสารทางวิชาการต่างๆ (Bernstein and Singh, 2006, Cooper and Zmud, 1990, Rogers, 1983, Scott, 1994) โดยในการศึกษาวิจัยนี้ จะกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญของ TQM ลักษณะและรูปแบบของนวัตกรรมองค์กร และมุ่งศึกษาอิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการ TQM ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมขององค์กรทั้งในรูปแบบของนวัตกรรมแบบต่อยอด (Incremental Innovation) และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (Radical Innovation) โดยอาศัยการทบทวนเอกสารวิชาการ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการตีพิมพ์และยอมรับในระดับนานาชาติ และใช้การวิจัยเชิงสำรวจจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติว่าเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมโดดเด่น จำนวน 100 องค์กร (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2552)

1.1.1. แนวคิดของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) โดยรวม

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่า นิยามหรือคำจำกัดความของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) นั้นมีมากมาย ซึ่งสามารถสรุปใจความสำคัญได้ว่า TQM เป็นปรัชญาแนวความคิด เทคนิคและวิธีการในการบริหารจัดการองค์กร (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2550) ซึ่งมีแนวคิดหลัก 3 แนวคิด คือ (1) ยึดหลักความต้องการของลูกค้าเป็นศูนย์กลางในทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ (2) การให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุดและ (3) มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า อันเป็นการสร้างคุณค่าแก่ทั้งองค์กรและสังคมโดยรวม (Trott, 2008, Benjamin Osayawe and Elizabeth, 2005) ซึ่งจากแนวความคิดหลักทั้ง 3 แนวคิดได้นำมาสู่

แนวทางปฏิบัติ 6 แนวทาง ที่ได้รับการยอมรับและเป็นเกณฑ์ในการตัดสินรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา MBNQA (The Malcolm Baldrige National Quality Award) รางวัลคุณภาพแห่งชาติ TQA (Thailand Quality Award) และรางวัลการบริหารสู่ความเป็นเลิศ TQC (Thailand Quality Class) ในประเทศไทย (สิตาพร สายแสงจันทร์, 2548) โดยทั้ง 6 แนวทางปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) นั้น ยังเป็นที่ยอมรับและได้มีการนำมาศึกษาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ซึ่งแนวทางปฏิบัติดังกล่าวสามารถกล่าวได้เป็นดังนี้

- 1.1.1.1. ความเป็นผู้นำหรือความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูง (Leadership or Top Management Commitment) เป็นกิจกรรมตามหลักการของ TQM ที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคลากรในองค์กรมากที่สุด ซึ่งสามารถทำให้มองเห็นถึงการสนับสนุนจากผู้บริหารในการที่จะจัดเตรียมสภาพแวดล้อมที่สำคัญในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามหลักการของ TQM ซึ่งเป็นที่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการที่จะปฏิบัติตามหลักการของ TQM (Jiang et al., 2006, Jung and Wang, 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prakash and Alan, 2004, Prajogo and Sohal, 2003)
- 1.1.1.2. การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร (Strategic Planning) เป็นการกำหนดขอบเขตและวางแผนขององค์กรทั้งทางด้านข้อมูลและข่าวสาร และแผนงานเพื่อให้เกิดวิสัยทัศน์เดียวกันทั้งองค์กร รวมทั้งกำหนดแผนงานในระยะยาวและนโยบายทางด้านคุณภาพที่ชัดเจนและเป็นทางการ (Jiang et al., 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prajogo and Sohal, 2003)
- 1.1.1.3. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) ระดับของกิจกรรมที่นำหลักการของการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้ามาเป็นพื้นฐานในการบริหารจัดการ เป็นการพัฒนาและจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าในระยะยาว รวมทั้งทำให้องค์กรได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน และสิ่งที่คาดหวังในอนาคต อันจะมีผลทำให้องค์กรมีทิศทางที่ชัดเจนขึ้นในการพัฒนาสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้ดีที่สุด (Jiang et al., 2006, Jung and Wang, 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prakash and Alan, 2004, Prajogo and Sohal, 2003)

1.1.1.4.ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ (Information and Analysis System) คือ ระดับขอบเขตของข่าวสารและข้อมูลที่ทำให้การเก็บรวบรวมไว้ทำการวิเคราะห์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น (Jiang et al., 2006, Jung and Wang, 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prakash and Alan, 2004, Prajogo and Sohal, 2003, Perdomo-Ortiz et al., 2006)

1.1.1.5.การบริหารจัดการบุคลากร (People Management) เป็นกำหนดขอบเขตให้กับบุคลากรขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความรับผิดชอบ และการปฏิบัติตามหลักการของ TQM รวมทั้งการกำหนดความมีอิสระในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ (Jiang et al., 2006, Jung and Wang, 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prakash and Alan, 2004, Prajogo and Sohal, 2003, Perdomo-Ortiz et al., 2006)

1.1.1.6.การวางแผนและบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ (Process Management) คือ ระดับการให้ความสำคัญในคุณค่าของกระบวนการ การพัฒนาระดับคุณภาพให้เพิ่มขึ้นโดยมีโปรแกรมในการที่จะหาเวลาหรือทรัพยากรที่เสียไปในทุกๆกระบวนการภายในองค์กร (Perdomo-Ortiz et al., 2006, Jiang et al., 2006, Dinh Thai et al., 2005, Prajogo and Sohal, 2004b, Prakash and Alan, 2004, Prajogo and Sohal, 2003)

โดยจากการศึกษาในประเทศไทยนั้น ได้มีการนำหลักการบริหารแบบ TQM มาประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดและนโยบายหลักในการบริหารองค์กรอย่างแพร่หลาย และมีการศึกษาและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากกรณีศึกษาจากองค์กรชั้นนำที่ได้รับรางวัลการบริหารคุณภาพดีเด่นของประเทศไทย TQA และ TQC (สิตาพร สายแสงจันทร์, 2548) หรือการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการบริหารคุณภาพกับลักษณะเฉพาะขององค์กร (พงศ์พัฒน์ ดังคะประเสริฐ, 2550) เป็นต้น

1.1.2. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร

นวัตกรรมนั้นมีความหมายและแนวคิดมากมายตามลักษณะของแนวทางที่ต้องการศึกษาที่แตกต่างกัน องค์กรที่มีวัฒนธรรมต่างกัน ก็จะมองภาพของนวัตกรรมและแนวทางปฏิบัติที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บริษัท Xerox มองว่าเป็นการพัฒนาการบริการสู่ลูกค้าแบบใหม่ที่ไม่

เหมือนใคร Kodak มองว่าเป็นการนำส่งคุณค่าสู่ลูกค้า หรือ Siemens มองว่า นวัตกรรมหมายถึงความต้องการของลูกค้าที่องค์กรจะต้องพยากรณ์ไว้ล่วงหน้าเสมอ เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา (Cristina and Maria, 2006) หรือในมุมมองทางธุรกิจและอุตสาหกรรมจากกองทุนพัฒนานวัตกรรมแห่งชาติ ที่ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ การผลิต การเรียนรู้ และการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่เพื่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการกำเนิดผลิตภัณฑ์ การบริการ กระบวนการผลิตใหม่ การปรับปรุงเทคโนโลยี การแพร่กระจายเทคโนโลยี และการใช้เทคโนโลยี ให้เป็นประโยชน์และเกิดผลพวงทางเศรษฐกิจและสังคม (ธนพล วีราสา, 2545) ดังนั้นการที่จะศึกษาถึงผลิตผลของความสามารถทางนวัตกรรมขององค์กรนั้น จำนวนของนวัตกรรมที่องค์กรนั้นๆ นำเสนอออกสู่ตลาดในรูปแบบต่าง ก็เป็นอีกแนวคิดหนึ่งที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาถึงนวัตกรรมขององค์กรได้ (Oke et al., 2007, Oke, 2007, Dinh Thai et al., 2005) ซึ่งจากการศึกษาสามารถแบ่งรูปแบบของนวัตกรรมส่วนใหญ่ได้เป็นดังนี้

1.1.2.1. นวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ (Product innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงในผลิตภัณฑ์ขององค์กรทั้งทางด้านการพัฒนาขึ้นใหม่และการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ตอบสนองความต้องการของตลาดที่ปรับตัวอยู่ตลอดเวลา (Trott, 2008, Jose Carlos, 2008, Prakash and Alan, 2004)

1.1.2.2. นวัตกรรมทางกระบวนการ (Process innovation) หมายถึง การพัฒนากระบวนการในสายการผลิต ทั้งที่เป็นการพัฒนาและปรับปรุงขึ้นเองภายในองค์กร และการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการผลิตขององค์กรเอง (Trott, 2008, Jose Carlos, 2008, Prakash and Alan, 2004, Dinh Thai et al., 2005)

1.1.2.3. นวัตกรรมทางการบริการ (Service innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงการบริการขององค์กร ในการนำเสนอสินค้าหรือบริการสู่ลูกค้าเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น (Trott, 2008, Jose Carlos, 2008, Prakash and Alan, 2004)

โดยในแต่ละรูปแบบของนวัตกรรมข้างต้นนั้น จะสามารถแบ่งออกเป็นระดับของนวัตกรรมตามลักษณะของการพัฒนานวัตกรรมได้เป็นนวัตกรรมแบบต่อยอด (Incremental

Innovation) และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (Radical Innovation) โดยมีลักษณะสำคัญที่แตกต่างกันของนวัตกรรมดังนี้

1.1.3.1. นวัตกรรมแบบต่อยอด (Incremental Innovation) หมายถึง นวัตกรรมที่เป็นการพัฒนาและปรับปรุงจากผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตเดิมหรือการบริการเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น หรือเพื่อเป็นการลดต้นทุนการผลิต เป็นต้น โดยจะขึ้นอยู่กับระยะเวลาของผลิตภัณฑ์นั้นในวงจรชีวิต (Product Life Cycle) โดยผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระยะอิ่มตัว จะสามารถทำให้ระยะเวลาในตลาดนานขึ้นได้ โดยใช้การพัฒนา นวัตกรรมแบบต่อยอดที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงจากเดิมเพียงเล็กน้อย ไม่สลับซับซ้อน (Oke, 2007)

1.1.3.2. นวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (Radical Innovation) หมายถึง นวัตกรรมที่เป็นมีการคิดค้นขึ้นมาใหม่ เป็นสินค้าใหม่ขององค์กร ทั้งเพื่อตอบสนองกลุ่มลูกค้าเดิมขององค์กร และเพื่อเป็นสินค้าและบริการใหม่ที่ต้องการนำไปเปิดตลาดใหม่ เพื่อขยายกลุ่มลูกค้าให้กับองค์กร (Oke, 2007)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า การศึกษาถึงความก้าวหน้าของนวัตกรรมขององค์กรต่างๆ ในประเทศ ต้องรวบรวมมาจากหลายรูปแบบของนวัตกรรม จึงจะทำให้สามารถทราบถึงนวัตกรรมโดยรวมขององค์กรได้ โดยการศึกษาที่ผ่านมา จะพบการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ (เขมรัฐ บุญสิทธิ์, 2537) หรือกระบวนการทางนวัตกรรม (สิรินันท์ วิจิตญาณ, 2552) การศึกษาถึงการเปรียบเทียบทางการพัฒนานวัตกรรมยังมีการศึกษาไม่มากนัก การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการศึกษาถึงลักษณะของการพัฒนานวัตกรรม เพื่อความก้าวหน้าทางด้านนวัตกรรมของประเทศต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรม (Innovation) ขององค์กร จากการศึกษาเชิงสำรวจในองค์กรชั้นนำทางนวัตกรรมของประเทศไทยที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิจัยโดยมุ่งศึกษาถึงอิทธิพลของการบริหารองค์การตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร (Innovation) โดยสำรวจจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นองค์กรชั้นนำทางนวัตกรรมของประเทศไทย ในปี 2552 (Thailand's top innovative companies 2009) จากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2552) จำนวน 100 องค์กร แล้วทำการจำแนกกลุ่มเป็น 2 กลุ่มตามลักษณะของการพัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่นขององค์กร และนำในแต่ละกลุ่มองค์กรมาศึกษาความแตกต่างในการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพในองค์กรโดยพิจารณาจากมาตรฐาน ISO 9000 (Dinh Thai et al., 2005) และมาตรฐานอื่นที่เป็นการบริหารคุณภาพเช่นเดียวกับมาตรฐาน ISO 9000 (Martínez-Costa et al., 2008, Frances et al., 2001) ที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และศึกษาถึงความแตกต่างของขนาดขององค์กรตามลำดับ โดยจะทำการศึกษาจากตัวแทนขององค์กร ทั้งจากตัวแทนในระดับบริหารและตัวแทนในระดับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ได้มุมมองจากองค์กรทั้งในระดับผู้บริหารและในระดับปฏิบัติการ (สิตาพร สายแสงจันทร์, 2548) ในส่วนของนวัตกรรมขององค์กร จะศึกษาเฉพาะนวัตกรรมเพียง 3 รูปแบบเท่านั้น คือ นวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมทางกระบวนการการผลิตและนวัตกรรมทางด้านการบริการ และในแต่ละรูปแบบแบ่งตามระดับความใหม่ของพัฒนานวัตกรรม เป็นนวัตกรรมแบบต่อยอด และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด โดยกำหนดระยะเวลา นับจากวันที่ 1 มกราคม 2549 จนถึง 31 ธันวาคม 2552 เท่านั้น อันเนื่องมาจากเป็นระยะเวลาที่ทางสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ ได้เริ่มทำการรวบรวมองค์กรทางนวัตกรรมเพื่อให้สำหรับการเผยแพร่ในโครงการ Thailand's Top Innovative Companies 2009 (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2552)

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

การศึกษาและวิจัยในครั้งนี้ ประกอบไปด้วยขั้นตอนในดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาบทความ ผลงานวิจัย และวรรณกรรมต่างๆที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) การศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมในองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรกับนวัตกรรม เพื่อกำหนดขอบเขตของงานในส่วนต่างๆ การกำหนดกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา การออกแบบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทั้งจากการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์และจาก

การสัมภาษณ์โดยตรงจากองค์กรในกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของปัจจัยต่างๆโดยโปรแกรม SPSS หลังจากนั้นจะนำมาวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรตามการจำแนกองค์กรเป็นกลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอดและกลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด หลังจากนั้นจึงนำปัจจัยขนาดขององค์กรและการบริหารคุณภาพมาวิเคราะห์ความแตกต่างในแต่ละกลุ่มองค์กร ตามลำดับ เพื่อหาแนวทางสรุปและนำเสนอบทวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมทั้งนวัตกรรมแบบต่อยอด และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด รวมทั้งแนวทางพัฒนาและส่งเสริมการประยุกต์ใช้กิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM ดังกล่าว ในการสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมขององค์กรต่อไป

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความสำคัญของการบริหารองค์กรตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรม เพื่อพัฒนาเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ในการส่งเสริมและสนับสนุนนวัตกรรมภายในองค์กร อันนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านนวัตกรรมให้กับองค์กรและประเทศไทยในที่สุด

กล่าวโดยสรุปแล้ว การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นถึงการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ที่มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย มาเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสนับสนุนการพัฒนานวัตกรรมขององค์กร โดยการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมขององค์กร ทั้งปัจจัยเรื่องขนาดขององค์กร และการบริหารคุณภาพในองค์กร โดยในบทต่อไปจะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยโดยละเอียดต่อไป