

หัวข้อวิทยานิพนธ์	อิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการ TQM ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรม
	The Impact of TQM Strategies on the Development of Innovation
ชื่อผู้เขียน	นายปัฐวิกร พลอยประเสริฐ Mr. Pattavikorn Ployprasert
แผนกวิชา/คณะ	สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. อรรถวิทย์ เตชะวิบูลย์วงศ์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทศพล เกียรติเจริญผล
ปีการศึกษา	2552

บทสรุป

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

ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร มาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมภายในองค์กร จึงมีการศึกษาและวิจัยอย่างแพร่หลาย (Kati Tanninen 2008, Prajogo and Sohal, 2001) ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) กับนวัตกรรม (Innovation) นั้น จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาพบว่าเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนเป็นอย่างยิ่ง โดยวรรณกรรมส่วนหนึ่งกล่าวถึงการนำ TQM มาประยุกต์ใช้ในบริหารองค์กรนั้นจะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมขององค์กร โดยจะช่วยเสริมสร้างการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีขององค์กรดีขึ้น (Abrunhosa and Moura E Sa, 2007) และยังเป็นการสนับสนุนการนำนวัตกรรมมาเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กรอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ ของ TQM และพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมต่อการเสริมสร้างและพัฒนา นวัตกรรมขององค์กร จึงมีอย่างแพร่หลายในวารสารทางวิชาการต่างๆ (Bernstein and Singh, 2006, Prajogo and Sohal, 2003) โดยในการศึกษาวิจัยนี้ จะกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญของ TQM ลักษณะและรูปแบบของนวัตกรรมองค์กรและมุ่งศึกษาอิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการ TQM ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรมขององค์กรทั้งในรูปแบบของนวัตกรรมแบบต่อยอด (Incremental Innovation) และนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (Radical Innovation) โดยอาศัยการวิจัยเชิงสำรวจจากองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติว่าเป็นองค์กรที่มี นวัตกรรมโดดเด่นในนวัตกรรมขององค์กร จำนวน 100 องค์กร (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2552) โดยศึกษาถึงอิทธิพลของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM (TQM Practices) อันประกอบไปด้วย ความเป็นผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ การมุ่งให้ความสำคัญกับลูกค้า การบริหารจัดการบุคลากรและการบริหารจัดการกระบวนการ (Prajogo and Sohal, 2006, Jiang et al., 2006) ที่มีต่อนวัตกรรมองค์กร ที่มีการศึกษาทั้งใน รูปแบบของนวัตกรรมอันประกอบไปด้วยนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมทางด้าน กระบวนการและนวัตกรรมทางด้านการบริการและในมุมมองของการพัฒนานวัตกรรม อัน ประกอบไปด้วย นวัตกรรมแบบต่อยอด (Incremental Innovation) และนวัตกรรมแบบก้าว กระโดด (Radical Innovation) (Oke et al., 2007, Dinh Thai et al., 2005) โดยใช้ค่าเฉลี่ยของ ประชากรในการวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มองค์กรซึ่งใช้การจำแนกองค์กรตามลักษณะการ พัฒนานวัตกรรมที่โดดเด่นที่สุดขององค์กร คือ กลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอดและ กลุ่มที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด ตามลำดับ หลังจากนั้นจึงศึกษาถึงความแตกต่างของ ขนาดขององค์กรและการบริหารคุณภาพในแต่ละกลุ่มองค์กร โดยผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยแสดง ในตารางแสดงผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของระดับวิธีปฏิบัติตามหลักการ TQM ของระดับองค์กรโดยรวมจำแนกตามการมุ่งเน้นนวัตกรรมขององค์กร

กิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM (TQM Practices) และการพัฒนานวัตกรรม		ลักษณะของนวัตกรรมที่องค์กรมุ่งเน้น ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่				ความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ย
		ตั้งแต่ ปี พศ. 2549 -2552 (87 องค์กร)				
		มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอด (49 องค์กร)		มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด (38 องค์กร)		
		ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	ลำดับที่	
ระดับองค์กรโดยรวม	ความเป็นผู้นำ	4.299	(4)	4.193	(3)	0.106
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.282	(5)	4.088	(6)	0.195
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.411	(1)	4.273	(2)	0.138
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.306	(3)	4.136	(4)	0.170
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.385	(2)	4.316	(1)	0.069
	การวางแผนและบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.235	(6)	4.096	(5)	0.138
นวัตกรรมต่อยอด	จำนวนนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์	13.714	(1)	2.263	(1)	11.451
	จำนวนนวัตกรรมทางด้านกระบวนการ	0.347	(3)	0.026	(3)	0.321
	จำนวนนวัตกรรมทางการบริการ	0.939	(2)	0.526	(2)	0.412
	จำนวนนวัตกรรมต่อยอดรวม	15.000	(-)	2.816	(-)	12.184
นวัตกรรมก้าวกระโดด	จำนวนนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์	1.755	(1)	2.342	(1)	0.587
	จำนวนนวัตกรรมทางด้านกระบวนการ	0.633	(2)	1.000	(2)	0.367
	จำนวนนวัตกรรมทางการบริการ	0.122	(3)	0.316	(3)	0.193
	จำนวนนวัตกรรมก้าวกระโดดรวม	2.510	(-)	3.658	(-)	1.148

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาค่าเฉลี่ยของระดับวิธีปฏิบัติตามหลักการ TQM ของระดับองค์กร
โดยรวมจำแนกตามขนาดขององค์กร

TQM Practices และนวัตกรรม		ระดับคะแนนเฉลี่ยขององค์กรในกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM และรูปแบบของนวัตกรรม			
		มุ่งเน้นนวัตกรรมก้าวกระโดด		มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอด	
		ขนาดใหญ่	ขนาดเล็ก	ขนาดใหญ่	ขนาดเล็ก
ระดับผู้บริหาร	ความเป็นผู้นำ	4.354	4.227	4.478	4.167
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.250	4.136	4.464	4.103
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.375	4.375	4.522	4.433
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.229	4.364	4.507	4.167
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.641	4.409	4.478	4.288
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.313	4.197	4.406	4.103
ระดับปฏิบัติการ	ความเป็นผู้นำ	4.188	4.045	4.435	4.154
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.104	3.909	4.420	4.179
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.156	4.182	4.359	4.337
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.104	3.864	4.290	4.282
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.156	4.102	4.457	4.337
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.146	3.803	4.217	4.231
ระดับองค์กร โดยรวม	ความเป็นผู้นำ	4.271	4.136	4.457	4.160
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.177	4.023	4.442	4.141
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.266	4.278	4.440	4.385
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.167	4.114	4.399	4.224
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.398	4.256	4.467	4.313
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.229	4.000	4.312	4.167
นวัตกรรม	จำนวนนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์	3.563	1.455	16.043	11.654
	จำนวนนวัตกรรมทางด้านกระบวนการ	1.313	0.773	0.174	0.500
	จำนวนนวัตกรรมทางการบริการ	0.500	0.182	0.739	1.115
	จำนวนนวัตกรรมก้าวกระโดดรวม	5.375	2.409	16.957	13.269

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับวิธีปฏิบัติตามหลักการ TQM ของระดับองค์กรโดยรวมจำแนก
ตามการประยุกต์ใช้การบริหารคุณภาพแบบ ISO ในองค์กร

TQM Practices และนวัตกรรม		ระดับคะแนนเฉลี่ยขององค์กรในกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM และรูปแบบของนวัตกรรม			
		มุ่งเน้นนวัตกรรมก้าวกระโดด		มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอด	
		มี ISO	ไม่มี ISO	มี ISO	ไม่มี ISO
ระดับผู้บริหาร	ความเป็นผู้นำ	4.439	4.063	4.369	4.139
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.379	3.917	4.306	4.167
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.477	4.234	4.554	4.229
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.394	4.188	4.405	4.083
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.602	4.375	4.480	4.063
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.409	4.021	4.315	4.028
ระดับปฏิบัติการ	ความเป็นผู้นำ	4.167	4.021	4.360	4.056
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.106	3.833	4.315	4.222
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.170	4.172	4.412	4.146
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.091	3.792	4.288	4.278
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.159	4.078	4.446	4.229
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.076	3.771	4.252	4.139
ระดับองค์กร โดยรวม	ความเป็นผู้นำ	4.303	4.042	4.365	4.097
	การวางแผนทางกลยุทธ์ขององค์กร	4.242	3.875	4.311	4.194
	การให้ความสำคัญลูกค้า	4.324	4.203	4.483	4.188
	ระบบข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์	4.242	3.990	4.347	4.181
	การบริหารจัดการบุคลากร	4.381	4.227	4.463	4.146
	การบริหารจัดการทางด้านกระบวนการ	4.242	3.896	4.284	4.083
นวัตกรรม	จำนวนนวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์	2.727	1.813	16.649	4.667
	จำนวนนวัตกรรมทางด้านกระบวนการ	1.182	0.750	0.405	0.167
	จำนวนนวัตกรรมทางการบริการ	0.318	0.313	0.973	0.833
	จำนวนนวัตกรรมก้าวกระโดดรวม	4.227	2.875	18.027	5.667

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของการบริหารองค์กรตามหลักการ TQM ที่มีต่อการพัฒนานวัตกรรม โดยองค์กรที่มีการบริหารคุณภาพในองค์กรจะมีระดับของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และนวัตกรรมขององค์กรสูงกว่าองค์กรที่ไม่ได้มีการประยุกต์ใช้หลักการบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทั้งองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอดและองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด ดังแสดงในตารางผลการศึกษาที่ 3 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมา (Abrunhosa and Moura E Sa, 2007, Dinh Thai et al., 2005) และผลการศึกษาในเรื่องของขนาดขององค์กรที่พบว่า องค์กรขนาดใหญ่จะมีระดับของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM และนวัตกรรมขององค์กรสูงกว่าองค์กรขนาดเล็ก ยกเว้นในกลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบก้าวกระโดดที่พบว่า องค์กรขนาดใหญ่มีระดับของกิจกรรมการให้ความสำคัญกับลูกค้าน้อยกว่าองค์กรขนาดเล็ก และกลุ่มองค์กรที่มุ่งเน้นนวัตกรรมแบบต่อยอดที่พบว่า ระดับของนวัตกรรมทางด้านกระบวนการและการบริการ ขององค์กรขนาดใหญ่ มีจำนวนนวัตกรรมเฉลี่ยน้อยกว่าองค์กรขนาดเล็ก ดังแสดงในตารางผลการศึกษาที่ 2 ในขณะที่ผลการศึกษาในตารางที่ 1 ยังแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของกิจกรรมปฏิบัติตามหลักการ TQM ทั้ง 6 กิจกรรมที่มีต่อทั้งนวัตกรรมแบบต่อยอดและนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด โดยพบว่า การให้ความสำคัญกับลูกค้าจะมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมแบบต่อยอดมากที่สุด การบริหารจัดการบุคลากรจะมีอิทธิพลต่อนวัตกรรมแบบก้าวกระโดดมากที่สุด ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ Daniel I Prajogo และคณะ (Prajogo and Sohal, 2001) และเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงแนวทางในการนำการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนานวัตกรรมในองค์กรได้อย่างเหมาะสมกับลักษณะของนวัตกรรมทั้งนวัตกรรมแบบก้าวกระโดด และนวัตกรรมแบบต่อยอดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

รายการเอกสารอ้างอิง

- ABRUNHOSA, A. & MOURA E SA, P. 2007. Are TQM principles supporting innovation in the Portuguese footwear industry? *Technovation*, In Press, Corrected Proof.
- BERNSTEIN, B. & SINGH, P. J. 2006. An integrated innovation process model based on practices of Australian biotechnology firms. *Technovation*, 26, 561-572.

- DESHPANDE', R., FARLEY, J. U. & WEBSTER, J. 1993. Customer orientation and innovativeness in Japan firms : a quadrad analysis. *Journal of Marketing*, 22-27.
- DINH THAI, H., BARBARA, I. & TRITOS, L. 2005. The impact of total quality management on innovation: Findings from a developing country. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23.
- JIANG, F., DANIEL, I. P., KAY CHUAN, T. & AMRIK, S. S. 2006. The impact of TQM practices on performance: A comparative study between Australian and Singaporean organizations. *European Journal of Innovation Management*, 9.
- KATI TANNINEN , A. J., JUHA-MATTI SAKSA 2008. Adoption of Administrative Innovation Within Organization- An Empirical Study of TQM Metamorphosis. *International Journal of Innovation and Technology Management*, 5, 321-340.
- OKE, A., BURKE, G. & MYERS, A. 2007. Innovation types and performance in growing UK SMEs. *International Journal of Operations & Production Management*, 27, 735 - 753.
- PRAJOGO, D. I. & SOHAL, A. S. 2001. TQM and innovation: a literature review and research framework. *Technovation*, 21, 539-558.
- PRAJOGO, D. I. & SOHAL, A. S. 2003. The relationship between TQM practices, quality performance, and innovation performance: An empirical examination. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 20.
- PRAJOGO, D. I. & SOHAL, A. S. 2006. The integration of TQM and technology/R&D management in determining quality and innovation performance. *Omega*, 34, 296-312.
- SANTOS-VIJANDE, M. L. & ALVAREZ-GONZALEZ, L. I. 2007. Innovativeness and organizational innovation in total quality oriented firms: The moderating role of market turbulence. *Technovation*, 27, 514-532.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ 2552. *Thailand Top Innovative Companies 2009*, กรุงเทพฯ, สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.