



การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทาง
การแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



โดย
นางสาวรุจิเรศ หนูนนาค

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2562

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร
ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT AFFECTING INNOVATIVE BEHAVIOR OF
MEDICAL EMPLOYEES IN PRIVATE HOSPITAL AT BANGKOK AREA



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2019

Copyright of Graduate School, Silpakorn University

หัวข้อ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์
นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ใน
เขตกรุงเทพมหานคร
โดย รุจิเรศ หนูนาค
สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

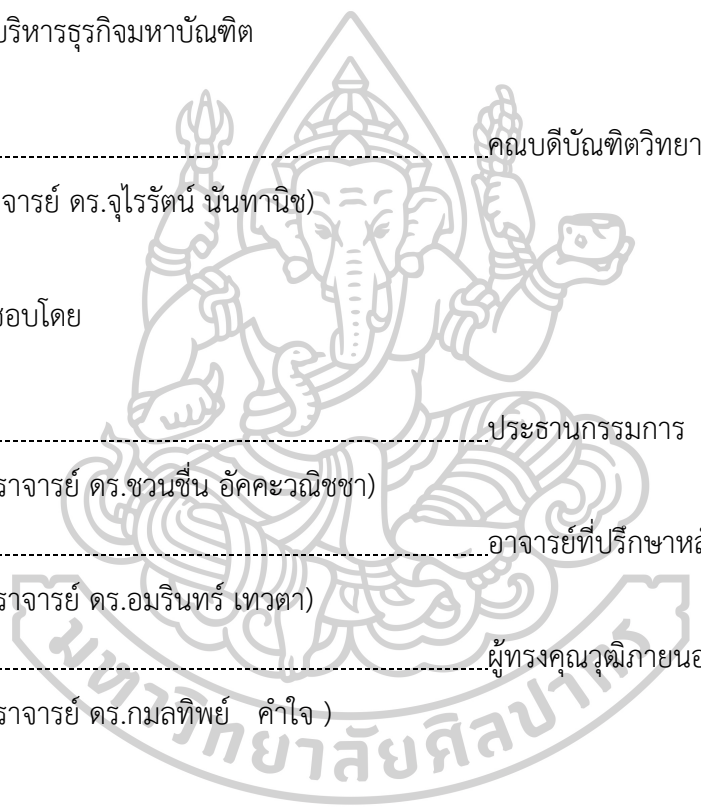
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.จุไรรัตน์ นันทานิช)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวงษ์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ)



61602319 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : วงจรคุณภาพ PDCA, พหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม, การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง, ระบบบริหารคุณภาพ, บุคลากรทางการแพทย์

นางสาว รุจิเรศ หนูนนาค: การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับของระบบบริหารคุณภาพที่ดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาระบบบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพเป็นเครื่องมือ ที่ส่งผลต่อพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ประชากรและกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สถิติอนุमानใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้มากกว่า 75,000 บาท/เดือน มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป และเป็นบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ ด้านอื่น ๆ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ตัวแปรอิสระวงจรคุณภาพ และตัวแปรตามพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 อย่างไรก็ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกัน กลับมีพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่าวงจรคุณภาพทั้ง 4 ด้านมีความสัมพันธ์กับพหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ส่งอิทธิพลเชิงบวกและสามารถพยากรณ์พหุติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

61602319 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Quality Circle PDCA, Innovative Behavior, Continuous Quality Improvement, Quality Management System, Medical Employees

MISS RUJIRES NHUNNAK : CONTINUOUS QUALITY IMPROVEMENT AFFECTING INNOVATIVE BEHAVIOR OF MEDICAL EMPLOYEES IN PRIVATE HOSPITAL AT BANGKOK AREA THESIS ADVISOR : ASSISTANT PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

The purpose of this research was 1) to investigate level of quality management system in part of continuous quality improvement operated by quality circle Plan-Do-Check-Act and innovative behavior of medical employees in private hospital at Bangkok area 2) to investigate individual factor affecting innovative behavior of medical employees in private hospital at Bangkok area 3) to investigate continuous quality improvement which applies quality circle Plan-Do-Check-Act affecting innovative behavior of medical employees in private hospital at Bangkok area. This is quantitative research, samples consisted of 380 medical employees in private hospital at Bangkok. Data collection was adopted by using questionnaires. The data analysis for descriptive statistics was done by frequency, percentage, mean and standard deviation then analyze by T-test, F-test or One-way ANOVA. The hypothesis analysis using Pearson's product moment correlation and Multiple Regression Analysis.

The resulted presented that the majority of respondents were female, 31 – 40 years old, graduate with a bachelor's degree, earning more than 75,000 baht/month, have working experience over than 10 years and positioning as medical supporting staff. The results of hypothesis testing presented that the overall level of quality circle and innovative behavior are at high level. The individual factor for age, graduate level, income, work experience and position affecting innovative behavior significant different at statistical 0.01 and 0.05 level. However individual factor for gender not affecting innovative behavior significant different at statistical 0.05. From correlation analysis, all 4 section of quality circle are correlate to innovative behavior. Finally, from regression analysis, quality circle has positive influence to innovative behavior with statistical significance at 0.01 level which including Do and Act.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์และความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่าเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์และแนะนำแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้อง สมบูรณ์ และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครคะฉนิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจแบบสอบถาม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลทิพย์ คำใจ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในการปรับปรุงแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วยเช่นกัน

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.พนัสกร สิมะขจรบุญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกฤต สังข์เฉย ที่กรุณาสละเวลาและให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุก ๆ ท่าน ที่ได้ให้ความรู้ด้านวิชาการ คำแนะนำและประสบการณ์อันเป็นประโยชน์และมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่และบุคลากรมหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ ตลอดจนประสานงานในการดำเนินงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ให้การศึกษาวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ดร.สุภาวดี แก้วมีชัย ผู้ช่วยผู้จัดการห้องปฏิบัติการ และบุคลากรบริษัทโครโอวิวา (ประเทศไทย) จำกัดทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการประสานงานเพื่อเก็บข้อมูล รวมทั้งบุคลากรทางการแพทย์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และทำให้ผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ผลักดัน และเป็นกำลังใจให้กันตลอดมาจนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่อบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน เป็นกำลังใจที่เปี่ยมพลังและเป็นเบื้องหลังให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นมาโดยตลอด จนประสบความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งนับเป็นความยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ได้จัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จเสร็จสมบูรณ์ คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ ที่มีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา ตลอดจนครูบา อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนในการศึกษาของผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	11
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	13
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	15
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	18
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	19
2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative behavior).....	19
2.2 แนวคิดและทฤษฎีระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system).....	46
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62
2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	64
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	69
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย.....	69

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	70
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72
3.4. คุณภาพของเครื่องมือวิจัย.....	73
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	80
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	81
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง	86
4.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	88
4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน	101
4.4 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	105
4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	112
5.1 สรุปผลการวิจัย	113
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	117
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้	124
5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย	125
รายการอ้างอิง.....	128
ภาคผนวก	134
ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย	135
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวัด.....	141
ประวัติผู้เขียน	146

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย.....	74
ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย.....	79
ตารางที่ 4 แสดงแผนการดำเนินการวิจัย.....	81
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ.....	86
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ.....	86
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	87
ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้.....	87
ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	88
ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	88
ตารางที่ 11 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan).....	89
ตารางที่ 12 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do).....	90
ตารางที่ 13 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check).....	92
ตารางที่ 14 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act).....	94
ตารางที่ 15 สรุประดับการรับรู้วงจรคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน.....	95
ตารางที่ 16 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการแสวงหาโอกาส.....	95
ตารางที่ 17 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านความคิดริเริ่ม.....	97
ตารางที่ 18 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านผู้นำทางความคิด.....	98
ตารางที่ 19 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการประยุกต์ใช้.....	99
ตารางที่ 20 สรุประดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยรวมและรายด้าน.....	101
ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามเพศ.....	101

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามช่วงอายุ.....	102
ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	102
ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามรายได้.....	103
ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามประสบการณ์ใน การทำงาน	104
ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน..	105
ตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพแต่ละด้าน.....	105
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างวงจรกิจภาพกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	107
ตารางที่ 29 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แสดงแบบจำลอง อิทธิพลของวงจรกิจภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม.....	108
ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบและสรุปสมมติฐาน.....	109



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	15
ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐาน ISO และวงจรคุณภาพ PDCA.....	53
ภาพที่ 3 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพโดยรวม.....	55
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินการวงจรคุณภาพ	61
ภาพที่ 5 แบบจำลองแสดงอิทธิพลของวงจรคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	109



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะทางสังคมในปัจจุบัน เป็นที่ตระหนักกันเป็นอย่างดีว่า ปัญหาทางด้านสุขภาพและสาธารณสุขของประชากรส่งผลต่อรูปแบบการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนทิศทางการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจของโลกเป็นอย่างมาก ดังนั้นกลุ่มธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์จึงได้รับความสนใจและถูกจับตามอง ดังจะเห็นได้ถึงแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจนี้ที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างรวดเร็ว ประกอบกับการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและความก้าวหน้าของงานวิจัย จึงทำให้การรักษาพยาบาลหรือการบรรเทาความเจ็บป่วยได้รับการพัฒนาให้สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ประชากรทั่วโลกมีแนวโน้มเข้าถึงบริการทางการแพทย์ได้ง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น และสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามกลับพบว่าปัญหาสุขภาพของประชากรโลกมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนและความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งอาจเป็นผลมาจากการวินิจฉัยโรคที่สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น จึงทำให้การตรวจวินิจฉัยโรคทำได้มากขึ้น แต่สาเหตุหลักเป็นผลสืบเนื่องมาจากรูปแบบการดำรงชีวิต การบริโภคอาหาร และปัญหาทางด้านมลภาวะที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาสุขภาพและสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านี้ก็ส่งผลให้กลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นนั่นเอง ทั้งนี้ในแง่ของการศึกษาค้นคว้าวิจัยของนักวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ความต้องการทางการตลาดของผู้บริโภค และที่สำคัญคือการแสวงหาช่องทางการดำเนินธุรกิจจากนักลงทุนและผู้ประกอบกิจการ จึงทำให้การขยายตัวของกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์นี้ส่งผลทั้งต่อระบบเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชากรทั่วโลก ดังนั้นการพัฒนาของกลุ่มธุรกิจนี้ย่อมส่งผลดีต่อทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจนั่นเอง

โรงพยาบาล นับเป็นองค์กรหลักที่ให้บริการทางการแพทย์ เป็นอีกหน่วยธุรกิจทางการแพทย์ที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และคุณภาพชีวิตของประชากรในประเทศไทยเป็นอย่างมาก ในปัจจุบันประเทศไทยมีโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งที่ให้บริการทางด้านสาธารณสุขทั้งแก่คนไทยและชาวต่างชาติ เพื่อสอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจด้วยการท่องเที่ยว รวมทั้งแนวโน้มทางด้านตลาดแรงงาน ดังจะเห็นได้ว่าปัจจุบันมีแรงงานต่างชาติทั้งจากกลุ่มประเทศในแถบเอเชียด้วยกันเอง รวมทั้งยุโรป และอเมริกาเข้ามาทำงานในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น (กิตติคุณ วัชรมณเฑียร, 2547) โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้นธุรกิจโรงพยาบาลจึงเป็นอีกหนึ่งหน่วยธุรกิจที่มีแนวโน้มขยายตัวไปตามนโยบายกระตุ้นเศรษฐกิจ ด้วยการส่งเสริมการท่องเที่ยวและการ

ขยายตัวทางด้านตลาดแรงงานไทยและต่างชาติในประเทศ ธุรกิจโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญในการส่งเสริมระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยการสร้างรายได้ และยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพทางด้านสาธารณสุขของไทย ซึ่งส่งผลให้คุณภาพชีวิตของคนในประเทศดีขึ้นอีกด้วย

ปัจจุบันโรงพยาบาลเอกชนของไทยนับเป็นธุรกิจทางการแพทย์ที่ยังมีแนวโน้มการขยายตัวหรือเติบโตได้อยู่ อีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับในมาตรฐานระดับสากลในกลุ่มประเทศแถบอาเซียน รัฐบาลไทยจึงมีนโยบายส่งเสริมการขยายตัวของภาคธุรกิจทางการแพทย์นี้ โดยจัดให้ธุรกิจทางการแพทย์อยู่ในแผนยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของไทยในระยะ 20 ปีข้างหน้าตามกรอบการพัฒนาประเทศไทย 4.0 จากผลการสำรวจสำมะโนอุตสาหกรรมปี 2560 ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าธุรกิจการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์มีสัดส่วนร้อยละ 2.3 ซึ่งอาจเป็นตัวเลขที่ไม่สูงมากนักเมื่อเทียบกับภาคธุรกิจอื่น ๆ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาอัตราการขยายตัวจากฐานข้อมูลปี 2554 พบว่ามีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 25.9 ซึ่งเป็นอัตราการขยายตัวที่สูงมากเมื่อเทียบกับหน่วยธุรกิจอื่น ๆ (สำนักบริหารจัดการเก็บข้อมูลสถิติ, 2560) นอกจากนี้รัฐบาลยังมีแผนที่จะพัฒนาเศรษฐกิจของไทยให้เป็น Medical Hub ของเอเชีย โดยกระทรวงอุตสาหกรรมได้วางแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ ไว้เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศในอนาคต และจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากอุตสาหกรรมและบริการทางการแพทย์ โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งเน้นให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตของอุตสาหกรรมและบริการทางการแพทย์ และสุขภาพที่สำคัญของเอเชียภายในปี 2563 (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2556) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการคือ

1. การจัดทำยุทธศาสตร์พัฒนาอุตสาหกรรมการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ ได้แก่ การสร้างความร่วมมือและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการผลิตและบริการทางการแพทย์ของไทย และการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นต้น

2. การจัดทำโครงการนำร่องเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพทางการผลิตและบริการและมาตรฐานอุตสาหกรรมทางการแพทย์ โครงการพัฒนาและออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ และโครงการศึกษาแนวทางการสร้างนวัตกรรมทางการแพทย์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามลักษณะของธุรกิจทางการแพทย์นี้ นับว่ามีความเสี่ยงต่อชีวิตของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ดังนั้นจึงทำให้การพัฒนาหรือการขยายตัวของธุรกิจดังกล่าว ต้องอยู่ภายใต้การควบคุมตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด นับตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบ การควบคุมกระบวนการผลิต การขนส่ง การจัดเก็บ ตลอดจนการกำหนดวิธีการใช้งานอย่างรัดกุม และการกำหนดคุณสมบัติหรือความเชี่ยวชาญของบุคลากรทางการแพทย์ที่จะเป็นผู้ใช้งานผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์นั้น ๆ ในการ

รักษาพยาบาล ก็ต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและมีศักยภาพเพียงพอเท่านั้น ดังนั้นจะเห็นว่าการกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ นับตั้งแต่การคัดเลือกวัตถุดิบในการผลิตผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์จนถึงการรักษาพยาบาล ต้องอยู่ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพนั่นเอง ทั้งนี้เพื่อให้การผลิตและบริการทางการแพทย์ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีความปลอดภัยแก่ทั้งผู้ใช้งานและคนไข้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจ และสอดคล้องตามความต้องการของลูกค้านั่นเอง

นอกจากนี้โรงพยาบาลยังนับเป็นหน่วยธุรกิจสุดท้ายของกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ กล่าวคือ เป็นผู้ส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ให้แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายคือ ผู้มารับบริการหรือการรักษาพยาบาลซึ่งก็คือคนไข้ นั่นเอง ซึ่งหากการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมีความผิดพลาดเกิดขึ้นหรือการทำงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ผลเสียที่จะเกิดขึ้นย่อมร้ายแรงเนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและชีวิตของผู้เข้ารับบริการหรือคนไข้ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัดทุกขั้นตอน เพื่อการรับรองคุณภาพและทำให้เกิดความมั่นใจว่าผู้บริโภคซึ่งก็คือคนไข้จะได้รับการรักษาพยาบาลอย่างปลอดภัย และตรงตามวัตถุประสงค์ของการเข้ารับบริการคือการบรรเทาหรือขจัดโรคร้ายหรือความเจ็บป่วยภายใต้มาตรฐานที่กำหนด นอกจากนี้การดำเนินกิจการภายใต้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ยังเป็นเครื่องหมายที่สำคัญที่โรงพยาบาลต่าง ๆ นำมาเป็นจุดแข็งในการแข่งขันทางการตลาด เพื่อสร้างชื่อเสียงและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ว่า โรงพยาบาลนั้น ๆ มีการดำเนินกิจการด้วยระบบบริหารคุณภาพที่ได้มาตรฐานจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือ นั่นเอง โดยระบบบริหารคุณภาพที่โรงพยาบาลนำมาประยุกต์ใช้ อาจมีความแตกต่างจากระบบบริหารคุณภาพที่ประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ เนื่องจากบริบทขององค์กรมีความแตกต่างกัน และมีรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน อีกทั้งสถาบันหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลในการออกข้อกำหนดย่อมแตกต่างกันไปด้วย ดังจะเห็นได้ว่าระบบบริหารคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ ระบบ ISO 9001 ที่ได้รับการรับรองโดย The International Organization for Standardization (จิรากร ประเสริฐชีวะ, 2560) ในขณะที่โรงพยาบาล จำเป็นต้องประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพเพิ่มเติมไปมากกว่านั้น เช่น GHA-Global Healthcare Accreditation Institute โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เป็นต้น

อย่างไรก็ตามในแง่ของข้อกำหนดพื้นฐานของทุกระบบมาตรฐาน ต่างมีหลักการและวัตถุประสงค์ไม่ต่างกัน โดยมีการควบคุมตลอดทั้งกระบวนการนับตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการภายในองค์กร (Process) และปัจจัยนำออก (Output) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพที่มีความ

ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความครอบคลุมและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยธุรกิจ ทั้งองค์กรที่ทำการผลิตผลิตภัณฑ์และองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการ ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management หรือ TQM) ซึ่งเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในองค์กรขนาดใหญ่ และองค์กรที่มีการบริหารคุณภาพในระดับสากล รวมทั้งโรงพยาบาลหลาย ๆ แห่งในประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่นั่นเอง

ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมนี้เน้นว่ามีความสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยมีวัตถุประสงค์คือการสร้างระบบบริหารอย่างมีคุณภาพ เป็นระบบที่ให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจโดยการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าภายใต้การดำเนินธุรกิจให้มีกำไรและสามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างยั่งยืน โดยการเพิ่มยอดขายหรือลดต้นทุนการผลิต (อมรินทร์ เทวตา, 2557) หัวใจสำคัญของระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมคือคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการนั่นเอง ซึ่งต้องตรงตามความต้องการหรือความมุ่งหวังของลูกค้า ในขณะที่เดียวกันยังครอบคลุมไปถึงต้นทุนของการดำเนินธุรกิจอีกด้วย ซึ่งในแง่ของการดำเนินธุรกิจ ยังนับเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่เจ้าของกิจการใช้ในการตัดสินใจว่า จะสามารถแข่งขันและอยู่รอดในตลาดได้หรือไม่ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือเจ้าของกิจการในทุกธุรกิจจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองด้วยระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมเพื่อตอบสนองต่อการใช้งานหรือการรับบริการของลูกค้า (Montgomery, 2009) มีการกำหนดแนวทางหรือกระบวนการที่ให้ความสำคัญต่อการทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า อีกทั้งยังมีการกำหนดแนวทางให้องค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ดังนั้นระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมนี้ จึงเป็นที่นิยมของหลายองค์กร ที่แม้จะมีบริบทแตกต่างกันไป แต่หลักการสำคัญของระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพ นับตั้งแต่การวางแผน ออกแบบ และพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ลดของเสียหรือความผิดพลาดจากการดำเนินงาน ลดต้นทุนในการผลิตโดยเน้นที่การลดค่าใช้จ่ายและความสูญเสียในกระบวนการผลิตหรือบริการ ทำให้มีกำไรเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ และส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการให้แก่ลูกค้าได้ทันเวลาและเป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อเป้าหมายสูงสุดคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเห็นคุณค่าและตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้น อีกทั้งยังคำนึงถึงการยกระดับคุณภาพชีวิตและศักยภาพของพนักงานอีกด้วย (ปรียาวดี ผลเอนก, 2556) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมนี้มีข้อกำหนดหรือรายละเอียดของแนวทางการปฏิบัติครอบคลุมตลอดทั้งการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ แนวทางการปฏิบัติขององค์กร หลักการด้านคุณภาพ การให้ความสำคัญกับพนักงาน และความพึงพอใจของลูกค้า (Heizer & Render, 2008)

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) หรือเป็นที่รู้จักกันในนาม วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act นับเป็นแนวคิดหรือเครื่องมือหนึ่งที่สำคัญของระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของลูกค้าโดยการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นหลัก องค์กรต่าง ๆ จึงนำหลักการนี้มาใช้ในการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้วงจรคุณภาพ ยังเป็นหนึ่งในข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 (The International Organization for Standardization, 2015) ซึ่งเป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในหน่วยธุรกิจทั้งที่เป็นผู้ผลิตและผู้ให้บริการ ดังนั้นการนำวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act มาประยุกต์ใช้นี้ จึงนับเป็นเครื่องหมายการันตีระบบบริหารขององค์กรที่มีคุณภาพและสอดคล้องตามมาตรฐานสากล อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นขององค์กรนั้น ๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรมีมาตรฐานการดำเนินงานที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ นั่นเอง ซึ่งในปัจจุบันนโยบายเรื่องการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการดำเนินงานภายใต้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act นี้ก็นับเป็นนโยบายหลักที่กลุ่มธุรกิจผู้ผลิตและให้บริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะโรงพยาบาล ได้นำมาประยุกต์ใช้กันอย่างเคร่งครัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีมาตรฐานและได้คุณภาพ และบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร นั่นคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าซึ่งก็คือผู้รับบริการทางการแพทย์นั่นเอง

อย่างไรก็ตามในแง่ของการดำเนินธุรกิจ สิ่งสำคัญที่ทุกหน่วยธุรกิจไม่สามารถปฏิเสธได้คือการแข่งขัน โดยความรุนแรงของการแข่งขันจะมีมากขึ้นแตกต่างกันเพียงใด ก็ขึ้นกับรูปแบบหรือบริบทของกลุ่มธุรกิจ กระแสความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐนั่นเอง ธุรกิจโรงพยาบาลก็นับเป็นอีกหนึ่งกลุ่มธุรกิจที่มีการขยายตัวเป็นอย่างมากจากนโยบายส่งเสริมของรัฐบาล ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและงานวิจัย รวมทั้งความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของผู้บริโภคหรือผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล ทำให้แต่ละโรงพยาบาลต่างพยายามสร้างความโดดเด่นให้แก่หน่วยงานของตนนอกเหนือไปจากการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เพราะโดยหลักการแล้ว การดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเดียวกัน จะทำให้แต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะสร้างความแตกต่างได้คือการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั่นเอง องค์กรใดสามารถปรับปรุงคุณภาพได้มากและมีประสิทธิภาพมากกว่าจะสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพออกมาได้มากกว่า และส่งผลให้องค์กรนั้นได้รับการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สร้างความแตกต่าง โดดเด่น ได้เปรียบ และเหนือกว่าองค์กรอื่น ๆ นั่นเอง

เนื่องจากการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร สามารถเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงานของบุคลากรในองค์กร ประกอบกับการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน มักมีการกำหนดแผนการดำเนินงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วงจรคุณภาพ ที่เป็นเครื่องมือหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพที่มีการนำมาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม และหน่วยงานภาครัฐเป็นส่วนใหญ่ หลาย ๆ องค์กรได้กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยนำมาผนวกรวมกับการดำเนินงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ โดยใช้เครื่องมือทางด้านคุณภาพต่าง ๆ ที่เคยมีใช้กันอยู่ก่อนแล้ว ได้แก่ ใบรายการตรวจสอบ (Check sheet) ที่ถูกนำมาใช้ในการเก็บข้อมูลทางด้านสถิติในกระบวนการทำงานโดยเฉพาะข้อบกพร่องหรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ก่อนนำข้อมูลที่รวบรวมได้ไปทำการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป นอกจากนี้ยังมีแผนภูมิขั้นตอนการทำงาน (Flow Process Chart) ที่ใช้ในการแสดงขั้นตอนการทำงานเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานโดยการลดหรือรวมขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนหรือใกล้เคียงกันเพื่อลดเวลาในการทำงานนั่นเอง สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการแสดงความถี่ของปัญหาได้แก่ แผนภูมิพาเรโต (Pareto Chart) ที่ช่วยในการจัดลำดับความรุนแรงของปัญหาต่าง ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกปัญหาที่จะนำมาดำเนินการแก้ไขก่อนเป็นอันดับแรก ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุและผลของปัญหาในการดำเนินงานนั้น นิยมใช้แผนภูมิก้างปลา (Fish Bone Diagram) ช่วยในการหาผลกระทบและสาเหตุของปัญหา เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริงและแก้ปัญหาให้ถึงรากเหง้าของปัญหาได้นั่นเอง นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมประสิทธิภาพของการดำเนินงานคือแผนภูมิควบคุม (Control Chart) ที่ใช้ในการเฝ้าระวังหรือแสดงแนวโน้มของคุณภาพของการดำเนินงานอีกด้วย (อมรินทร์ เทวตา, 2557)

จากการค้นคว้าหลักฐานทางวิชาการในงานวิจัยเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม พบว่ามีการศึกษาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพด้วยเครื่องมือและบริบทที่หลากหลายออกไป อาทิเช่น จากการศึกษาการประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์ พบว่าการประยุกต์ใช้หลักการปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการผลิตเพื่อลดของเสียที่เกิดขึ้น โดยการนำเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ ได้แก่ ใบรายการตรวจสอบ แผนภูมิก้างปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิควบคุม นำไปสู่การคิดค้นวิธีการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ในกระบวนการผลิตด้วยวิธีใหม่ขึ้น ซึ่งสามารถลดปัญหาหรือของเสียจากการผลิตได้ (กนกมัย เชี่ยวเชล่งพจน์, 2554) ส่วนงานวิจัยเชิงคุณภาพที่ทำการศึกษาระบบการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แสดงให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพส่งเสริมให้มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งที่เป็นผลลัพธ์ในรูปของผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการในการทำงานเพื่อ

ดำเนินโครงการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนได้ (อมรินทร์ เทวตา, 2561) ในบริบทสถานศึกษา นี้ ยังมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการคิดค้นนวัตกรรมการบริการภายใต้การพัฒนาหน่วยงานด้วยระบบคุณภาพ คือการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ร่วมกับการดำเนินงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA เพื่อพัฒนาการให้บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นับเป็นนวัตกรรมการบริการที่ได้รับการพัฒนาขึ้นและประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก โดยวัดผลจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ & น้ำลีน เทียมแก้ว, 2560) มีการศึกษาถึงอิทธิพลหรือความเชื่อมโยงระหว่างระบบบริหารคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังหลักฐานทางวิชาการในงานวิจัยต่างประเทศที่แสดงให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างการดำเนินงานของพนักงานด้วยระบบบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม คือการศึกษาถึงแบบจำลองขั้นตอน (Stage model) ที่สามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยให้พนักงานได้ทำตามขั้นตอนและรับทราบข้อมูลย้อนกลับ เพื่อพัฒนาการดำเนินงาน ซึ่งสามารถนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ (Sivapitak, 2011) นอกจากนี้ยังมีการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอกชนในตุรกีที่แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อตัวแปรส่งผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อตัวแปรตามคือประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย (Sadikoglu & Zehir, 2010) จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมด จึงเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นถึงการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพที่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง

อย่างไรก็ตามเมื่อกลับมาพิจารณาถึงลักษณะการดำเนินงานของโรงพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจที่ผสมผสานระหว่างการดำเนินงานด้วยเวชภัณฑ์และยารักษาโรคที่มีการควบคุมคุณภาพเป็นอย่างดี ประกอบกับทักษะ ความชำนาญ และความสามารถเฉพาะตัวของบุคลากรทางการแพทย์ กล่าวคือในการดำเนินงานของโรงพยาบาล จะต้องดำเนินงานด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ ยารักษาโรค ตลอดจนกระบวนการรักษาพยาบาลภายใต้ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างรัดกุม ประกอบกับทักษะความสามารถเฉพาะตัวในการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ พยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์ด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่อยู่นอกเหนือจากการควบคุมภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เนื่องจากในกระบวนการรักษาพยาบาล สิ่งสำคัญที่ไม่สามารถควบคุมได้คืออาการและปัจจัยอื่น ๆ ของโรคหรือความเจ็บป่วยของผู้รับการรักษา นั่นเอง ซึ่งมีความจำเพาะเจาะจงแตกต่างกันออกไป อีกทั้งการตอบสนองต่อการรักษาพยาบาลก็ย่อมแตกต่างกันไปด้วย ดังจะเห็นได้ว่า แม้ว่าการเจ็บป่วยนั้นจะเกิดจากสาเหตุเดียวกัน ยกตัวอย่างเช่น เมื่อคนไข้ 2 คนมีอาการไข้หวัดเหมือนกัน แม้ว่าจะเกิดจากเชื้อหวัดชนิดเดียวกัน จะเห็นว่าต่อให้แพทย์ทำการรักษาด้วยยาชนิดเดียวกัน และให้ยาในปริมาณและความถี่เหมือนกัน แต่การตอบสนองต่อการรักษาของคนไข้ทั้ง 2 คน

ก็อาจให้ผลแตกต่างกัน เนื่องจากนอกเหนือจากการรักษาพยาบาลภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเดียวกันแล้ว ยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและผลสัมฤทธิ์ในการรักษาพยาบาลนั่นเอง และในทุกกระบวนการตลอดการรักษาพยาบาล เป็นการให้บริการด้วยบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางทั้งสิ้น ทักษะความชำนาญการ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามกระบวนการที่ถูกควบคุมภายใต้ระบบบริหารคุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นปัจจัยสำคัญที่บุคลากรทางการแพทย์จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง กล่าวคือหากบุคลากรทางการแพทย์มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการทำงานซึ่งก็คือการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้จะเห็นว่าลักษณะการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ต้องประสบกับปัญหาเฉพาะหน้าขณะทำการรักษาพยาบาลอยู่ตลอดเวลา ซึ่งย่อมเกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยของคนไข้ การมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ จะทำให้การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าเหล่านี้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้การรักษาพยาบาลประสบผลสัมฤทธิ์ แต่หากบุคลากรทางการแพทย์ไม่มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมดังกล่าวแล้ว ต่อให้การปฏิบัติงานนั้น อยู่ภายใต้มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพอย่างรัดกุมมากเพียงใด ก็จะไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพได้

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงเป็นหนึ่งในพฤติกรรมที่สำคัญที่ต้องมีในบุคลากรทางการแพทย์ ดังได้กล่าวมาแล้วว่าลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์นั้นมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความปลอดภัยของลูกค้าหรือคนไข้ที่มารับการรักษาพยาบาล ดังนั้นการปฏิบัติตามมาตรฐานในการดำเนินงาน ประกอบกับทักษะ ความรู้ ความสามารถเฉพาะตัวของบุคลากรทางการแพทย์เอง ร่วมกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรทางการแพทย์สามารถปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการที่ไม่เหมาะสม สิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็น หรือล่าช้าให้ดีขึ้น รวมทั้งคิดค้นผลิตภัณฑ์ บริการหรือขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อศักยภาพในการดำเนินงานขององค์กรอีกด้วย สำหรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้นและมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจบริการทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาล ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้ว่ามีนวัตกรรมทางการแพทย์เกิดขึ้นมากมาย เช่น การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้างระบบฐานข้อมูลประวัติการรักษาของคนไข้ ที่สามารถสืบค้นประวัติได้โดยง่ายและลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร รวมทั้งลดการใช้กระดาษซึ่งเป็นวัสดุสิ้นเปลืองได้อย่างมาก มีการพัฒนาอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมากมายเช่น อุปกรณ์ผ่าตัดหัวใจ จากอดีตที่การผ่าตัดมักเป็นการเปิดบาดแผลใหญ่ ทำให้ร่างกาย

คนไข้เสียเลือดมาก ต้องใช้เวลาในการพักฟื้นนาน และยังมีเสียงอันตรายจากการติดเชื้อที่แผลนั้น ปัจจุบันสามารถใช้กล้องในการผ่าตัดหรือใช้วิธีสอดขดลวดไปตามเส้นเลือดดำ ทำให้มีบาดแผลขนาดเล็กลงมาก มีความปลอดภัยและแม่นยำสูง รวมทั้งการรักษาโรคในปัจจุบันก็มีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก บางศาสตร์ของการรักษาที่เคยเป็นเรื่องยากต่อการเข้าถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย เช่น การรักษาโรคด้วยเซลล์บำบัด ในปัจจุบันก็เป็นที่แพร่หลายเป็นอย่างมาก และเข้าถึงได้ง่ายมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการนำไปใช้ประโยชน์ก็ยังสามารถนำไปต่อยอดการรักษาได้หลากหลายแขนงอีกด้วย หรือแม้แต่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่นการล้างมือเพื่อฆ่าเชื้อโรคบ่อย ๆ หรือทุกครั้งที่สัมผัสพื้นผิว ก็เป็นการช่วยลดการแพร่เชื้อโรคติดต่อได้ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการคิดค้นของบุคลากรทางการแพทย์ทั้งสิ้น ดังนั้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์จึงมีความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตัวบุคลากรเอง และยังเป็นพฤติกรรมที่เป็นที่ต้องการขององค์กร เพราะจะทำให้เกิดการพัฒนาศักยภาพขององค์กรอีกด้วย ดังจะเห็นได้ว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความโดดเด่นหรือมีผลงานทางด้านนวัตกรรม ก็มักเป็นที่ต้องการของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ทั้งสิ้น

ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการทำงานของบุคลากรทางการแพทย์ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์พยาบาล หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด ประกอบกับการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์เอง เพื่อให้การรักษาพยาบาลบรรลุผลสัมฤทธิ์สูงสุด ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของระบบบริหารคุณภาพภายใต้วงจรคุณภาพที่ส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องแล้ว จะเห็นว่าวงจรคุณภาพนี้ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เกิดขึ้นเป็นการแก้ไขปัญหาหรือคิดค้นแนวทางการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยกระบวนการเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นเริ่มต้นจากการแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน เกิดเป็นความคิดริเริ่มขึ้น มีการชักนำผู้อื่นให้เข้าร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้น รวมทั้งวิเคราะห์ถึงการนำนวัตกรรมนั้น ๆ ไปใช้ ก่อนนำไปสู่การประยุกต์ใช้จริง มีการดำเนินการร่วมกับวงจรคุณภาพ โดยการวางแผนในการนำเอานวัตกรรมนั้นไปประยุกต์ใช้ มีการทดลองนำไปปฏิบัติ และตรวจสอบผลการดำเนินการตามแผนว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ แล้วจึงนำเอานวัตกรรมที่สร้างสรรค์ขึ้นนั้นไปประยุกต์ใช้จริง หรือกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานต่อไป ก็จะเกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ ที่สำคัญคือทำให้เกิดความเชื่อมั่นในขั้นตอนการดำเนินการตามมาตรฐานและมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ และนำไปสู่ศักยภาพของธุรกิจบริการทางการแพทย์ตลอดจนการอยู่รอดทางธุรกิจขององค์กรนั่นเอง

นอกจากนี้หน่วยงานและองค์กรที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจผลิตภัณฑ์และบริการทางการแพทย์ยังจำเป็นต้องพัฒนาและคิดค้นผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพื่อให้ทันต่อการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการด้วยการคิดค้นวิธีการทำงานหรือกระบวนการทำงานใหม่ๆ ปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรให้ดีขึ้นทั้งในด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการบริการ ภายใต้การผลักดันหรือสร้างสรรค์โดยบุคลากรขององค์กรเอง องค์กรต้องส่งเสริมให้การสร้างสรรค์นวัตกรรมนี้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานจึงเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้องค์กรมีประสิทธิภาพทั้งตัวผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาขององค์กร

อย่างไรก็ตามเป็นที่น่าสังเกตว่าโดยหลักการของระบบบริหารคุณภาพ ที่จะต้องมีการกำหนดการทำงานไว้เป็นขั้นตอนอย่างชัดเจน และบุคลากรจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ซึ่งอาจขัดแย้งกับหลักการของการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ ดังนั้นหากการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพเป็นไปโดยขาดความเข้าใจในหลักการอย่างแท้จริงหรือถูกนำไปตีความไม่ครบถ้วนครอบคลุมทุกข้อกำหนด ก็อาจขัดแย้งหรือขัดขวางพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบุคลากรทางการแพทย์ที่การทำงานต้องเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของคนไข้ หากบุคลากรมุ่งแต่การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่ไม่สมบูรณ์ หรือขาดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง เมื่อเกิดปัญหาในการทำงานที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ อาจจะไม่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตลอดจนปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นได้ หรือหากบุคลากรเหล่านี้มีแต่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยขาดความเข้าใจในการดำเนินการตามหลักการของวงจรคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขาดการตรวจสอบความถูกต้องหรือความปลอดภัยก่อนนำไปประยุกต์ใช้ จะทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ขาดประสิทธิภาพ ไม่มีการตรวจสอบความปลอดภัยก่อนนำไปปฏิบัติงานจริง ก็อาจส่งผลเสียมากกว่าผลดี ประกอบกับหลักฐานทางวิชาการที่มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของระบบบริหารคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยังปรากฏการศึกษาวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์โดยเฉพาะในโรงพยาบาลไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประยุกต์ใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ยิ่งพบหลักฐานวิชาการน้อยมากโดยเฉพาะงานวิจัยในประเทศ ส่วนงานวิจัยต่างประเทศส่วนใหญ่ก็มักมุ่งประเด็นในการศึกษาไปที่การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมดังตัวอย่างงานวิจัยในขั้นต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาดังกล่าว เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์และอิทธิพลของระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งศึกษาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขต

กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานครนี้เป็นหน่วยธุรกิจที่มีการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเป็นนโยบายในการดำเนินงานอย่างแข็งแกร่ง อีกทั้งยังเป็นหน่วยธุรกิจที่สำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศดังที่ได้กล่าวมาแล้วในขั้นต้นนั่นเอง นอกจากนี้ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังสามารถนำไปเป็นข้อมูลให้องค์กรพัฒนาส่งเสริมพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานและการบริหารทรัพยากรบุคคล อันจะนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพขององค์กรและการดำเนินธุรกิจต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของระบบบริหารคุณภาพที่ดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระบบบริหารคุณภาพที่ใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นเครื่องมือ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.1 วงจรคุณภาพ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.2 วงจรคุณภาพ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.3 วงจรคุณภาพ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2.4 วงจรคุณภาพ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรุคนวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล และมีการกำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็น 4 ด้านคือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านพื้นที่การศึกษา ขอบเขตด้านเนื้อหา และขอบเขตด้านเวลา โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

1.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยนี้คือพนักงานที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นทีมสหวิชาชีพที่ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญหลากหลายสาขาไม่ว่าจะเป็น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ นักเทคนิคการแพทย์ และบุคลากรวิชาชีพอื่น ๆ เพื่อให้บริการทางการแพทย์และการรักษาแบบบูรณาการที่มีคุณภาพ แพทย์ส่วนใหญ่ได้รับวุฒิปริญญาในระดับสากลจากสถาบันที่มีชื่อเสียงในด้านมาตรฐานทางการแพทย์และคุณภาพระดับสูง

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยนี้คือบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling Design) ซึ่งแบ่งตามกลุ่มของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลแห่งนี้ (นคร เสรีรักษ์ & ภรณ์ ติราชภูริวิเศษ, 2555) อันได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์

2. ขอบเขตพื้นที่การศึกษา

งานวิจัยนี้ทำการศึกษากับบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา และทฤษฎี

งานวิจัยนี้ศึกษาระบบบริหารคุณภาพด้วยการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ใช้หลักการของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรุคนวัตกรรม โดยทำการศึกษา

วงจรกิจกรรม Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร นั้นคือ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

3.1.1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

3.1.2 ระบบบริหารคุณภาพ โดยในการศึกษานี้สนใจศึกษาวงจรกิจกรรม Plan-Do-Check-Act

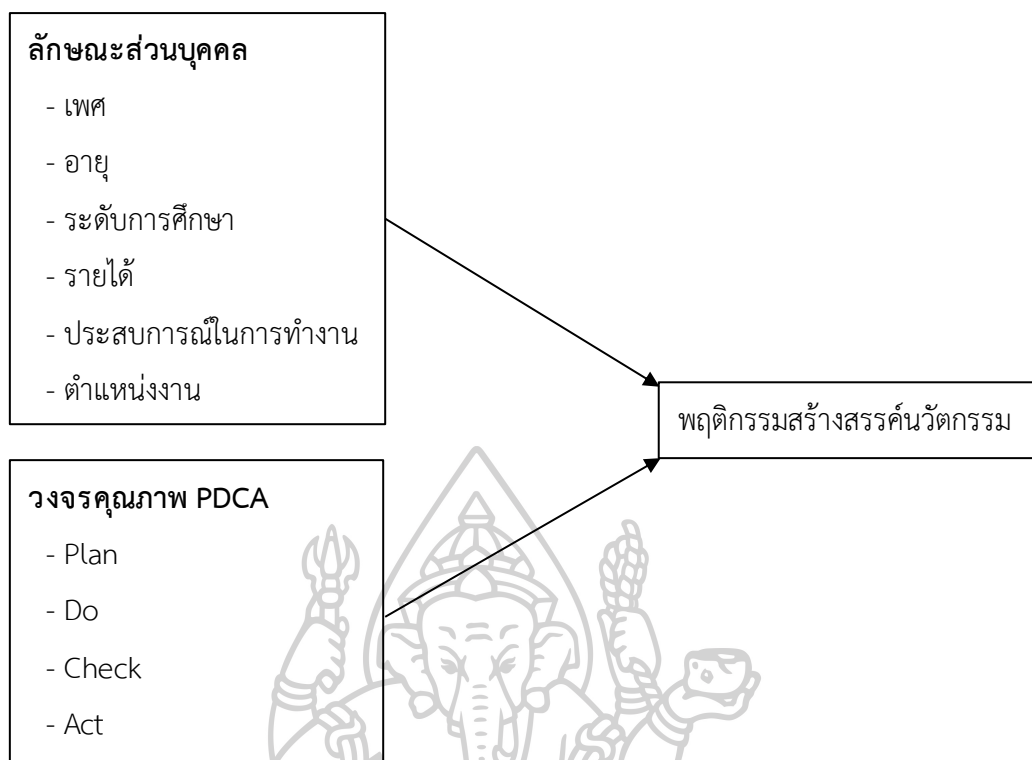
3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

4. ขอบเขตด้านเวลาในการดำเนินการวิจัย

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนตุลาคม 2562 - พฤษภาคม 2563

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาที่มาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระคือลักษณะส่วนบุคคลและวงจรกิจกรรม Plan-Do-Check-Act และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ว่า ลักษณะส่วนบุคคล และวงจรกิจกรรม Plan-Do-Check-Act ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรใน องค์กรผู้ให้บริการทางการแพทย์ ดังภาพด้านล่างนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์

หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรทางการแพทย์แสดงออกมาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ค้นหาโอกาสเรียนรู้หรือทดลองนำเสนอ นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่ดีขึ้น มีความคิดริเริ่มนอกกรอบ ไม่ยึดติดอยู่กับการทำงานแบบเดิม ตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือการรักษาพยาบาล นำไปสู่การแก้ปัญหาในการทำงาน ทำให้การรักษาพยาบาลสัมฤทธิ์ผลได้มากยิ่งขึ้น หรือการพัฒนาและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือการรักษาพยาบาลของบุคลากรทางการแพทย์ และประสิทธิผลขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ โดยพิจารณาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ 1) การแสวงหาโอกาส 2) การมีความคิดริเริ่ม 3) การเป็นผู้นำทางความคิด และ 4) การประยุกต์ใช้

1.6.1.1 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการแสวงหาโอกาส

หมายถึง การมองหาโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุง หรือเล็งเห็นปัญหาจากการทำงาน ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น ตลอดจนความ

แตกต่างกันระหว่างสิ่งที่~~เป็น~~และสิ่งที่ควรจะเป็น ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแล้วนำมาต่อยอดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

1.6.1.2 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านความคิดริเริ่ม

หมายถึง การรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การสร้างแนวคิดหรือชี้แนะสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น และเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาการรักษาพยาบาลให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

1.6.1.3 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านผู้นำทางความคิด

หมายถึง การจูงใจหรือนำเสนอแนวคิดเพื่อสร้างความร่วมมือในกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถระดมการสนับสนุนและสร้างทีมงานในการนำแนวคิดใหม่ไปปฏิบัติได้จริง เป็นความสามารถในการบริหารงาน ผลักดัน และต่อรองได้

1.6.1.4 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการประยุกต์ใช้

หมายถึง การผลักดันและพัฒนาให้มีการนำแนวคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการรักษาพยาบาลแบบเดิมให้สัมฤทธิ์ผล การนำความรู้จากการค้นคว้าวิจัยหรือการติดตามข่าวสารมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติหรือยึดถือเป็นขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

1.6.2 คุณลักษณะส่วนบุคคล

หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

1.6.3 ระบบบริหารคุณภาพ

หมายถึง ระบบการบริหาร วางแผนหรือบ่งชี้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ทางด้านคุณภาพตามข้อกำหนด มาตรฐานการดำเนินงานหรือการทำงานขององค์กร มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอหรือได้มาตรฐานเดียวกัน และที่สำคัญคือเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ประกอบไปด้วยกระบวนการย่อย ได้แก่

1.6.3.1 การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย และวิสัยทัศน์ทางด้านคุณภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้าและตลาด มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

1.6.3.2 การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)

หมายถึง การตรวจสอบและควบคุมกระบวนการหรือการดำเนินการเทียบกับเป้าหมายหรือข้อกำหนดของลูกค้าจากขั้นตอนแรก

1.6.3.3 การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

หมายถึง การปรับปรุงวิธีปฏิบัติงาน หรือกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายคือความต้องการ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์และบริการเดิม

1.6.3.4 การประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

หมายถึง การดำเนินการล่วงหน้าเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาคุณภาพเกิดขึ้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้านั่นเอง

1.6.4 การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

หมายถึง หลักการหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพ ที่มีวัตถุประสงค์คือการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรไปเรื่อย ๆ โดยดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว ยังเป็นการมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างเกินความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีความโดดเด่นในตลาดอีกด้วย

1.6.5 วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act

หมายถึง เครื่องมือหรือหลักการดำเนินงานหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพตามหลักการของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นเทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานหรือเพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะทำให้บรรลุแผนการดำเนินงานได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและแข่งขันได้ในตลาด แผนการดำเนินงานแบบวงจรมีจะทำให้เกิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เกิดการปรับปรุงจนเกิดเป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ จึงทำให้การทำงานได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ โดยวงจรคุณภาพนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1.6.5.1 ขั้นตอนการวางแผน (Plan)

หมายถึง การกำหนดขอบเขตหรือปัญหาที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาให้ดีขึ้น รวมทั้งการกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล แนวทางการดำเนินการ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการปรับปรุงการดำเนินการ

1.6.5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do)

หมายถึง การลงมือปฏิบัติเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้แล้ว

1.6.5.3 ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

หมายถึง การประเมินผลที่เกิดจากการปฏิบัติการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน ทำให้ทราบว่าปฏิบัติตามแนวทางใหม่นี้สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่คาดการณ์ไว้หรือไม่

1.6.5.4 ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act)

หมายถึง การดำเนินการตามแผนการและขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดไว้หากผลการตรวจสอบบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรืออาจเป็นการปรับปรุงวิธีการดำเนินการของแผนการปรับปรุง หากผลการตรวจสอบจากขั้นตอนก่อนหน้าไม่เป็นไปตามที่คาดการณ์ไว้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อส่งเสริมการประยุกต์ใช้รูปแบบระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ ในกลุ่มธุรกิจบริการทางการแพทย์
2. เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพไปใช้ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กรของกลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการทางการแพทย์ต่อไป
3. เพื่อส่งเสริมให้องค์กรผู้ให้บริการทางการแพทย์ของไทยได้รับการพัฒนาให้มีระบบบริหารคุณภาพอันจะเป็นการผลักดันและยกระดับมาตรฐานธุรกิจบริการทางการแพทย์ของไทยให้ก้าวหน้าต่อบรรทัดกับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการใช้ธุรกิจทางการแพทย์ในการผลักดันเศรษฐกิจของประเทศ
4. เพื่อให้ธุรกิจบริการทางการแพทย์ของไทยมีศักยภาพนำไปสู่การพัฒนาเพื่อแข่งขันได้ในระดับสากล
5. เพื่อส่งเสริมให้โรงพยาบาลได้นำวงจรคุณภาพ PDCA ไปใช้อย่างจริงจังในการบริหารงานเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม อันเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กรต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง วงจรคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากการค้นคว้า และรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีจากเอกสาร ตำรา วารสาร บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัยและพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยกำหนดหัวข้อเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัยในหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Behavior)
2. แนวคิดและทฤษฎีระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)
3. ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative behavior)

2.1.1 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม ได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าเป็นแนวคิดที่สามารถกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจ และทำให้คุณภาพชีวิตของมนุษย์เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือได้รับการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมเป็นกุญแจสำคัญที่ขับเคลื่อนความก้าวหน้าของเศรษฐกิจและนำไปสู่ความยั่งยืนในอนาคตต่อไป จากการศึกษาของ Walker et al., (2011) พบว่าในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้กำหนดให้นวัตกรรมเป็นกลยุทธ์หนึ่งขององค์กร ซึ่งสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือแนวทางการทำงานใหม่ ๆ หรือแม้กระทั่งแก้ไขปัญหาที่องค์กรเผชิญอยู่แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยแนวทางการดำเนินการแบบเดิม ๆ นับเป็นการเพิ่มศักยภาพและสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจ ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้รวมทั้งสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจได้อีกด้วย

นวัตกรรม หรือ Innovation ในภาษาอังกฤษ จากการศึกษาของ ชูติมา พูลเพชร (2560) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นแนวคิดในการบริหารองค์กรแนวใหม่ ที่นำมาใช้ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจซึ่งเป็นที่ปัจจัยภายนอกองค์กร ที่นับวันยิ่งมีความรุนแรงของการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัย

องค์ความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลักในการสร้างสรรค์และเพิ่มคุณค่า พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีมาก่อน อีกทั้งยังต้องเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาด

นวัตกรรม หรือ Innovation ตามการศึกษาของ Kleysen และ Street (2001) ได้กล่าวว่า นวัตกรรมหรือความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานเกิดจากประสบการณ์ที่สั่งสมอยู่ในตัวพนักงานแต่ละคน รวมทั้งบริบทของสถานการณ์หรือบุคคลแวดล้อม จนกระทั่งเกิดการเรียนรู้และแสดงออกมาซึ่งความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาที่พบจากการทำงานหรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร

Skarzynski & Gibson (2007) ผู้ก่อตั้งบริษัท Strategos ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจ และมีผลงานตีพิมพ์ในหนังสือ Harvard Business School Press ได้กล่าวว่า นวัตกรรมเกิดจากความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน ผ่านกระบวนการปรับเปลี่ยนความคิดให้กลายเป็นนวัตกรรม โดยมีหลักการดังนี้

1. เปิดรับความคิดจากบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ และคู่ค้าทางธุรกิจ เพื่อระดมความคิดจำนวนมาก
2. ผสมผสานแนวคิดสร้างสรรค์ ดึงเอาแนวคิดที่มีศักยภาพมาปรับแต่งให้เหมาะสมกับการนำไปใช้งานเพื่อสร้างโอกาสใหม่ ๆ ในการสร้างนวัตกรรม
3. กำหนดเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง

จากแนวคิดต่าง ๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม จะเห็นว่านวัตกรรมเป็นการสร้างสรรค์ หรือพัฒนาเทคนิคใหม่ ๆ วิธีการทำงานใหม่ ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ที่ทำให้การดำเนินงานขององค์กรหรือศักยภาพขององค์กรได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินกิจการขององค์กร นอกจากนี้จากการศึกษาของ Sherwood (2001) ยังชี้ให้เห็นว่าเป้าหมายของการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์กร คือการสร้างวิธีการทำงานหรือกระบวนการทำงานรูปแบบใหม่ พัฒนาสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ สร้างความหลากหลายของสินค้าหรือบริการให้เพิ่มมากขึ้นตามความต้องการของลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้ดีขึ้น แสวงหาตลาดใหม่ ลดต้นทุนในการผลิตหรือการดำเนินงาน ลดของเสียและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สร้างสินค้าหรือบริการทดแทน สร้างความสอดคล้องตามกฎเกณฑ์ ข้อกำหนด กฎหมายหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดีกว่าเดิม รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือการดำเนินงาน

จากการศึกษาทฤษฎีและการให้ความหมายเกี่ยวกับนวัตกรรมจากงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า นวัตกรรมในการศึกษานี้หมายถึง การสร้างสรรค์หรือพัฒนาแนวคิด วิธีการ การดำเนินการใด ๆ ที่เป็นแนวทางใหม่ ๆ รวมทั้งผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งศักยภาพขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ เพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางเศรษฐกิจนั่นเอง

2.1.2 ประเภทของนวัตกรรม

จากการศึกษาที่ผ่านมา มีการจัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมไว้หลายแบบ ขึ้นกับเกณฑ์หรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

Robert (1995) ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร ได้จัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน ได้แก่

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือการผลิตผลิตภัณฑ์เชิงพาณิชย์ที่มีการปรับปรุงหรือสร้างขึ้นใหม่และนำเข้าสู่ตลาด ที่มักต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องเพื่อนำเสนอคุณค่าและตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการผลิตหรือการดำเนินงาน เพื่อสร้างสรรค์กระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น โดยอาศัยความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและความรู้ทางด้านเทคนิคเฉพาะทางของกระบวนการนั้น ๆ ประกอบกัน
3. นวัตกรรมจัดการ (Management Innovation) คือการปรับปรุงพัฒนาการจัดการซึ่งองค์กรต้องใช้ความรู้ทางการบริหารในการปรับปรุงระบบ หรือโครงสร้างขององค์กรแบบเดิมให้ดีขึ้น มักเป็นไปในแนวทางเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการร่วมคิดร่วมสร้างสรรค์ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและการทำกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร
4. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) คือการปรับปรุงรูปแบบการบริการขององค์กรให้ดีขึ้นหรือสร้างสรรค์บริการรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มักนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย
5. นวัตกรรมในรูปแบบธุรกิจ (Business Model Innovation) คือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแนวทางในการดำเนินธุรกิจหรือแผนธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กร

6. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) คือการปรับปรุงปัจจัยทางด้านการตลาดของธุรกิจ เช่น การปรับปรุงทางด้านราคา ผลิตภัณฑ์ ตลาดหรือกลุ่มเป้าหมาย ช่องทางการจัดจำหน่าย รวมทั้งแผนการตลาดของธุรกิจ

7. นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation) คือการปรับปรุงโครงสร้างโดยรวมของทั้งองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างทางธุรกิจ การดำเนินงาน กระบวนการ ตลาดหรือกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและรูปแบบของธุรกิจทั้งหมด ทั้งนี้เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์กร ซึ่งเป็นการปรับปรุงใหญ่ ต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารที่ดี

ในขณะที่ ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ (2554) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ได้จัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. นวัตกรรมสินค้า หรือนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือสินค้าหรือผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่นำเสนอและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือความต้องการของตลาด
2. นวัตกรรมด้านการบริการลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดที่แปลกใหม่ไปจากเดิม
3. นวัตกรรมด้านกระบวนการ คือกระบวนการผลิตหรือบริการที่แตกต่างไปจากเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กรซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติตามกระบวนการขององค์กรอีกด้วย
4. นวัตกรรมองค์กร คือการนำสินค้าหรือบริการออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาดและประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังได้สรุปอีกว่า นวัตกรรมในองค์กรจะนำไปสู่การพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ

10 ด้าน คือ

1. การพัฒนาด้านการบริหาร (Management Development)
2. การพัฒนาด้านกลยุทธ์ (Strategy Development)
3. การพัฒนาบุคลากร (Employee Development)
4. การพัฒนาสินค้าและบริการ (Product and Service Development)
5. การพัฒนากระบวนการดำเนินงาน (Process Development)
6. การพัฒนาเครื่องมือและเทคโนโลยี (Tool and Technology Development)
7. การพัฒนาผู้ส่งมอบปัจจัยการผลิต (Supplier Development)

8. การพัฒนาตลาด (Market Development)
9. การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย (Distribution Development)
10. การพัฒนาตราสินค้า (Brand Development)

Skarzynski and Gibson (2007) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการสร้างให้นวัตกรรมเป็น Core competency หลักขององค์กร ได้จัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมไว้คล้ายกับ Robert แต่ก็มีบางประเภทที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

1. นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี คือการค้นพบทางเทคโนโลยีที่ไม่เคยมีมาก่อน ที่องค์กรนำมาใช้และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานตลอดทั้งกระบวนการแบบองค์รวม หรืออาจเข้ามาแทนที่ผลิตภัณฑ์เดิมทั้งหมด หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอุตสาหกรรมหรือธุรกิจเดิมไปโดยสิ้นเชิง นวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีอาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมใดก็ได้ เช่น ในอุตสาหกรรมทางการแพทย์ มีการนำนวัตกรรมมาใช้จนกระทั่งเกิดเป็น การแพทย์ทางไกล (Telemedicine) ที่แก้ปัญหาทางการแพทย์ของคนไข้ที่อยู่ห่างไกลจากสถานพยาบาล การบันทึกประวัติคนไข้ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ที่แก้ปัญหการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารที่สืบค้นข้อมูลได้ยาก เสียเวลาและสิ้นเปลืองพื้นที่จัดเก็บ และยังมีแนวโน้มเป็นการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เครื่องสแกนแบบพกพาทำให้การรักษาหรือวินิจฉัยโรคทำได้สะดวก รวดเร็ว และทำการรักษาได้อย่างทันที่วงที่ ขดลวดถ่างขยายหลอดเลือดชนิดเคลือบยาที่ลดความเสี่ยงของคนไข้ในการเข้ารับการรักษาแบบเปิดบาดแผลขนาดใหญ่ และยังลดเวลาในการพักฟื้นของคนไข้หลังผ่าตัด หรือหุ่นยนต์ผ่าตัดที่มีความแม่นยำและรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีทางการแพทย์เหล่านี้ได้พัฒนาให้คุณภาพและศักยภาพของการให้บริการทางการแพทย์ประสบความสำเร็จเป็นอย่างมาก

2. นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ คือการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น

3. นวัตกรรมบริการ คือการให้บริการรูปแบบใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

4. นวัตกรรมกระบวนการดำเนินงาน คือนวัตกรรมที่ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานให้ดีขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ

5. นวัตกรรมด้านต้นทุน คือนวัตกรรมที่สร้างความได้เปรียบทางด้านต้นทุนให้แก่องค์กร

6. นวัตกรรมด้านประสบการณ์ คือ นวัตกรรมที่มุ่งปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง ประสบการณ์ของลูกค้าในการได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการ

7. นวัตกรรมด้านการบริหาร คือ นวัตกรรมที่ปรับปรุงกระบวนการบริหารงานเพื่อ สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) การบริหารระบบการผลิตแบบ Lean และการบริหารคุณภาพโดยใช้เครื่องมือวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นต้น

8. นวัตกรรมของรูปแบบธุรกิจ คือ การปรับหรือแนวคิดทางธุรกิจที่มีอยู่เดิม หรือ คิดค้นรูปแบบธุรกิจขึ้นใหม่ทั้งหมด บางครั้งนวัตกรรมของรูปแบบธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ อาจเกิดจาก ตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นนวัตกรรมก่อน จากนั้นองค์กรจึงต้องพยายามคิดค้นรูปแบบธุรกิจเพื่อตอบสนองต่อ ผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น นวัตกรรมของรูปแบบธุรกิจทำให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่พึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการเดิมเท่าที่ควร ให้ลูกค้าได้รับ คุณค่าใหม่ที่ต่างไปจากเดิม สร้างหรือดึงเอาคุณค่าเดิมออกมาด้วยวิธีการที่แตกต่างออกไป หรือ นำเสนอคุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบใหม่ ๆ เป็นต้น

9. นวัตกรรมอุตสาหกรรม คือ การคิดค้นโครงสร้างของอุตสาหกรรมแบบใหม่ ๆ

2.1.3 พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน สำหรับ ประเทศไทยเริ่มต้นตัวกับแนวคิดดังกล่าว ทำให้ทุกธุรกิจเริ่มนำแนวคิดนี้มาเป็นส่วนหนึ่งของนโยบาย การดำเนินกิจกรรม เช่น เศรษฐกิจสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์กรแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม งานวิจัยเชิงสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นต้น เนื่องจากการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรย่อมเริ่มต้น จากพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรนั่นเอง (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2554b)

จากสภาวะการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบัน มีธุรกิจเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าที่มีความหลากหลายมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้น ประกอบกับความผันผวนทาง เศรษฐกิจ ดังนั้นจะเห็นว่าการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนับว่ามีความท้าทายในการแข่งขันกันอย่างสูง ทุกธุรกิจต่างมุ่งหวังที่จะสร้างมูลค่าให้แก่องค์กรของตน มีการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้ ทันกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุคปัญญาประดิษฐ์ ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจโลกที่มีการ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ และมีการ แข่งขันกันในระดับสากลอย่างกว้างขวาง ดังนั้นทุกองค์กรต่างพยายามสร้างความแตกต่างให้องค์กร

ของตนโดดเด่นขึ้นมา มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนการขยายตัวของธุรกิจได้อย่างรวดเร็ว หรือนำไปสู่การเปิดตัวในตลาดใหม่ด้วยผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างไปจากเดิม การกำหนดทิศทางขององค์กร ให้มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อความอยู่รอดของธุรกิจ การสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กรจะนำไปสู่การสร้างผลกำไรทางเศรษฐกิจให้แก่องค์กรนั้น ๆ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมและการสร้างค่านิยมให้กับพนักงานให้มีทักษะความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร การส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงเป็นแนวทางหนึ่ง que ผู้บริหารนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและผลักดันองค์กรเพื่อให้ทันต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีความรุนแรงทางการแข่งขันกันอย่างสูง องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรให้เห็นถึงความสำคัญและเห็นแก่ประโยชน์โดยรวมหรือขององค์กร เห็นช่องทางในการแสวงหาความรู้และใช้ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่องค์กรมีอยู่ และนำมาประยุกต์ใช้อย่างหลากหลายรูปแบบเพื่อสร้างมูลค่าหรือสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กรได้นั่นเอง

ในขณะเดียวกันจะเห็นว่าแนวโน้มของพนักงานที่มีศักยภาพสูง ที่มีอายุและประสบการณ์ในการทำงานสูงมีเพิ่มมากขึ้น บุคลากรเหล่านี้มักให้ความสำคัญกับการสร้างทักษะใหม่ ๆ หรือการพัฒนาทักษะเดิมให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ผู้คนยังเริ่มให้ความสำคัญกับการค้นหาความสุขทางจิตใจ การรักษาสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คุณภาพชีวิต รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจบนพื้นฐานของข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น มีการติดต่อสื่อสารที่ง่ายขึ้นและค่าใช้จ่ายถูกลง ประกอบกับการพัฒนาอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีใหม่ ๆ และภาวะการทำงานที่ต้องอยู่ภายใต้ความกดดัน ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนมีความสำคัญต่อศักยภาพการทำงานของบุคลากร และองค์กรควรต้องบริหารงานเพื่อส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาให้ได้ ต้องหาวิธีสร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานที่เอื้อประโยชน์ให้แก่องค์กร

สำหรับโรงพยาบาลก็เช่นกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลเอกชน ต่างส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการรักษาพยาบาล หรือแม้แต่การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการกำหนดเป็นนโยบายหรือปณิธานขององค์กรในการเป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการกำหนดเป็นเป้าหมายในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานไม่ว่าจะเป็นในรูปของผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการทำงาน เช่น การตั้งเป้าหมายเพื่อลดเวลาในการรอรับบริการของคนไข้โดย

การปรับกระบวนการของระบบเอกสารให้กระชับมากขึ้น การวัดผลสัมฤทธิ์ในการรักษาพยาบาลโดยที่คนไข้ต้องไม่มารับการรักษาซ้ำด้วยโรคเดิมติดต่อกัน การลดการติดเชื้อจากการรักษาแผลหลังผ่าตัดโดยใช้ผ้าปิดแผลแบบกันน้ำ การลดการติดเชื้อของทารกในระหว่างการทำคลอดด้วยการปรับปรุงกระบวนการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคที่พื้นผิวสัมผัส การวัดผลสัมฤทธิ์จากการรักษาด้วยเซลล์บำบัด เป็นต้น เมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ก็จะสามารถคิดค้นนวัตกรรมทางการแพทย์ออกมาได้มาก และจะยิ่งส่งเสริมให้องค์กรมีความโดดเด่นในการดำเนินธุรกิจบริการทางการแพทย์มากยิ่งขึ้นนั่นเอง

ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักที่ช่วยสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรในระยะยาว และทำให้องค์กรสามารถแข่งขันได้ในตลาดในปัจจุบัน การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงมีแนวโน้มได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งประเด็นความสนใจไปที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและพฤติกรรมของบุคลากรนั้นว่าได้รับความสนใจเป็นอย่างยิ่งในปัจจุบัน องค์กรต่างพยายามสร้างวัฒนธรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เป็นวัฒนธรรมหลักขององค์กร เพื่อกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้น อันจะนำมาซึ่งผลการดำเนินงานได้ตามหรือเกินเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้จากการศึกษาวิจัยพบว่าวัฒนธรรมขององค์กรสามารถส่งเสริมให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งส่งผลดีต่อผลการดำเนินงานขององค์กรได้อีกด้วย

Amo (2006) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับอิทธิพลจากระบบบริหารและเพื่อนร่วมองค์กร กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรผู้ให้บริการทางการแพทย์ในอินเทอร์เน็ตได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก โดยต่างมุ่งหวังให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนี้นำไปสู่การปรับปรุงศักยภาพในการให้บริการ ที่สำคัญคือองค์กรมีวัตถุประสงค์ที่จะลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลให้แก่คนไข้ที่มารับบริการ ดังนั้นจึงตั้งเป้าหมายที่จะพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาล ซึ่งเป็นบุคลากรส่วนใหญ่ในฝ่ายปฏิบัติการและมีอิทธิพลต่อการดำเนินการขององค์กรมากที่สุดให้มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากยิ่งขึ้น แสดงให้เห็นว่าองค์กรทางการแพทย์ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มพยาบาล ที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้มีนวัตกรรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อคนไข้ รวมทั้งเหล่าบุคลากรที่เป็นพยาบาลเอง โดยอาจเกิดจากการปฏิบัติงานประจำวันหรือเป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ การปรับปรุงการทำงานให้กระชับขึ้น และนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการต่อคนไข้ในที่สุด

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2554a) ที่ทำการศึกษาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ได้กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร องค์กรที่ประสบความสำเร็จทั่วโลกต่างให้ความสำคัญกับการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทั้งสิ้น

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในการแสดงออก การกระทำ การแนะนำ และทดลองทำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นประโยชน์แก่องค์กรภายใต้สถานการณ์ทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยองค์กรมุ่งหวังการนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ใหม่ ๆ ทางธุรกิจนอกเหนือจากการตั้งรับโดยการแก้ปัญหาเพียงเท่านั้น

Skarzynski & Gibson (2007) กล่าวว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ทำให้เกิดการพัฒนาลิขสิทธิ์ใหม่ เทคโนโลยีล้ำยุค และรูปแบบต่าง ๆ ของธุรกิจหรือบริการ รวมถึงนวัตกรรมที่ทำให้การพัฒนางานองค์กรเป็นไปโดยสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน กล่าวคือการพัฒนาจะเกิดขึ้นครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร นำไปสู่ความสำเร็จในการจัดการนวัตกรรมที่สามารถสร้างคุณค่าและความได้เปรียบทางธุรกิจขององค์กรในระยะยาวได้ โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
2. สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ใหม่ ๆ หรือมีคุณค่าที่แตกต่างไปจากเดิม
3. สร้างหรือเพิ่มมูลค่าด้วยวิธีแปลกใหม่

Naranjo-Valencia และคณะ (2015) ที่ทำการศึกษาศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างวัฒนธรรมองค์กรและนวัตกรรม กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบไปด้วย

1. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การคิดค้นริเริ่ม (Initiative) และจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ (Entrepreneurial mindset) โดยความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ โดยนวัตกรรมจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทั้งความคิดสร้างสรรค์และการนำความคิดนั้นไปประยุกต์ใช้ให้ได้จริง

2. การให้อิสระกับพนักงาน (Freedom) ในองค์กรที่มีบรรยากาศในการทำงานที่ให้อิสระกับพนักงานจะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานของพนักงาน และเป็นปัจจัยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร

3. ความกล้าที่จะเสี่ยง (Risk taking) องค์กรต้องตระหนักว่าการทดลองปรับเปลี่ยน อาจไม่ได้ประสบความสำเร็จในครั้งแรกเสมอไป แต่หากองค์กรไม่กล้าที่จะยอมรับในความผิดพลาดที่เกิดจากการทดลองปรับเปลี่ยนใด ๆ พนักงานก็จะไม่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมาได้เลยเช่นกัน

4. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นการร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่หลากหลายภายในทีมและช่วยกันวิเคราะห์เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ดีที่สุดออกมา

5. การตัดสินใจ (Decision making) สอดคล้องกับการให้อิสระกับพนักงาน นอกจากองค์กรจะให้อิสระกับพนักงานแล้ว ควรต้องมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่พนักงานในการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างเหมาะสมด้วย

6. การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร (Employee participation) สอดคล้องกับการให้อิสระกับพนักงานเช่นกัน การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานอยากที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร

7. การสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning) ความรู้จำเป็นเป็นพื้นฐานของศักยภาพของพนักงาน องค์กรต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ในงานของตนอย่างเพียงพอ และต้องส่งเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นพื้นฐานทางความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่องเช่นกัน

8. การมีความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นวัฒนธรรมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การให้อิสระ และการยอมรับความเสี่ยง จึงก่อให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง

เนื่องจากพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานรายบุคคลส่งผลกระทบต่อ การประสบความสำเร็จของทั้งองค์กร ดังนั้นจึงมีการพัฒนาตัวชี้วัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานขึ้น โดย De Jong and Hartog (2008) กล่าวว่าปัจจัยบ่งชี้ที่ใช้วัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ประกอบด้วย 1) การแสวงหาโอกาส 2) การสรรคร์สร้างความคิดใหม่ๆ 3) การสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรม และ 4) การปฏิบัติหรือการมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน

การสร้างสรรค์นวัตกรรม สามารถนำไปสู่การได้เปรียบทางการแข่งขัน และสร้างความยั่งยืนให้แก่องค์กร ทำให้องค์กรเป็นผู้นำทางการตลาดในรูปแบบใหม่ และยอมส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังจะเห็นได้ว่าองค์กรที่มีความโดดเด่น มีความ

ได้เปรียบทางการแข่งขัน และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรเพื่อความอยู่รอดในสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วดังเช่นปัจจุบัน มักเป็นองค์กรที่ให้ความสำคัญหรือมีแนวคิดทางด้านนวัตกรรม เช่น การส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสได้คิดค้นกระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อลดต้นทุน หรือสร้างความแตกต่างของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จำเป็นที่องค์กรต้องนำมาใช้ในการสร้างหรือพัฒนาบุคลากรให้เกิดความเข้าใจ และสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กรได้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ การสร้างคุณค่าในงาน การเปิดกว้างทางความคิด และการมีส่วนร่วม ทั้งนี้การสร้างความสำเร็จหรือความเป็นเลิศทางการแข่งขันขององค์กรเกิดจากปัจจัยที่สำคัญคือ ทั้งปัจจัยส่วนบุคคลหรือจากตัวของบุคลากรนั่นเอง อันได้แก่ พฤติกรรม ทักษะ และความสามารถในการสร้างนวัตกรรม และปัจจัยระดับองค์กร ได้แก่ โครงสร้างขององค์กร ระบบการบริหารงานขององค์กร หรือระบบบริหารคุณภาพขององค์กร เป็นต้น

2.1.4 ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ได้รับความสนใจจากนักวิจัยหลายท่านด้วยกัน เนื่องจากต่างเล็งเห็นถึงความสำคัญของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมว่าเป็นการแสดงออกซึ่งความคิดริเริ่มเพื่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ ปรับปรุง และพัฒนากระบวนการทำงานขององค์กร ตลอดจนนำมาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้านั่นเอง

จากการศึกษาของ Scott and Bruce (1994) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเกิดขึ้นจากการสังเกตหรือรับรู้ปัญหา แล้วจึงเกิดแนวคิดใหม่หรือแนวทางใหม่ในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น รวมทั้งการปรับปรุงกระบวนการเดิมหรือรูปแบบการทำงานไปจากเดิม จากนั้นในลำดับถัดไปจะเป็นการหาผู้ร่วมกระบวนการหรือผู้สนับสนุนแนวคิดนั้น และในลำดับสุดท้ายจะเป็นการนำแนวคิดสร้างสรรค์นั้นไปปฏิบัติ อาจเริ่มต้นจากการทดลองหรือสร้างแบบจำลองขึ้นก่อนแล้วจึงนำไปสู่การปฏิบัติหรือใช้งานจริง

Kleysen and Street (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นและนำไปสู่กระบวนการทำงานที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร อาจเป็นแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ เทคโนโลยีใหม่ หรือการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์หรือเกี่ยวข้องกับ

การปรับปรุงการทำงาน หรือการคิดค้นแนวคิดหรือเทคโนโลยีใหม่ในการทำงานนั้น นำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของการทำงานอย่างเห็นได้ชัดและประสบความสำเร็จ

De Jong and Hartog (2008) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมต้องประกอบด้วยโอกาสในการคิดค้นและสร้างแนวคิดใหม่ๆ คือเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ รวมทั้งต้องนำไปสู่การปรับเปลี่ยน การนำความรู้ใหม่ไปปฏิบัติจริงหรือการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ได้สรุปนิยามความหมายไว้ว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมคือการที่พนักงานมีการแสดงออกอันนำมาซึ่งการคิดริเริ่มแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ภายใต้การเชื่อมโยงผสมผสานหลาย ๆ สิ่งเข้าด้วยกัน ทั้งการค้นหาโอกาสในการเรียนรู้และริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ อาจเป็นไปเพื่อแก้ปัญหาที่มีอยู่เดิม หรือการคิดค้นใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนการส่งเสริมหรือชักนำให้ผู้อื่นเห็นความสำคัญของพฤติกรรมดังกล่าวและร่วมกันปฏิบัติตามเพื่อสร้างสรรค์ประโยชน์ให้แก่องค์กรต่อไป

แก้วตา ศรอดีศักดิ์ (2560) กล่าวว่า พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หมายถึงการแสดงพฤติกรรมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นความความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน และใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม

เกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์ (2561) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการนำเสนอแนวคิด กระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานที่แปลกใหม่ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

จากความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในงานวิจัยนี้ซึ่งทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ได้ว่า หมายถึงพฤติกรรมที่บุคลากรทางการแพทย์แสดงออกมาโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ค้นหาโอกาสเรียนรู้หรือทดลองนำเสนอ นำไปสู่แนวทางการปฏิบัติงานแบบใหม่ที่ดีขึ้น มีความคิดริเริ่มนอกกรอบ ไม่ยึดติดอยู่กับการทำงานแบบเดิม ตลอดจนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานหรือการรักษาพยาบาล นำไปสู่การแก้ปัญหาในการทำงาน ทำให้การรักษาพยาบาลสัมฤทธิ์ผลได้มากยิ่งขึ้น หรือการพัฒนาและ

สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานหรือการรักษาพยาบาลของบุคลากรทางการแพทย์ และประสิทธิผลขององค์กรที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจ

2.1.5 การแบ่งชั้นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากการศึกษาของ Scott and Bruce (1994) ได้จัดแบ่งชั้นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมการรับรู้ปัญหา คือขั้นตอนเริ่มต้นของพฤติกรรมทั้งหมด เป็นการที่พนักงานรับรู้หรือยอมรับว่ามีปัญหาเกิดขึ้นแล้ว
2. พฤติกรรมการสร้างแนวคิดหรือหาวิธีการแก้ปัญหา
3. พฤติกรรมการแสวงหาแนวร่วมหรือการสนับสนุนในการนำแนวคิดไปดำเนินการแก้ปัญหา
4. พฤติกรรมการดำเนินการหรือนำแนวคิดที่สร้างขึ้นไปปฏิบัติจริง อาจเริ่มต้นจากการสร้างต้นแบบของนวัตกรรมนั้นออกมาก่อน และนำไปทดลองปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้รู้ว่าเมื่อนำไปปฏิบัติจริงจะสำเร็จหรือควรปรับปรุงแก้ไขแนวคิดนั้นอย่างไรต่อไป

Kleysen and Street (2001) ได้แบ่งชั้นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาโอกาส (Opportunity Exploration) เป็นการค้นหาโอกาสในการเรียนรู้หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย
 - 1.1 การมุ่งมั่นในการแสวงหาแหล่งของโอกาส
 - 1.2 การเสาะหาโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรม
 - 1.3 การรับรู้คุณค่าของโอกาส
 - 1.4 การรวบรวมข้อมูลของโอกาส
2. พฤติกรรมการสร้างแนวคิด หรือความคิดริเริ่ม (Generativity) มักเริ่มต้นจากความสนใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของบุคคลเพื่อสร้างหรือขึ้นาส่งใหม่ ๆ จนนำไปสู่การเกิดแนวคิดสร้างสรรค์ ซึ่งมักทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ เป็นที่ยอมรับของผู้อื่นและองค์กรในการนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง สร้างความเติบโตให้แก่องค์กร บุคลากร ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และบริการประกอบด้วย

2.1 การสร้างแนวคิดหรือการแก้ปัญหาที่นำไปสู่ออกาส

2.2 การอธิบายแนวคิดและการแบ่งประเภทของโอกาส

2.3 การเชื่อมโยงแนวคิดและข้อมูล

3. พฤติกรรมด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Formative investigation) คือการพิจารณาและวิเคราะห์ถึงรายละเอียดของแนวคิดที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย

3.1 การสร้างหรือกำหนดรูปแบบของแนวคิดและการแก้ปัญหา

3.2 การทดสอบแนวคิดและการแก้ปัญหา

3.3 การประเมินแนวคิดและการแก้ปัญหา

4. พฤติกรรมการเป็นผู้นำทางความคิด (Championing) เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลในการเป็นผู้นำที่ทำให้แนวคิดที่สร้างขึ้นสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง ต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและเชื่อมั่นหรือคล้อยตามแนวคิดนั้น การเป็นผู้นำเป็นพฤติกรรมทางสังคมและวัฒนธรรมของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของนวัตกรรม ประกอบด้วย

4.1 การรวบรวมทรัพยากร

4.2 การชักชวนและจูงใจ

4.3 การผลักดันและต่อรอง

4.4 การท้าทายและลงเสียง

5. พฤติกรรมการประยุกต์ใช้ (Application) เป็นการทำงานหรือการทำให้นวัตกรรมเกิดขึ้นจริงในองค์กรหรือธุรกิจ การนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ อาจมีการทดลองนำแนวคิดนั้นไปปฏิบัติดูก่อน ซึ่งจะทำให้ทราบว่าจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดนั้นให้เหมาะสมกับการนำไปปฏิบัติได้จริงหรือไม่ รวมทั้งการทำให้บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ได้แก่

5.1 การนำไปปฏิบัติ

5.2 การปรับปรุงแก้ไข

5.3 การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

De Jong and Hartog (2008) ได้จัดแบ่งชั้นของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

1. พฤติกรรมการแสวงหาโอกาส (Opportunity exploration) การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เกิดจากการเริ่มต้นมองหาโอกาสในการค้นพบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาหรือแนวทางปรับปรุงก็ตาม นำไปสู่ความจำเป็นในการแก้ปัญหา คืออาจจะเป็นโอกาสในการปรับปรุงสถานการณ์หรือเพื่อจัดการกับอุปสรรคที่เกิดขึ้น ดังนั้นโอกาสของการปรับปรุงอาจมาจากความล้มเหลวหรือไม่เป็นไปตามความ

คาดหวังหรือแผนการที่วางไว้ มีช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่กับสิ่งที่ควรจะเป็น หรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก เช่น ความต้องการของตลาด คู่แข่ง กฎหมาย การเกิดองค์ความรู้ใหม่ หรือสภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการสร้างแนวคิด (Idea generation) นับเป็นความสามารถเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ทั้งนี้การสร้างแนวคิดนี้อยู่ภายใต้แนวคิดเพื่อการปรับปรุง การสร้างแนวคิดอาจเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการทำงานใหม่ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการแก้ไขปัญหา นั่นเอง นักคิดนักสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์เป็นผู้ที่สามารถจัดการกับปัญหาหรือช่องว่างของการทำงานในมุมมองที่แตกต่างออกไปจากเดิมหรือที่มีอยู่

3. พฤติกรรมการเป็นผู้นำทางความคิด (Championing) เมื่อเกิดแนวคิดใหม่ ๆ ขึ้นแล้ว จำเป็นอย่างยิ่งที่แนวคิดนั้นต้องได้รับการยอมรับเพื่อนำไปสู่การนำไปปฏิบัติต่อไป อย่างไรก็ตาม ไม่ใช่ทุกแนวคิดที่จะประสบความสำเร็จเสมอไป เนื่องจากมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต้องคุ้มค่าต่อการลงทุนพัฒนาและนำไปใช้ รวมทั้งต้องเผชิญกับอุปสรรคจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลง การจูงใจหรือนำเสนอแนวคิดจึงเป็นขั้นตอนสำคัญ ผู้นำทางความคิดมักเป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะพิเศษ มีความสามารถในการนำเสนอแนวคิดเพื่อสร้างความร่วมมือในกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถระดมการสนับสนุนและสร้างทีมงานในการนำแนวคิดใหม่ไปปฏิบัติได้จริง ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหาร ผลักดัน และต่อรองได้

4. พฤติกรรมการประยุกต์ใช้และสร้างพฤติกรรม (Application) การนำไปปฏิบัติ อาจหมายถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทำงานเดิม หรืออาจเป็นการพัฒนาขึ้นใหม่ ที่สำคัญคือต้องมีการพิจารณาถึงขั้นตอนหรือความพยายามและความจำเป็นในการที่พนักงานจะนำไปปฏิบัติ พฤติกรรมการประยุกต์ใช้จึงนับเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่จะผลักดันและพัฒนาให้มีการนำแนวคิดไปปฏิบัติได้

2.1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นการคิดค้นสิ่งใหม่ วิธีการทำงานใหม่ ๆ หรือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของเดิมที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นำเอาความคิดสร้างสรรค์มาสร้างเป็นนวัตกรรมขึ้น กล่าวคือหากพนักงานสามารถนำเอาความคิดสร้างสรรค์นั้นมาทำให้เกิดการปฏิบัติ หรือประยุกต์ใช้ได้จริง ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาให้แก่องค์กรได้ หรือเกิดเป็นนวัตกรรมขึ้นนั่นเอง ซึ่งการพัฒนาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานนั้น ไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะ

กระตุ้นหรือทำให้เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หากแต่ต้องมีปัจจัยสนับสนุนและส่งเสริมจากองค์กรอย่างเหมาะสม องค์กรต้องมีแนวทางการพัฒนาและบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดเป็นแนวทางในการสร้างบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ และเกิดการกระตุ้นให้ความคิดสร้างสรรค์นั้นสามารถพัฒนาเกิดเป็นนวัตกรรมให้แก่องค์กรต่อไป

มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ได้แก่งานวิจัยของ Amo (2006) ที่ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ที่ได้รับอิทธิพลจากระบบบริหารและเพื่อนร่วมองค์กร ได้แสดงให้เห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทางการแพทย์มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมคือการการวางนโยบายขององค์กรโดยฝ่ายบริหาร การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อส่งเสริมหรือหาแนวทางที่จะทำให้บุคลากรทางการแพทย์มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม อันจะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาพยาบาลของคนไข้ นอกจากนี้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยังสามารถเกิดขึ้นได้จากการริเริ่มโดยตัวของบุคลากรทางการแพทย์เองรวมทั้งจากเพื่อนร่วมองค์กรที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ด้วยกันอีกด้วย เนื่องจากตัวบุคลากรทางการแพทย์เองย่อมเข้าใจในเนื้อหาของตนเองอย่างลึกซึ้ง จึงสามารถปรับปรุงการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองได้ดีที่สุด การศึกษาวิจัยนี้เพื่อศึกษาอิทธิพลของความสำเร็จของบุคคลรอบข้างและตำแหน่งในโครงสร้างขององค์กรว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพยาบาลในสถานพยาบาลในประเทศนอร์เวย์อย่างไร ผลจากการวิจัยพบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ทั่วไปมีความคิดเห็นต่ออิทธิพลของระบบบริหารและเพื่อนร่วมองค์กรแตกต่างกัน และส่งผลให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามยังได้อภิปรายประเด็นที่น่าสนใจจากงานวิจัยนี้ โดยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อตำแหน่งในโครงสร้างขององค์กรคือระดับการศึกษาของพยาบาลเอง นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายพยาบาล ยังได้แสดงแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพยาบาลนั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับตำแหน่งงาน เพราะในการปฏิบัติงานจะมีการรับมอบหมายงานตามลำดับชั้น กล่าวคือจากแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ไปสู่พยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ทั่วไป ดังนั้นโอกาสหรือคุณภาพของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจะสอดคล้องกับปัจจัยดังกล่าวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากการศึกษาของ วิฑิตมา พูลเพชร (2560) ที่ทำการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กร ในกรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วน

อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวกำหนดและทำให้เกิดนวัตกรรม นับตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ และนโยบายจากผู้บริหารสูงสุด จนกระทั่งถึงขั้นตอนหรือรูปแบบการดำเนินงาน องค์กรต้องให้การสนับสนุนและเปิดกว้างให้พนักงานได้ใช้ความคิดในการสร้างนวัตกรรมขึ้น ยอมรับและเคารพในแนวความคิดใหม่ๆ มีการสนับสนุนหรือให้รางวัลแก่นวัตกรรมที่บรรลุผลสำเร็จ ส่วนนวัตกรรมที่ล้มเหลว องค์กรก็ควรให้โอกาสในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาอยู่เสมอ ก็จะเป็นการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้น นวัตกรรมจะเกิดขึ้นในองค์กรที่มีวัฒนธรรมสนับสนุนนวัตกรรม อันได้แก่

1. การมุ่งเน้นการทำงานร่วมกัน คือการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั่นเอง ทั้งนี้การทำงานร่วมกันที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น บุคลากรในองค์กรต้องมีการแบ่งปันความรู้ ทักษะ ความสามารถของแต่ละบุคคล และถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และความสามารถซึ่งกันและกัน มีการร่วมมือกันในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้การแลกเปลี่ยนความรู้ความสามารถข้ามสายงานก็นำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมที่หลากหลาย มีการพัฒนา สร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรได้เช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการทำงานร่วมกันในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพในการผลิตผลิตภัณฑ์ ทำให้เกิดผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน และนำไปสู่การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ หรือการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง ดังนั้นการมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันจึงเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ในตลาดที่มีสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการแข่งขันกันสูง นอกจากนี้การมุ่งเน้นการทำงานร่วมกันจะทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการจะช่วยให้เกิดการแก้ไขปัญหาและการปรับตัวขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีมาช่วยในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีขึ้น จะทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสทางการตลาดจากการใช้ประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนมุมมองที่แตกต่างหลากหลายของพนักงาน ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาด้วยแนวทางใหม่ ๆ หรือเป็นการคิดค้นสร้างสรรค์นวัตกรรมนั่นเอง

2. องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือองค์กรที่สนับสนุนหรือเอื้ออำนวยให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของตัวบุคลากรเอง ทั้งนี้บุคลากรจะเกิดการเรียนรู้ได้นั้น ต้องเริ่มจากการค้นหาวิธีปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือการผลิต ซึ่งนับเป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมักนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยภายใต้สถานะ

ทางการตลาดที่มีการแข่งขันกันสูงเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในตลาด องค์กรแห่งการเรียนรู้มีลักษณะที่สำคัญคือ ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่ได้รับความรู้ที่หลากหลายหรือลึกซึ้งจากการทำงาน และมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน มีการเผยแพร่ความรู้นั้นให้แก่บุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ได้เรียนรู้เช่นเดียวกัน เพื่อให้เกิดการนำไปใช้ประโยชน์อย่างแพร่หลาย จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรขึ้น องค์กรนั้นจะกลายเป็นองค์กรที่มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานภายใต้พื้นฐานของพฤติกรรมการทำงานและการเปลี่ยนแปลงอันเกิดจากการเรียนรู้อย่างเป็นระบบของบุคลากร นอกจากนี้บุคลากรในองค์กรแห่งการเรียนรู้มักมีแรงบันดาลใจในการใฝ่หาความรู้ มีแรงผลักดันจากภายในให้คิดค้นนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน และหากประกอบกับการเปิดโอกาสขององค์กรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เกิดเป็นบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ย่อมส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรนั้น ๆ ไปด้วย

3. การสร้างคุณค่าในงาน คือการปรับปรุงพัฒนางานให้มีคุณค่าเป็นพิเศษ แตกต่างไปจากเดิม นำไปสู่การสร้างคุณค่าในงานของบุคลากรในองค์กร อีกทั้งยังเป็นการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและขององค์กร และเป็นที่ยอมรับขององค์กร องค์กรที่มีวัฒนธรรมเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความสำเร็จและนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีความยืดหยุ่นในการทำงาน จะทำให้บุคลากรเกิดการตระหนักในคุณค่าของตนเองที่สามารถสร้างสรรค์งานที่มีคุณค่า มีความหมายต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการเสริมสร้างและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร นอกเหนือไปจากการทำงานตามบทบาทหน้าที่ตามปกติเท่านั้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรนั้นด้วย

4. การเปิดกว้างทางความคิด คือการเปิดกว้างของมุมมองความคิดให้มีความหลากหลาย มีการยอมรับในความแตกต่างของความคิดซึ่งกันและกันโดยไม่มีการเข้าไปแทรกแซงหรือขัดขวาง ซึ่งนับเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ทำให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงานขึ้น การเปิดกว้างทางความคิดก่อให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรได้ เนื่องจากการเปิดกว้างทางความคิดอย่างอิสระทำให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่ยากจะแก้ไขได้ด้วยแนวทางการทำงานแบบเดิม ดังนั้นพนักงานจึงคิดค้นวิธีการทำงานด้วยเทคนิคหรือกระบวนการใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การเปิดกว้างทางความคิดยังเป็นการส่งเสริมการระดมความคิดสร้างสรรค์จากพนักงานในองค์กร ทำให้เกิดการยอมรับในความคิดของผู้อื่นขึ้น จึงนับเป็นการกระตุ้นความกระตือรือร้นให้แก่พนักงานในองค์กรให้เกิดการตื่นตัวที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้น หลังจากมีการนำเอาแนวคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้

แล้วควรมีการประเมินประสิทธิภาพของนวัตกรรมนั้นด้วย เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ของนวัตกรรม และเกิดเป็นการเรียนรู้และพัฒนาวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นต่อไปอีกเรื่อย ๆ ดังนั้นกลไกของการเปิดกว้างทางความคิด คือการสนับสนุนให้พนักงานสร้างความคิดใหม่ ๆ ขึ้นอย่างอิสระเพื่อให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรขึ้นมา องค์กรให้การยอมรับในแนวคิดใหม่ ๆ นั้น และมีการจัดการความรู้ของนวัตกรรมนั้นภายในองค์กรอย่างมีระบบ

5. การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนร่วมกับการทำงานที่ท้าทาย คือการที่องค์กรให้การสนับสนุนให้บุคลากรสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ขึ้นมาอย่างอิสระ องค์กรต้องกล้าเสี่ยงที่จะให้อิสระแก่บุคลากรได้มีโอกาสใช้ความคิด ยอมรับและเคารพในความคิดใหม่นั้น ตลอดจนความผิดพลาดล้มเหลวที่อาจจะเกิดขึ้นอีกด้วย

Scott and Bruce (1994) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน โดยศึกษาปัจจัยของ 4 ระบบที่สัมพันธ์กัน ได้แก่

1. บรรยากาศ (Climate) ที่เอื้ออำนวยให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมุ่งเน้นที่บรรยากาศที่ส่งผลทางด้านจิตใจของบุคลากรที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร บุคลากรจะเกิดจิตสำนึกจากการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เป็นประโยชน์แก่องค์กร รู้จักประเมินศักยภาพของตนเองเป็นประจำ จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจและความภาคภูมิใจต่อพฤติกรรมของตนเอง ทั้งนี้องค์กรสามารถกระตุ้นหรือสร้างบรรยากาศดังกล่าวได้โดยการให้การสนับสนุนให้พนักงานสร้างสรรค์นวัตกรรมและการส่งเสริมในด้านทรัพยากร โดยการสนับสนุน ได้แก่ การมอบรางวัล การกล่าวชื่นชม หรือการให้สิ่งตอบแทนในด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพ ขึ้นกับบริบทขององค์กรนั้น ๆ

2. ภาวะผู้นำ (Leadership) แต่เดิมภาวะผู้นำมักเกี่ยวข้องกับการกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความเข้าใจ และความคิดเห็นระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้นำ ยังจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาการทำงานและเกิดความเข้าใจในบริบทขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ความคาดหวังหรือเป้าหมายจากผู้นำก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยกระตุ้นและสร้างพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานได้เป็นอย่างดี

3. การทำงานร่วมกัน (Work groups) แม้ว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานอาจเกิดขึ้นจากตัวบุคคลนั้น ๆ เอง แต่การทำงานร่วมกัน ความเชื่อใจกันเป็นทีม การเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน การคิดวิเคราะห์และไตร่ตรองร่วมกัน ย่อมทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความ

คิดเห็นซึ่งกันและกัน และนำมาซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณภาพและทรงประสิทธิภาพ และมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการนำไปปฏิบัติได้จริงมากกว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากรายบุคคล

4. รูปแบบการแก้ปัญหา (Problem-solving style) เป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล ที่มีขั้นตอนและระบบการแก้ไขปัญหาแตกต่างกันออกไปตามความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และปัจจัยภายในส่วนบุคคล

Higgins (1995) มีแนวคิดเกี่ยวกับการส่งเสริมให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรว่า องค์กรสามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ โดยการให้รางวัลเป็นสิ่งจูงใจ การสนับสนุน ให้ความร่วมมือ ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน ให้การยอมรับนับถือ และการทำงานเชิงรุกที่กระตุ้นและเปิดโอกาสให้บุคลากรแสวงหาโอกาสในการปรับเปลี่ยนการทำงานของตน ตลอดจนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ที่สามารถดึงดูดและตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากนี้ Skarzynski & Gibson (2007) ได้สรุปเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการของนวัตกรรมอย่างเป็นระบบ ได้แก่

1. การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) องค์กรควรแนะนำให้บุคลากรรู้จักใช้เครื่องมือในการทำงานเพื่อเพิ่มความสามารถให้แก่ตนเอง ฝึกอบรมให้บุคลากรรู้จักวิธีค้นหาความรู้ใหม่ ๆ ก่อให้เกิดความคิดที่สามารถสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Management Information System) นับเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ทรงประสิทธิภาพที่สุดในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร และยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่สนับสนุนปัจจัยข้ออื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรซึ่งก่อให้เกิดหรือพัฒนาความคิดใหม่ ๆ รวมทั้งพัฒนาแนวคิดและกลยุทธ์ใหม่ ๆ ให้แก่องค์กร เป็นการกระจายความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์กร

3. การฝึกอบรมและให้คำปรึกษา (Training and consultant) เป็นการช่วยเหลือสนับสนุน ให้คำปรึกษาแก่บุคลากรให้สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมออกมาได้สำเร็จ

4. การให้รางวัลและการแสดงความชื่นชม (Reward and recognition) รางวัลที่มีคุณค่าที่สุดสำหรับการคิดค้นนวัตกรรมไม่ควรเป็นตัวแทน แต่ควรเป็นความรู้สึกปลื้มยินดีที่ได้สร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นได้สำเร็จ จากการได้ทำสิ่งที่ไม่เคยมีมาก่อนได้สำเร็จ จากโอกาสที่ได้รับใน

การสร้างความแตกต่างที่มีประสิทธิภาพให้แก่องค์กร และได้รับความชื่นชมและยอมรับจากการกระทำเหล่านั้น

De Jong and Hartog (2008) ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน อันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นนวัตกรรม โดยปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว ได้แก่

1. การมีส่วนร่วมของผู้นำ (Participative leadership) ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการตัดสินใจที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญ การให้สิทธิหรืออำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ตัดสินใจด้วยตนเองในงานที่เป็นความรับผิดชอบของพนักงาน ทั้งนี้ผู้นำอาจส่งเสริมโดยการให้ความรู้หรือคำแนะนำถึงแนวทางในการตัดสินใจอย่างเหมาะสม รวมทั้งพร้อมที่จะให้คำปรึกษา หรือร่วมตัดสินใจ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกิดความมั่นใจและกล้าที่จะตัดสินใจด้วยตนเอง

2. การปฏิสัมพันธ์ภายนอกองค์กร (External work contacts) พนักงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลหรือองค์กรภายนอก ย่อมได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย และแตกต่างไปจากองค์ความรู้หรือกระบวนการทำงานที่แตกต่างไปจากที่มีอยู่ในองค์กรของตนเอง จึงมีโอกาสนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้มากกว่าพนักงานคนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีโอกาสติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ย่อมมีโอกาสได้รับคำแนะนำ ทิชม หรือการตอบรับจากลูกค้า ได้รับรู้ความต้องการของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงทั้งการทำงานของตนเอง และยังสามารถส่งต่อความต้องการของลูกค้าดังกล่าวให้แก่องค์กรของตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรได้เป็นอย่างดี

เช่นเดียวกับการศึกษาของ Nanda and Singh (2009) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์และนวัตกรรมในการทำงาน พบว่าตัวแปรด้านการบริหารที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศการสร้างนวัตกรรมขององค์กร และการสนับสนุนขององค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณลักษณะของพนักงานที่สร้างสรรค์นวัตกรรม

ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์ (2554) ได้นำเสนอตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมไว้เป็นภาพรวมดังนี้

1. ตัวแปรระดับพนักงาน นวัตกรรมที่ดีจะเกิดขึ้นได้โดยมีจุดเริ่มต้นจากตัวพนักงานเองก่อนเป็นอันดับแรก โดยสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 2 ส่วนคือ

1.1 การเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า ผู้บริหารควรให้ความสำคัญแก่ความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลของพนักงาน พนักงานที่มีทักษะความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานของตนย่อมส่งผลดีต่อองค์กร นอกจากนี้พนักงานที่นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มักเป็นพนักงานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายหรือเกณฑ์ที่กำหนดโดยสมัครใจ และมีแนวโน้มที่จะสร้างสรรค์ผลงานได้นอกเหนือจากที่องค์กรกำหนด

1.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของพนักงานที่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือมีความชอบในงานของตน รวมทั้งสภาพแวดล้อมของการทำงานหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานหรืออารมณ์ของพนักงานอีกด้วย

2. ตัวแปรระดับองค์กร

2.1 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คือภาวะการเป็นผู้นำที่สามารถสร้างวิสัยทัศน์ร่วมให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร สร้างความศรัทธาและความท้าทายที่ดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้เข้ามาทำงานและรักษาให้อยู่ในองค์กรต่อไป กระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์การทำงานที่ส่งเสริมประสิทธิผลให้แก่องค์กร ผู้นำต้องส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานโดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน ให้พนักงานได้มีโอกาสทดลองแนวคิดใหม่ ๆ ในการทำงาน ผู้นำที่ดีต้องรู้จักกระตุ้นให้พนักงานมีความเป็นผู้นำซึ่งจะยิ่งส่งเสริมให้องค์กรสามารถพัฒนาได้มากกว่าเดิมขึ้นไปอีก

2.2 บรรยากาศการสร้างนวัตกรรม คือคุณลักษณะเฉพาะขององค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม พนักงานจะมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมากเพียงใด ขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรนั่นเอง บรรยากาศในการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้แก่ การให้อิสระแก่พนักงานในการเสนอความคิดเห็น การซักถาม การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของการทำงานหรือขององค์กร เป็นต้น

เช่นเดียวกับแก้วตา ศรอตศักดิ์ (2560) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ได้สรุปปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมดังกล่าว อันประกอบด้วย

1. การมีส่วนร่วมในการทำงาน นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งในการบริหารองค์กร ซึ่งต้องขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรบุคคล การมีส่วนร่วมระหว่างบุคคลจะทำให้การวางแผน สิ่งการตลอดจนการควบคุมการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายทำได้อย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากทั้งองค์กรจะมีการ

รับรู้ไปในทิศทางเดียวกัน มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน เกิดการร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เดียวกันนั่นเอง

2. แรงจูงใจในการทำงาน เป็นตัวผลักดันหรือขับเคลื่อนให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ นับเป็นปัจจัยส่วนบุคคล แต่องค์กรมีหน้าที่ต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นในตัวพนักงาน เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการหรือทิศทางขององค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นส่วนหนึ่งของการผลักดันผลการปฏิบัติงานให้สามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ เป็นการเพิ่มทัศนคติเชิงบวกในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรและมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

โดยสรุปคือการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่บุคลากรมีองค์ประกอบ 4 ประการที่ต้องพึ่งพาและส่งเสริมซึ่งกันและกัน ได้แก่

1. ภาวะผู้นำและองค์กร อันดับแรกผู้นำองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ที่ตรงกันและส่งเสริมในเรื่องนวัตกรรม รวมทั้งมีความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายทางธุรกิจที่องค์กรจะบรรลุได้ด้วยนวัตกรรม ผู้นำนับว่ามีความสำคัญเป็นอันดับแรกที่จะสร้างให้นวัตกรรมเกิดขึ้นในองค์กร เป็นผู้กำหนดทิศทางขององค์กรให้บุคลากรได้เกิดความเข้าใจและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง และตรงกัน

2. บุคลากรและทักษะ คือระบบในการสร้างความรู้ความสามารถ รวมทั้งความเข้าใจด้านนวัตกรรมให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรเป็นส่วนสำคัญที่จะสร้างสรรค์และปฏิบัติงานให้นวัตกรรมเกิดขึ้น และยังเป็นผู้กำหนดประสิทธิภาพของนวัตกรรมขององค์กรอีกด้วย

3. กระบวนการหรือระบบบริหารและเครื่องมือ คือวิธีการหรือระบบบริหาร รวมทั้งเครื่องมือที่องค์กรสนับสนุนการสร้างและพัฒนานวัตกรรม และโครงสร้างทางด้านต้นทุนและทรัพยากรของการนำนวัตกรรมไปปฏิบัติใช้ การมีกระบวนการหรือระบบบริหารงานที่ชัดเจนจะทำให้พนักงานสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบ ในขณะเดียวกันหากองค์กรขาดระบบบริหารงานที่ดี การสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานย่อมขาดประสิทธิภาพ หรือเกิดขึ้นได้ยาก

4. วัฒนธรรมและค่านิยม คือวัฒนธรรมที่องค์กรเปิดกว้างและส่งเสริมให้บุคลากรมีความร่วมมือซึ่งกันและกัน รวมทั้งการให้รางวัลกับการสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงให้แก่องค์กร วัฒนธรรมและค่านิยมเป็นเหมือนการสร้างบรรยากาศหรือทิศทางขององค์กรให้เห็นถึงความสำคัญ หรือมีพื้นฐานของการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน เป็นเครื่องมือกระตุ้นเตือนให้พนักงานมีความตระหนักถึงแนวทางและเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่จะต้องสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดขึ้นแก่องค์กร

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานตามแนวคิดและทฤษฎีของ Kleysen and Street (2001) และ De Jong and Hartog (2008) รวมทั้ง พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ที่สอดคล้องกับบริบทการศึกษาที่ผู้วิจัยสนใจ คือพนักงานที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานครนั่นเอง เพื่อศึกษาพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยพิจารณาองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ

1. การแสวงหาโอกาส หมายถึง การมองหาโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุง หรือ เล็งเห็นปัญหาจากการทำงาน ค้นหาโอกาสในการปรับปรุงวิธีการทำงาน หรือความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้น ตลอดจนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นและสิ่งที่ควรจะเป็น ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอก โดยเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแล้วนำมาต่อยอดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร

2. ความคิดริเริ่มขึ้น หมายถึง การรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การสร้างแนวคิดหรือชิ้นงานใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น และเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาการรักษาพยาบาลให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ

3. ผู้นำทางความคิด หมายถึง การจูงใจหรือนำเสนอแนวคิดเพื่อสร้างความร่วมมือในกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสามารถระดมการสนับสนุนและสร้างทีมงานในการนำแนวคิดใหม่ไปปฏิบัติได้จริง เป็นความสามารถในการบริหารงาน ผลักดัน และต่อรองได้

4. การประยุกต์ใช้ หมายถึง การผลักดันและพัฒนาให้มีการนำแนวคิดใหม่ ๆ หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นไปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการรักษาพยาบาลแบบเดิมให้สัมฤทธิ์ผล การนำความรู้จากการค้นคว้าวิจัยหรือการติดตามข่าวสารมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรนำไปปฏิบัติหรือยึดถือเป็นขั้นตอนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2.1.7 ความเชื่อมโยงระหว่างนวัตกรรมจากทฤษฎีระบบ และการบริหารคุณภาพ

ที่ผ่านมาบริษัทยักษ์ใหญ่มากมายหลากหลายธุรกิจที่ประยุกต์ใช้นวัตกรรม ไม่ใช่เป็นเพียงแค่ กลยุทธ์ในการฝ่าฝืนอุปสรรคท่ามกลางความผันผวนของเศรษฐกิจและการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังนำมาใช้ในการสร้างความอยู่รอดอย่างยั่งยืนและสร้างกำไรมหาศาลให้แก่องค์กรได้อีกด้วย ไม่เพียงแต่บริษัทที่เป็นต้นแบบหรือ Role model ของการนำนวัตกรรมไปใช้เป็นนโยบายขององค์กรอย่างที่เรารู้จักกันดี เช่น Apple หรือ Google แต่องค์กรที่ดำเนินธุรกิจในรูปแบบโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่งก็สามารถนำนวัตกรรมมาเป็นส่วนผลักดันองค์กรได้เช่นกัน เช่น P&G บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคระดับโลก ก็เป็นบริษัทหนึ่งที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมเป็นอย่างมาก กระทั่งกล้าที่จะเปิดรับนวัตกรรมจากแหล่งที่มาภายนอกองค์กร เพื่อนำมาเป็นกลยุทธ์ในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้ตอบสนองตลาดได้มากถึง 50% จากนวัตกรรมที่องค์กรสร้างขึ้นทั้งหมด เช่นเดียวกับ GE บริษัทผู้ผลิตและจัดจำหน่ายสินค้าอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องมือแพทย์ขนาดใหญ่ ก็นำกลยุทธ์นวัตกรรมมาช่วยในการลดต้นทุนการผลิตควบคู่ไปกับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องในการสร้างธุรกิจใหม่ ๆ ขึ้นมา

อย่างไรก็ตามไม่ใช่ทุกองค์กรที่พยายามสร้างหรือนำกลยุทธ์นวัตกรรมมาใช้แล้วจะประสบความสำเร็จเสมอไป เนื่องจากมีปัจจัยจำกัดในหลายประการ ทั้งเรื่องของการทำให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือแนวคิดซึ่งกันและกัน สร้างความร่วมมือร่วมใจในการทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นอย่างจริงจัง แต่การจะทำให้องค์กรสร้างนวัตกรรมให้เป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมหรือวัฒนธรรมของบุคลากรต้องอาศัยการบ่มเพาะด้วยการอบรมให้ความรู้ การมีเครื่องมือที่เหมาะสมเอื้ออำนวยให้พนักงานนำไปใช้ในการสร้างนวัตกรรมได้ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการสร้างนวัตกรรม มีตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน การสร้างให้เป็นค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการสร้างกระบวนการบริหารใหม่ ๆ ที่มีนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารนั้น ดังนั้นเมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าการทำงานนวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรมีกระบวนการสร้างและนำไปใช้เช่นเดียวกับระบบบริหารคุณภาพนั่นเอง (Skarzynski & Gibson, 2007)

Skarzynski and Gibson (2007) ให้หลัก 3 ประการที่เป็นกระบวนการเริ่มต้นของนวัตกรรม ได้แก่

1. นวัตกรรมจะเกิดขึ้นจากการให้เวลาในการทบทวน ใช้ความคิดและทดสอบความคิดของบุคลากรในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารสูงสุดขององค์กรต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญและให้เวลาแก่บุคลากรในการสร้างสรรค์นวัตกรรม นับเป็นจุดเริ่มต้นที่สำคัญในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร

2. นวัตกรรมต้องเกิดจากแนวคิดที่หลากหลายมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งความหลากหลายทางด้านประชากรศาสตร์ทั้งของลูกค้า ตลาด และตัวพนักงานเอง ซึ่งล้วนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ความหลากหลายของพนักงานจะนำไปสู่การเชื่อมโยงของทักษะ ความสามารถ และมุมมองที่แตกต่างกัน รวมทั้งตลาด และลูกค้าให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และนำมาซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน

3. นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความคิดร่วมกันระหว่างบุคลากรจากหลากหลายฝ่ายในองค์กร ทำให้เกิดการผสมผสานแนวคิดเหล่านั้นเข้าด้วยกัน และนำไปปรับปรุงจนกระทั่งได้เป็นแนวทางที่ดีที่สุด

นอกจากนี้หลักสำคัญทั้ง 3 ประการนี้จะต้องเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรไปเรื่อย ๆ บางองค์กรอาจใช้วิธีแต่งตั้งคณะทำงาน เมื่อจบโครงการหนึ่งแล้วจะผลัดเปลี่ยนให้ทีมใหม่เข้ามาพัฒนาต่อจากทีมก่อนหน้า เพื่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง วงจรการสร้างนวัตกรรมเช่นนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ต้องมีการวางแผน การทดลองทำ การทดสอบหรือตรวจสอบกระบวนการ และการนำไปปฏิบัติ และที่สำคัญจะต้องสร้างวงจรดังกล่าวนี้ให้เกิดขึ้นเป็นวงจรไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

อาจกล่าวได้ว่าเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพมาบริหารจัดการนวัตกรรม ย่อมสร้างการเปลี่ยนแปลงต่อองค์กรนั้น ๆ เป็นอย่างมาก องค์กรควรตระหนักได้ว่านวัตกรรมไม่ใช่แค่ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่เป็นหน้าที่เฉพาะของพนักงานคนใดคนหนึ่ง ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพียงแค่ครั้งเดียวเท่านั้น หากแต่เป็นสิ่งที่ต้องขยายขอบเขตไปให้ทั่วทั้งองค์กร ต้องใช้ทั้งแนวคิด ค่านิยม ทักษะ พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร กระบวนการและระบบบริหารงาน ตัวชี้วัด การให้รางวัล โครงสร้างองค์กร รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ดังนั้นนวัตกรรมต้องเป็นหนึ่งในความสามารถหลักของบุคลากรทั้งองค์กรด้วยการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบริหารและแบบแผนพฤติกรรมของบุคลากร กล่าวคือองค์กรต้องผลักดันให้นวัตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานประจำวัน ดังเช่นระบบบริหารคุณภาพนั่นเอง

อีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญเกี่ยวกับนวัตกรรมคือ นวัตกรรมต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรอย่างอิสระ ดังนั้นองค์กรต้องให้ความรู้ ให้การฝึกอบรม ให้การสนับสนุนทางด้านเครื่องมือ และให้โอกาสหรือส่งเสริมการทดสอบแนวคิดของบุคลากร ทั้งนี้องค์กรต้องมีกระบวนการพัฒนานวัตกรรมให้เป็นระบบ เพื่อบริหารจัดการความคิดสร้างสรรค์ทั้งหมดให้กลายเป็น

โอกาสที่เป็นรูปธรรม และส่งผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างแท้จริง กลายเป็นความสามารถหลักขององค์กรอย่างยั่งยืน

กัลยภรณ์ ดารากร ณ อยุธยา (2554) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล กรณีศึกษานาการพาณิชย์ในเขตจังหวัดนครปฐม ได้กล่าวถึงความคิดสร้างสรรค์ ว่าเป็นหนึ่งในความสามารถทางความคิดของมนุษย์ กล่าวคือ ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการที่เกิดจากการคิดวิเคราะห์ ไตร่ตรอง ประกอบกับความรู้สึก ความเข้าใจ กระทั่งแสดงออกมาเป็นความคิดและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ Torrance (1974) ซึ่งสรุปว่า นวัตกรรมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. มีความยืดหยุ่น (Flexible) คือการหาคำตอบหรือทางออกของปัญหา ทำได้หลากหลายวิธี สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์อย่างเหมาะสม
2. มีความละเอียดรอบคอบ (Elaboration) คือการคิดในรายละเอียด เพื่อให้แนวคิดเรื่องนั้น ๆ ที่สร้างสรรค์ขึ้นมีความสมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น
3. มีความคล่องแคล่ว (Fluency) คือการคิดหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และคิดแนวทางหาคำตอบของปัญหาได้หลากหลายวิธี สามารถสลับสับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์หรือบริบทที่แตกต่างออกไป
4. มีการริเริ่มสิ่งใหม่ (Original) คือการคิดค้นสิ่งแปลกใหม่แตกต่างจากความคิดเดิมหรือไม่ธรรมดา ไม่ซ้ำกับแนวทางเดิมที่มีอยู่แล้ว

จากที่กล่าวมา จะเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร มีจุดเริ่มต้นจากตัวบุคลากรเอง ดังนั้นการพัฒนานวัตกรรมในองค์กร จึงต้องเริ่มต้นที่การสร้างบุคลากรให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม

พยัต วุฒิรงค์ (2555) กล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยอาจทำได้ดังวิธีต่อไปนี้

1. การฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การศึกษา หรือการศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงานเฉพาะกิจหรือพิเศษไปจากหน้าที่รับผิดชอบเดิมตามแนวทางการพัฒนาองค์กรในอนาคต

3. การพัฒนา เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรให้สามารถก้าวไปได้ทันต่อการพัฒนาองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ขับเคลื่อนองค์กร ดังนั้นการจะพัฒนาองค์กรจึงต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั่นเอง

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ดังนั้นจึงสามารถสรุปปัจจัยทางด้านทรัพยากรมนุษย์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่

1. การฝึกอบรมและการพัฒนา องค์กรควรจัดการฝึกอบรม ให้ความรู้ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้สามารถเพิ่มศักยภาพหรือผลผลิตของการปฏิบัติงานและเติบโตไปพร้อมกับองค์กรได้ การเลือกกิจกรรมการฝึกอบรมควรสอดคล้องกับบริบทของธุรกิจ และลักษณะส่วนบุคคล ตลอดจนความรู้ความสามารถของตัวบุคลากรเองด้วย
2. การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตัวบุคลากรเอง และเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาจัดทำแผนเพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้เหมาะสม และยังทำให้ทราบถึงปัญหาและความผิดพลาดของบุคลากรเองอีกด้วย
3. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อดึงดูดพนักงานใหม่ให้เข้ามาทำงาน และรักษาพนักงานเก่าที่มีประสิทธิภาพไว้ในองค์กรต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

2.2.1 ระบบบริหารคุณภาพ

Dr. William Edwards Deming เป็นผู้คิดค้นแนวคิดเรื่องระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management : TQM) ขึ้น นับเป็นระบบที่ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานขององค์กรได้เป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามในยุคแรกของการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในการบริหารองค์กรยังจำกัดอยู่แต่ในกลุ่มคนบางกลุ่มหรือบางหน่วยงานเท่านั้น โดยมักเป็นเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพ ที่มีความรู้ความสามารถโดยตรงเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพเท่านั้น จนกระทั่งถึงปลายศตวรรษที่ 20 การบริหารคุณภาพได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารองค์กรอย่างแพร่หลายและได้กลายเป็นระบบบริหารงานหลักขององค์กรชั้นนำไปทั่วโลก และตัวระบบบริหารคุณภาพเองก็ยังได้รับการปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ทางธุรกิจ โดยปัจจุบัน ไม่ได้เป็นเพียงการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เท่านั้น แต่ระบบบริหารคุณภาพยังเป็นระบบที่ทุกคนในองค์กรล้วนมีส่วนเกี่ยวข้อง และกำลังมีแนวโน้มมุ่งเน้นไปที่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับนวัตกรรมที่ปัจจุบันกำลังเป็นยุคเริ่มต้น เริ่มมีการตื่นตัวเกี่ยวกับแนวคิดนี้ และเริ่มมีการนำมาใช้ในบาง

องค์กรเท่านั้น โดยเป็นไปแบบจำกัดอยู่ที่กลุ่มคนบางฝ่ายหรือบางแผนกเท่านั้น อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาถึงแนวโน้มทางธุรกิจจะเห็นว่านวัตกรรมมีความสำคัญต่อองค์กรไม่น้อย คือเป็นกลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรเอาชนะคู่แข่งทางการตลาดได้ในระยะยาว ดังนั้นนวัตกรรมจึงไม่ควรจำกัดหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ที่แผนกใดหรือฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง แต่ควรได้รับการปลูกฝังให้เป็นพฤติกรรมหนึ่งของพนักงานทุกคนในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานะแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรต้องอาศัยนวัตกรรมเพื่อให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและสามารถแข่งขันได้ในตลาด และยังต้องทำให้การสร้างนวัตกรรมนั้นเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สัมผัสและเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมของบุคลากรเช่นเดียวกับระบบบริหารคุณภาพ องค์กรจึงจะสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้สำเร็จ (Skarzynski & Gibson, 2007)

ปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจและปัญหาทางเศรษฐกิจที่แต่ละองค์กรต้องเผชิญมีมากขึ้น หลักการบริหารงานในองค์กรจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบพื้นฐานที่แทบทุกองค์กรต่างนำมาใช้เป็นระบบบริหารหลักในการดำเนินงานภายใน มีวัตถุประสงค์คือการผลิตผลิตภัณฑ์และให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า มีความคุ้มค่า และส่งมอบให้แก่ลูกค้าได้ทันเวลา การตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หรือความคาดหวังของลูกค้านับเป็นเป้าหมายสูงสุดของธุรกิจ องค์กรจึงต้องดำเนินกิจกรรมภายใต้ระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานที่สอดคล้องกับธุรกิจนั้น ๆ รวมทั้งข้อกำหนดกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังเช่นกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตผลิตภัณฑ์และให้บริการทางการแพทย์ที่ผู้วิจัยมีความสนใจเป็นพิเศษและนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการที่มีการใช้งานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับร่างกายของลูกค้า ซึ่งก็คือคนไข้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ดังนั้นในทุกกระบวนการจึงต้องดำเนินการภายใต้การควบคุมอย่างรัดกุม คำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ มีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา หากพบความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนบุคลากรเองก็ต้องมีความรู้ความสามารถเฉพาะทางที่เหมาะสมเพียงพอ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ และสามารถตัดสินใจตามวิจรรณานในวิชาชีพและความเชี่ยวชาญเมื่อเกิดปัญหาที่คาดเดาไม่ได้ขึ้นในระหว่างกระบวนการทำงานของตน งานวิจัยนี้จึงทำการศึกษาปัจจัยของระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในกลุ่มธุรกิจผู้ผลิตและให้บริการทางการแพทย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

2.2.2 ความหมายของระบบบริหารคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ เกิดขึ้นในช่วงยุคกลางของประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นยุคที่เริ่มมีการผลิตแบบอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น จนกระทั่งถึงยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมจึงได้มีการพิจารณา โดยนำความชำนาญหรือความสามารถของบุคคลเข้ามาใช้มากขึ้น มีการบริหารจัดการพนักงานที่มีความชำนาญหรือความสามารถเหมือนกันไว้เป็นกลุ่มเดียวกัน อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าในยุคแรก ๆ ผลผลิตภัณฑ์หรือธุรกิจจะมีความซับซ้อนไม่มากนัก ดังนั้นคุณภาพของกระบวนการและผลผลิตภัณฑ์จึงไม่มีผลมากนัก จนกระทั่งในยุคที่กระบวนการผลิตและซื้อขายมีความซับซ้อนมากขึ้น ทำให้มีการพิจารณาการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพมากขึ้นตามความถนัดหรือความรู้ของพนักงานในองค์กร รวมทั้งมีการคิดค้นระบบการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์นับตั้งแต่ในระหว่างการผลิตจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ มีคุณภาพตามมาตรฐานที่ต้องการ

นอกจากนี้ยังมีการริเริ่มเอาความรู้ทางด้านสถิติมาใช้ร่วมกับการควบคุมคุณภาพ นับตั้งแต่ปี ค.ศ. 1924 โดย ชิวฮาร์ต ซึ่งนับเป็นจุดเริ่มต้นของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ จนกระทั่งยุคสงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีการคิดค้นและออกแบบแผนการสุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบในกิจกรรมทางทหาร ที่เรียกว่ามาตรฐานกรมทหาร 105D (Military Standard 105D) ขึ้นเพื่อใช้ในการสุ่มตัวอย่างเพื่อการยอมรับคุณภาพ ในปี ค.ศ. 1946 จากนั้นจึงเริ่มมีการจัดตั้งสมาคมทางด้าน การควบคุมคุณภาพโดยเฉพาะ มีการตีพิมพ์วารสารทางคุณภาพ ตลอดจนการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ นับจากนั้นงานด้านการควบคุมคุณภาพจึงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากขึ้น (นรินทร์ เนาวประทีป, 2540)

กนกมัย เชี่ยวเชล่งพจน์ (2554) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพว่าถูกนำมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการควบคุมกระบวนการผลิตและให้บริการ อันเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลก โดย “คุณภาพ (Quality)” อาจหมายถึงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า จึงครอบคลุมตลอดทั้งกระบวนการนับตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีคุณสมบัติตามข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า เหมาะสมต่อการใช้งาน และเกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า นอกจากนี้จากการศึกษาการประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพสำหรับโรงงานผลิตเครื่องมือแพทย์ ได้ทำการปรับปรุงวิธีการควบคุมคุณภาพเพื่อลดของเสียในกระบวนการผลิตเครื่องมือแพทย์ โดยการประยุกต์ใช้เครื่องมือทางสถิติและเครื่องมือคุณภาพมาเป็นแนวทางในการลดการสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต โดยพบว่าเครื่องมือคุณภาพที่นำมาใช้ในการศึกษาและประสบผลสำเร็จ ได้แก่

1. พาเรโตไดอะแกรม ใช้ในการเลือกประเภทของปัญหาเพื่อทำการแก้ไข

2. แผนภาพก้างปลา ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

3. แผนภูมิควบคุมเชิงสถิติ ใช้ในการควบคุมคุณภาพและความแปรปรวนในกระบวนการผลิต

ส่วนการบริหารคุณภาพ (Quality Management) หมายถึง กระบวนการบ่งชี้และบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินธุรกิจให้บรรลุจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร อันประกอบไปด้วย 4 กระบวนการหลัก คือ

1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) เป็นการกำหนดเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่ลูกค้าต้องการ จัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้ดำเนินการได้ผลตามที่ลูกค้าต้องการ

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) เป็นการตรวจสอบกระบวนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อเปรียบเทียบกับความต้องการของลูกค้า

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) เป็นการวางแผนและควบคุมการทำงานตามความต้องการหรือการคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้น

4. การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) เป็นการดำเนินการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาที่กระทบกับคุณภาพไว้ล่วงหน้า และสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า

การควบคุมคุณภาพ อาจมีความหมายแตกต่างกันไปตามบริบทของการนำไปประยุกต์ใช้ หรือการศึกษา ดังความหมายจากการศึกษาวิจัยของดเนีย เทียนพุม (2534) ที่ได้ให้ความหมายของการควบคุมคุณภาพ โดยแยกอธิบายความหมายของ “การควบคุม” ว่าหมายถึงการจัดการหรือการกระทำที่ทำให้เกิดผลตามที่ต้องการ โดยมีกำหนดเป้าหมายอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ ส่วนคำว่า “คุณภาพ” หมายถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเป้าหมายสุดท้ายคือความพึงพอใจของผู้บริโภคนั่นเอง ดังนั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า “การควบคุมคุณภาพ” หมายถึง การจัดระบบการทำงานเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

การประกันคุณภาพ ในบริบทของสถาบันการศึกษา ตามความหมายของ พัชร พิสิฏ (2555) ได้สรุปว่าหมายถึงกระบวนการในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพการดำเนินการขององค์กรอย่างเป็นระบบตามแบบแผน โดยการดำเนินการต้องประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน (Do) การตรวจสอบ (Check)

และการปรับปรุงพัฒนา (Act) โดยมีเป้าหมายเพื่อการดำเนินกิจการของสถาบันการศึกษา นั่นคือการให้ความรู้แก่นักศึกษาและสร้างบัณฑิตที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการทางการศึกษานั้นเอง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2559) ได้กล่าวถึงระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ตามมาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) ว่าเป็นมาตรฐานการวัดคุณภาพขององค์กรต่าง ๆ เพื่อรับรองระบบการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วโลก ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างมากดังจะพบได้ในเกือบทุกองค์กร เนื่องจากเป็นมาตรฐานระดับโลกที่เป็นแนวทางที่ทำให้องค์กรมีการบริหารงานที่มีคุณภาพ ช่วยพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร และบรรลุเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินธุรกิจ นั่นคือความพึงพอใจของลูกค้านั่นเอง การจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO ส่งผลให้ลูกค้ามีความมั่นใจต่อผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรนั้นมากขึ้น ว่าจะได้มาตรฐานทั้งในเรื่องของคุณภาพและความปลอดภัย

จากความหมายของระบบบริหารคุณภาพในการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของระบบบริหารคุณภาพได้ว่า หมายถึง ระบบการบริหารจัดการ วางแผนหรือบ่งชี้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ทางด้านคุณภาพตามข้อกำหนด มาตรฐานการดำเนินงานหรือการทำงานขององค์กร มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสม่ำเสมอหรือได้มาตรฐานเดียวกัน และที่สำคัญคือเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

2.2.3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ถูกจัดตั้งขึ้นโดย The International Organization for Standardization ได้รับการเผยแพร่ครั้งแรกด้วย Version 1987 ซึ่งมีการปรับปรุงข้อกำหนดและรายละเอียดของมาตรฐานตามสภาพแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจมาตลอด จนกระทั่งปัจจุบันเป็น Version 2015 ซึ่งเป็น Version ที่มีแนวคิดในการออกข้อกำหนดของมาตรฐานโดยประยุกต์หลักการเข้าถึงกระบวนการ (Process Approach) ด้วยการใช้เครื่องมือคุณภาพที่สำคัญคือวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Action) เป็นตัวขับเคลื่อนมาตรฐาน (จिरากร ประเสริฐชีวะ, 2560) มาตรฐาน ISO9001 นี้เป็นระบบบริหารคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร นำไปสู่ศักยภาพขององค์กรในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และข้อกำหนดกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อีกทั้งยังแสวงหาโอกาสในการเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า เพื่อสร้างความสำเร็จที่เติบโต มีความมั่นคงและยั่งยืนขององค์กรในตลาดได้ต่อไป

มาตรฐาน ISO9001 Version ปัจจุบัน (The International Organization for Standardization, 2015) ประกอบไปด้วยข้อกำหนด 10 หัวข้อ ดังนี้

1. ขอบข่าย (Scope)
2. เอกสารอ้างอิง (Normative references)
3. นิยามและคำจำกัดความ (Term and definitions)
4. บริบทขององค์กร (Context of the organization)
5. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
6. การวางแผน (Planning)
7. ส่วนสนับสนุน (Support)
8. การดำเนินการ (Operation)
9. การประเมินสมรรถนะ (Performance evaluation)
10. การปรับปรุง (Improvement)

จากข้อกำหนดทั้งหมดนี้ มีการจัดวางหมวดหมู่ให้สอดคล้องตามพื้นฐานสำคัญคือวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือของการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ ตามวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อกำหนด ดังนี้

ข้อกำหนดกลุ่ม Plan ได้แก่ บริบทขององค์กร ความเป็นผู้นำ การวางแผน ส่วนสนับสนุน

ข้อกำหนดกลุ่ม Do ได้แก่ การดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ข้อกำหนดกลุ่ม Check ได้แก่ การประเมินสมรรถนะ ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสมรรถนะขององค์กร

ข้อกำหนดกลุ่ม Act ได้แก่ การปรับปรุง

ส่วนหลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principle) ของมาตรฐาน ISO9001 Version นี้ประกอบไปด้วย 7 หัวข้อหลัก คือ

1. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focus) มุ่งเน้นการบริหารคุณภาพ เพื่อให้บรรลุความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นหลัก เพื่อผลิตผลิตภัณฑ์และบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้มากกว่าความคาดหวังของลูกค้าขึ้นไปอีก และยังมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรเพื่อให้สามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของลูกค้า

อันจะเป็นการปรับปรุงให้เกิดความจงรักภักดีของลูกค้าที่มีต่อการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นต่อไป และยังเป็นการเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งทางการตลาดได้อีกด้วย

2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำขององค์กรต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกันทุกระดับ เป็นการสร้างบรรยากาศให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการผลักดันให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์อย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดการทำงานร่วมกันในการปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนาขีดความสามารถขององค์กร

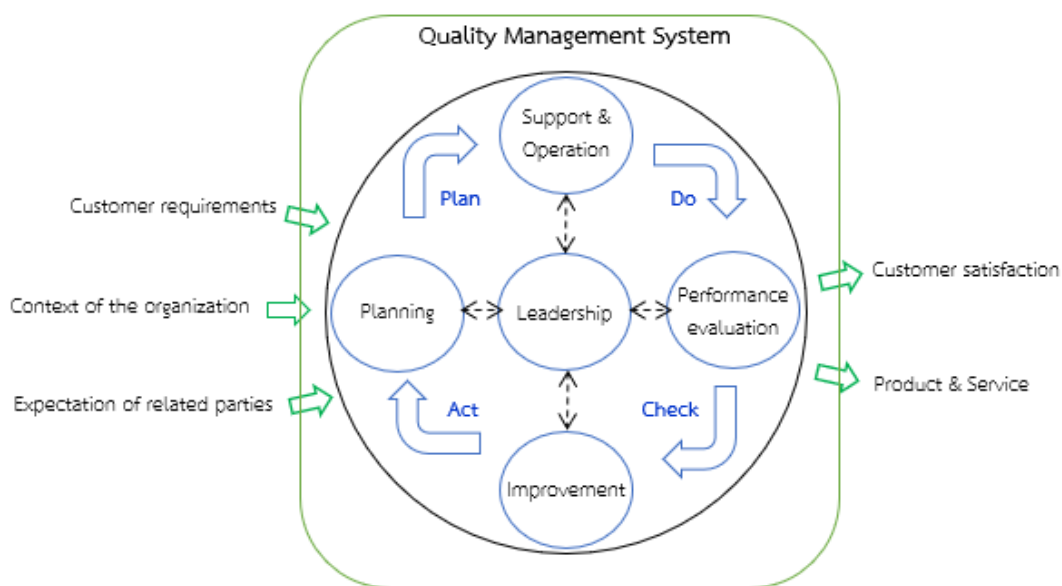
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) องค์กรต้องตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากรทุกระดับชั้น และส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหารองค์กร ร่วมกันพัฒนาปรับปรุงประสิทธิผลของระบบร่วมกัน เพื่อผลักดันให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) จากผลการทำงานที่สอดคล้องกันทั้งองค์กรประกอบด้วยความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน จะทำให้การทำงานมีความสอดคล้องกัน เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานให้สามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อันจะนำมาซึ่งการประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร

5. การปรับปรุง (Improvement) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมุ่งหวังให้มีการใช้วงจรคุณภาพ PDCA อย่างจริงจัง การปรับปรุงการดำเนินงานเป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์กร รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า มุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อดำเนินการแก้ไข ส่งเสริมการปรับปรุงที่นำไปสู่การสร้างสรรคนวัตกรรม และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก

6. การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล (Evidence-based Decision Making) องค์กรต้องตัดสินใจบนพื้นฐานของการวิเคราะห์และประเมินหลักฐานที่เป็นรูปธรรมชัดเจนที่มีผลต่อองค์กร สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7. การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management) การจัดการความสัมพันธ์ของผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน ทำให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นจะเห็นว่ามาตรฐาน ISO9001 Version นี้มุ่งเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามหลักการของวงจรคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีความเชื่อมโยงระหว่างข้อกำหนดทั้ง 10 ข้อและหลักการวงจรคุณภาพดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐาน ISO และวงจรคุณภาพ PDCA
(จिरารุ ประเสริฐชีวะ, 2560)

2.2.4 การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement)

จिरารุ ประเสริฐชีวะ (2560) กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นการประยุกต์หลักการ Process Approach โดยใช้วงจรคุณภาพ PDCA เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินการ โดยเริ่มต้นจาก 1) การวางแผน (Plan) นับตั้งแต่การนำความต้องการของลูกค้ามากำหนดเป็นเป้าหมายหลักและวางแผนในการดำเนินธุรกิจขององค์กร จากนั้นจึงเข้าสู่ 2) การดำเนินการ (Do) ตามแผนที่วางไว้ 3) มีการตรวจสอบประสิทธิผลการดำเนินงาน (Check) ขององค์กรว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ผ่านหลักการคุณภาพคือการประเมินและวิเคราะห์ผลลัพธ์คือคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการจากการดำเนินงาน รวมทั้งการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า และการทบทวนการทำงานของฝ่ายบริหารเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรและระบบบริหารคุณภาพ จนกระทั่งได้เป็น 4) รูปแบบหรือหลักการการทำงานที่เหมาะสม (Action) เพื่อนำไปสู่แนวทางการพัฒนาปรับปรุงรอบใหม่ต่อไป จึงเกิดเป็นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั่นเอง

ส่วนข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO9001 (2015) ได้กำหนดให้องค์กรต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า โดยการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องประกอบด้วย

1. การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องตามข้อกำหนด

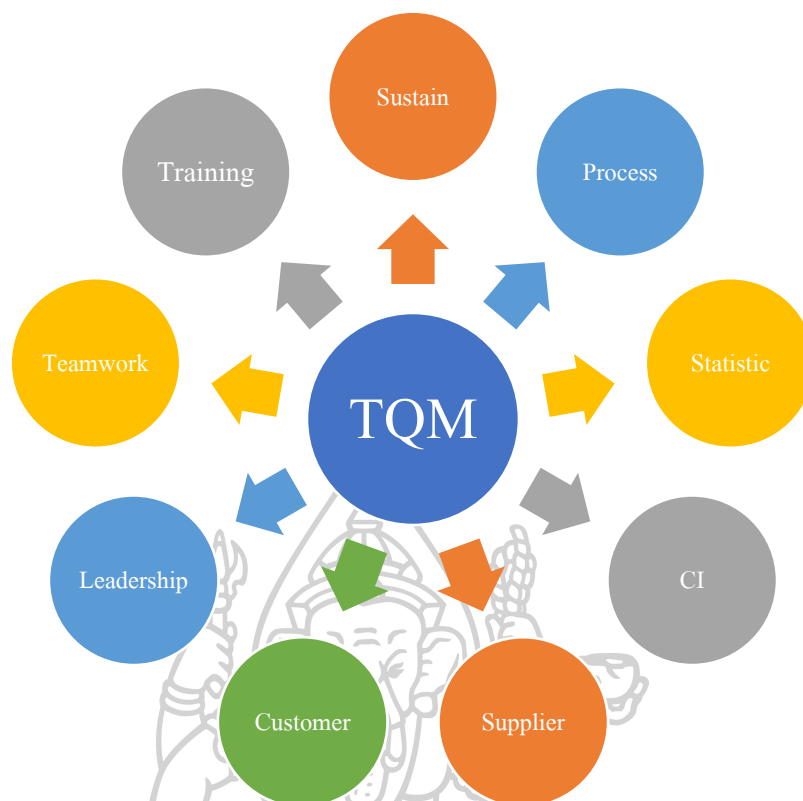
2. การแก้ไข ป้องกัน หรือลดผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
3. การปรับปรุงสมรรถนะของการบริหารองค์กร และระบบบริหารคุณภาพ

ทั้งนี้องค์กรต้องมีการประเมินผลลัพธ์จากการดำเนินการ เพื่อนำเอากระบวนการที่มีประสิทธิผลดีไปปรับปรุงแก้ไข หรือพยายามแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องต่อไป

จากความหมายของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ว่า หมายถึงหลักการหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพที่มีวัตถุประสงค์คือการปรับปรุงหรือพัฒนาการปฏิบัติงานเพื่อผลิตผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรไปเรื่อย ๆ โดยดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ทั้งนี้นอกจากจะเป็นการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าแล้ว ยังเป็นการมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าอย่างเกินความคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนและมีความโดดเด่นในตลาดต่อไป

2.2.5 ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM)

ระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) เป็นทฤษฎีทางด้านการบริหารคุณภาพแนวใหม่ที่ได้รับความนิยมเมื่อไม่ถึง 10 ปีที่ผ่านมาเอง นับเป็นระบบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในและนอกองค์กร การมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีมและการเรียนรู้ภายในองค์กร (ปริยวดี ผลเอนก, 2556) โดยองค์ประกอบของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม แสดงได้ดังแผนภาพนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของการบริหารคุณภาพโดยรวม
(Ramasamy, 2009)

Oakland (2003) ได้กล่าวถึงหลักการของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมว่ามีพื้นฐานของวัตถุประสงค์คือผลการดำเนินธุรกิจที่ยอดเยี่ยม ซึ่งครอบคลุมไปถึงมุมมองขององค์กรและการดำเนินธุรกิจ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และการวางแผนที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือการพัฒนาและกำหนดแผนการดำเนินการ และนำนโยบาย ตลอดจนแผนกลยุทธ์ที่กำหนดไว้มาปรับใช้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร เช่น พันธมิตรทางธุรกิจ แหล่งทรัพยากร และการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีคุณภาพ
2. ประสิทธิภาพ (Performance) รวมทั้งการวัดประสิทธิภาพขององค์กร คือการบรรลุผลการประเมินตนเองของพนักงาน รวมทั้งการตรวจสอบและทบทวนนโยบายขององค์กร
3. กระบวนการ (Processes) คือการบริหาร การออกแบบและวางแผนการดำเนินการ ระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. พนักงาน (People) คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีม การติดต่อสื่อสาร และการเรียนรู้ของพนักงาน

Sadikoglu and Zehir (2010) ได้กล่าวว่าระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total quality management) เป็นหลักการหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพที่ถูกนำมาใช้อย่างกว้างขวางในองค์กรชั้นนำ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการดำเนินงานในด้านคุณภาพ ความสามารถในการผลิต ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ความพึงพอใจของลูกค้า และผลกำไรขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. Leadership หรือภาวะผู้นำ เป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่ต้องพยายามสร้างและฝึกฝนบุคลากรในองค์กรให้เห็นถึงความสำคัญของความต้องการของลูกค้า

2. Training หรือการฝึกอบรม ในแง่ของ TQM เน้นที่ทักษะเฉพาะทาง ทักษะการเป็นหัวหน้างาน การสื่อสาร วิธีการทำงานใหม่ ๆ และการรักษาสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า

3. Employee Management หรือการบริหารทรัพยากรบุคคล ในการดำเนินธุรกิจกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น นับตั้งแต่การค้นคว้าวิจัย ออกแบบ การขาย ภายผลิต ต้องเกิดจากการประสานงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานในองค์กร ไม่ใช่ต่างคนต่างทำหน้าที่ของตน เพื่อให้เกิดมุมมองในการแก้ปัญหาหรือเพื่อปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้ดีขึ้นในอนาคตแบบรอบด้าน จากมุมมองของหลาย ๆ ฝ่าย

4. Information and Analysis หรือการวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรต้องมีการวัดข้อมูล วิเคราะห์ และทบทวนข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

5. Supplier Management หรือการบริหารผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งนี้ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์หรือบริการ และฝ่ายจัดซื้อต้องทำงานร่วมกันเพื่อลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6. Process Management หรือการบริหารกระบวนการ เป็นการจัดการกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานรวมทั้งการจัดการพฤติกรรมของบุคลากรด้วย ตลอดจนการป้องกันความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง และการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น

7. Customer Focus หรือการมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า นับเป็นส่วนสำคัญที่สุดของการผลิตผลิตภัณฑ์และให้บริการ หมายรวมถึงการผลิตและส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและลูกค้าที่เป็นความคาดหวังในอนาคต

8. Continuous Improvement หรือการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นการค้นหาโอกาสเพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการหาวิธีที่ดีที่สุดของกระบวนการทำงานที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้าให้กลายเป็นผลลัพธ์ตามความต้องการของลูกค้า

เช่นเดียวกับ อมรินทร์ เทวตา (2557) ซึ่งกล่าวว่าการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมเป็นหลักการสำคัญที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานได้ โดยเป็นหลักการของระบบการปฏิบัติงานเพื่อลดความผิดพลาดและสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร นั่นคือการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน โดย

1. เพิ่มยอดขาย โดยการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ การปรับปรุงทางด้านราคา และการปรับปรุงทางด้านชื่อเสียงขององค์กร
2. ลดต้นทุน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดของเสียในกระบวนการ และการลดต้นทุนการดำเนินการ เป็นต้น

โดยหลักการสำคัญของการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม ได้แก่

1. แนวทางการปฏิบัติขององค์กร ได้แก่ ภาวะผู้นำ กระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล และการสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร
2. หลักการด้านคุณภาพ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ
3. การให้ความสำคัญกับบุคลากรในองค์กร ได้แก่ การมอบอำนาจ และการสร้างความผูกพันกับองค์กร
4. ความพึงพอใจของลูกค้า ได้แก่ การรับข้อมูลความต้องการของลูกค้า และการซื้อหรือใช้บริการซ้ำของลูกค้า

2.2.6 วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act

จากทฤษฎีระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management: TQM) Deming ได้นำมาพัฒนาปรับใช้ในการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรม ในรูปแบบที่กระชับและง่ายต่อการทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ภายใต้แนวคิดที่ว่า คุณภาพสามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ จึงเกิดการพัฒนากฎการทำงานขั้นพื้นฐานโดยกำหนดเป็นขั้นตอนหรือมาตรฐานการทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การผลิตสินค้าและบริการมีคุณภาพดีและมีมาตรฐานเดียวกัน จึงนำมาซึ่งการเกิดทฤษฎี PDCA (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งดัดแปลงจากการบริหารคุณภาพแบบองค์รวมให้

เข้ากับการบริหารงานมากขึ้น อันประกอบไปด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) และขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act)

ทฤษฎี PDCA (Plan-Do-Check-Act) ถูกสร้างขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพและผลผลิตขององค์กร รวมทั้งความสามารถในการแข่งขัน อันจะทำให้องค์กรอยู่รอดได้ในระยะยาวหรือมีความยั่งยืน ด้วยเหตุนี้ PDCA จึงถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือพื้นฐานในการบริหารคุณภาพ ซึ่งสามารถลดความผันแปรหรือความเบี่ยงเบนไปจากมาตรฐานให้อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และยังก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือของเสียซ้ำซ้อน และเมื่อนำ PDCA มาใช้อย่างต่อเนื่องเป็นวงจร จะช่วยยกระดับมาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพขององค์กรให้สูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างมีระบบและต่อเนื่อง ดังนั้นจากการประยุกต์ใช้วงจร PDCA ในระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยหลักการของวงจร PDCA ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนที่สามารถทำความเข้าใจและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน อันประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ การปรับปรุงแก้ไข และการควบคุมอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบนั่นเอง

ศุภชัย อาชีวะระงับโรค (2549) ได้กล่าวว่าการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ PDCA จัดเป็นเครื่องมือสากลที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วโลก ทั้งนี้การบริหารงานอย่างมีคุณภาพต้องเป็นกระบวนการที่มีดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดียิ่ง ๆ ขึ้นไป ด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. Plan การวางแผน คือการกำหนดสาเหตุของปัญหา ตั้งเป้าหมายหรือกำหนดวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน และวางแผนเพื่อปรับปรุงหรือกำจัดปัญหาให้การทำงานดีขึ้น กำหนดเป็นแผนการทำงานโดยระบุกิจกรรมที่ต้องทำ รับผิดชอบ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาให้ครบถ้วน
2. Do การลงมือทำ คือการปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติตามแผนที่วางไว้เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นหรือปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
3. Check การตรวจสอบ คือการตรวจสอบการบรรลุผลตามแผนที่วางไว้ หรือตรวจสอบข้อผิดพลาดของแผนที่วางไว้
4. Act การนำไปปฏิบัติ คือการนำแนวทางที่ตรวจสอบผลสัมฤทธิ์เรียบร้อยแล้วไปปฏิบัติเป็นมาตรฐานต่อไป หรือหากผลจากการตรวจสอบไม่เป็นไปตามแผนหรือผลที่คาดหวังไว้ ก็ให้ดำเนินการวงจร PDCA ซ้ำโดยใช้การเรียนรู้จากวงจรที่ทำไปแล้วเพื่อปรับปรุงแผนใหม่ให้ดีขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าวงจรคุณภาพเป็นกระบวนการทำงานที่คล้ายกับวงล้อของขั้นตอน 4 ขั้นตอน เมื่อวงล้อหมุนไปในทุก ๆ รอบ จะทำให้การทำงานหรือการแก้ปัญหาบรรลุตามวัตถุประสงค์ไปเรื่อย ๆ นั่นเอง

นอกจากนี้ พัทธ พิสิฐ (2555) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา ตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA โดยเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา แสดงให้เห็นว่านอกจากระบบการบริหารทางด้านคุณภาพจะมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและอุตสาหกรรมแล้ว ในสถาบันทางการศึกษาก็มีการดำเนินการทางด้านคุณภาพเช่นกัน โดยมีการกำหนดแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพของสถานศึกษา มีการนิยามความหมายไว้สอดคล้องกับความหมายทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม กล่าวคือ เป็นหลักการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประกันคุณภาพในสถานศึกษาแต่ละระดับ ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดโดยกระทรวงศึกษาธิการ อันประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) หมายถึงการกำหนดเป้าหมายหรือมาตรฐานการทำงาน มีการจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดเป็นแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินการ งบประมาณ ตลอดจนผู้รับผิดชอบ
2. การปฏิบัติตามแผน (Do) หมายถึงการส่งเสริมสนับสนุน อำนวยความสะดวกและติดตามการดำเนินการ
3. การตรวจสอบหรือประเมิน (Check) หมายถึงการกำหนดแผนการประเมิน เก็บข้อมูล วิเคราะห์ผล และตรวจสอบการดำเนินการ
4. การปรับปรุงและพัฒนา (Act) หมายถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากร ตลอดจนการวางแผนในขั้นตอนต่อไป

ซึ่งในการศึกษานี้พบว่าโดยภาพรวมบุคลากรมีระดับความคิดเห็นต่อปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง โดยวงจรคุณภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นหรือการรับรู้ถึงการปฏิบัติอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการปรับปรุงและพัฒนา และด้านการตรวจสอบหรือประเมิน ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามลักษณะประชากรศาสตร์พบว่าไม่มีความแตกต่างกันต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพ อย่างไรก็ตามเพื่อแยกพิจารณาในแต่ละลักษณะของบุคลากร กลับพบว่า ระดับ

การศึกษา และตำแหน่งงานในสถานศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จะเห็นว่าทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจรคุณภาพนี้มีหลักการนำไปปฏิบัติได้หลากหลาย ในบางบริบทจำเป็นต้องดำเนินการเรียงลำดับกันไป แต่ในบางบริบทก็สามารถเลือกแต่ละขั้นตอนมาปฏิบัติได้ตามความเหมาะสมโดยไม่ต้องเรียงตามลำดับ ทั้งนี้แต่ละขั้นตอน จะต้องมีการปฏิบัติตามโครงสร้างดังนี้

1. ขั้นตอนการวางแผน ครอบคลุมถึงการกำหนดขอบเขตของกระบวนการที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการใหม่ ๆ หรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น การวางแผนรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง วิธีเก็บข้อมูลหรือวัดผลการดำเนินงาน การวางแผนที่ดีจะทำให้สามารถคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น หรืออุปสรรคที่มีโอกาสเกิด เพื่อวางแผนแก้ปัญหาหรือขจัดอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้ จึงสามารถลดความสูญเสียทั้งด้านแรงงาน ทรัพยากร และเวลาได้อีกด้วย จะเห็นได้ว่าการวางแผน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การวางแผนเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เป็นการวางแผนเพื่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ หรือเพื่อสร้างกระบวนการดำเนินงานใหม่ ๆ เป็นการวางแผนสำหรับการดำเนินงานที่ยังไม่เคยมีมาก่อน จึงเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตที่ยังไม่เกิดปัญหาขึ้น

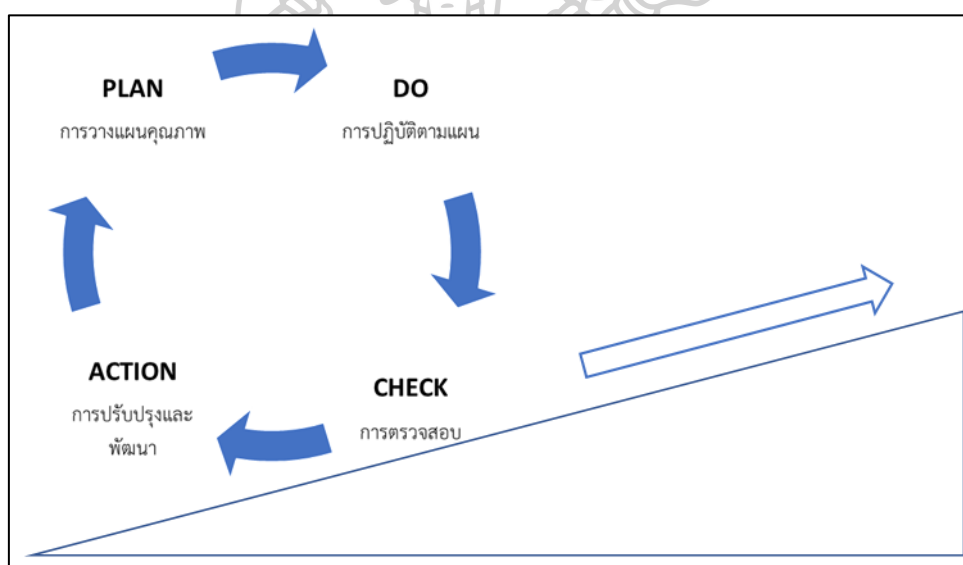
1.2 การวางแผนเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เป็นการวางแผนเพื่อแก้ปัญหาของกระบวนการหรือการดำเนินงานที่มีอยู่และมีปัญหาหรือพบกับอุปสรรค จึงจำเป็นต้องวางแผนเพื่อปรับปรุงการดำเนินการดังกล่าวให้ดีขึ้น และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ขั้นตอนการปฏิบัติ คือการลงมือทำตามแผนที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นการลงมือทำตามแผนการที่วางไว้สำหรับการดำเนินการใหม่ หรือการลงมือทำเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการที่มีอยู่เดิม ในขั้นตอนการปฏิบัตินี้ต้องมีการตรวจสอบระหว่างการปฏิบัติด้วยว่าเป็นไปตามแผนการที่วางไว้หรือไม่ พร้อมทั้งมีการปฏิสัมพันธ์กันภายในทีมเพื่อให้ทราบความคืบหน้าของการดำเนินการและเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ เป็นการประเมินผลการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ ทำให้รู้ว่าการปฏิบัติงานของ 2 ขั้นตอนก่อนหน้าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การตรวจสอบต้องวัดผลอย่างเหมาะสมและถูกต้องจึงจะได้ผลการตรวจสอบที่ถูกต้องตรงกับเป้าหมายของการดำเนินงาน

4. ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม โดยพิจารณาจากผลการตรวจสอบจากขั้นตอนก่อนหน้านั้นเอง ทั้งนี้แนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสมอาจเป็นไปได้ 2 แบบคือ หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามแผนและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ การดำเนินงานคือการนำแนวทางดังกล่าวไปจัดทำเป็นมาตรฐานเพื่อปฏิบัติตามต่อไป หากเป็นกรณีที่ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้ การดำเนินงานจะเป็นการรวบรวมข้อมูล นำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์และพิจารณาเพื่อหาแนวทางการดำเนินงานใหม่ที่เหมาะสมมากกว่าเดิม หรืออาจเป็นการเปลี่ยนเป้าหมาย ทรัพยากร หรือบุคลากรก็ได้

เมื่อปฏิบัติตามวงจรคุณภาพครบรอบแล้ว ทั้งการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการดำเนินงาน หัวใจสำคัญของวงจรคุณภาพคือจะต้องดำเนินการทั้ง 4 ขั้นตอนนี้ไปเรื่อย ๆ เมื่อปฏิบัติครบรอบแล้ว ก็ต้องคิดค้นการปรับปรุงคุณภาพหรือกระบวนการทำงานรอบใหม่ขึ้นอีก เพื่อให้การดำเนินกิจการขององค์กรได้รับการพัฒนาขึ้นไปอีก เป็นเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินการวงจรคุณภาพ

ดังนั้นจะเห็นว่าระบบบริหารงานคุณภาพมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือการดำเนินกิจการขององค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นองค์กรธุรกิจผู้ให้บริการ องค์กรในภาคอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นผู้ผลิตสินค้า ตลอดจนสถาบันการศึกษา ล้วนดำเนินกิจการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ทั้งสิ้น แม้ว่าบริบทของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันไป ทำให้รายละเอียดในเชิงลึกของการนำวงจรคุณภาพไปใช้อาจมีความแตกต่างกัน แต่หลักการพื้นฐานของวงจรคุณภาพก็ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้จุดมุ่งหมายสุดท้ายของการนำวงจร

คุณภาพไปใช้ ก็เพื่อให้องค์กรดำเนินกิจการได้อย่างมีระบบ มีมาตรฐาน ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืนนั่นเอง

จากความหมายของวงจรคุณภาพในการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของวงจรคุณภาพได้ว่า หมายถึง เครื่องมือหรือหลักการดำเนินงานหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพตามหลักการของการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นเทคนิคที่ใช้ในการแก้ปัญหาและปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการ เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานหรือเพื่อหาแนวทางใหม่ ๆ ที่จะทำให้บรรลุแผนการดำเนินงานได้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป โดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการหรือความพึงพอใจของลูกค้า และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและแข่งขันได้ในตลาด แผนการดำเนินงานแบบวงจรมีจะทำให้เกิดวิธีการทำงานใหม่ ๆ ที่เกิดการปรับปรุงจนเกิดเป็นมาตรฐานการทำงานใหม่ จึงทำให้การทำงานได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นไปเรื่อย ๆ โดยวงจรคุณภาพนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นตอนการวางแผน (Plan) 2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do) 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) และ 4) ขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข (Act)

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่ศึกษาโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

งานวิจัยนี้ทำการศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ เปิดให้บริการนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2523 ปัจจุบันรองรับผู้ป่วยในได้ 580 เตียง และรองรับผู้ป่วยนอกได้ 5,500 คนต่อวัน มีวิสัยทัศน์ในการให้การบริการสุขภาพแบบองค์รวมระดับโลกด้วยนวัตกรรม และมีปณิธานคุณภาพโดยมุ่งมั่นในการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับโลก โดยมีการประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลตามมาตรฐานและเกณฑ์การรับรองคุณภาพ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล จากฐานข้อมูลผลประกอบการในปี พ.ศ. 2561 มีผู้ใช้บริการ 1.1 ล้านคนต่อปี (รวมผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก) โดยเป็นผู้ใช้บริการต่างชาติ 520,000 รายต่อปี จาก 190 ประเทศทั่วโลก และมีรายได้รวม 546 ล้านดอลลาร์สหรัฐต่อปี

ที่สำคัญโรงพยาบาลแห่งนี้มีการดำเนินการด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และได้รับการรับรองระบบมาตรฐานทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ซึ่งบ่งชี้ถึงมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัยขั้นสูงสุดในระดับสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้ป่วยชาวต่างชาติที่เดินทางมารับการดูแลสุขภาพที่โรงพยาบาลแห่งนี้ การได้รับการรับรองมาตรฐานทางคลินิกและมาตรฐานระดับสากลจากหลายองค์กรอย่างต่อเนื่อง ที่เป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นว่าโรงพยาบาลมีศักยภาพในการรักษาพยาบาลสูง โดยมาตรฐานที่ได้รับ ได้แก่

1. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการรับรองสุขภาพ (GHA-Global Healthcare Accreditation Institute) โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และ The International Society for Quality in Health Care (ISQua)
2. มาตรฐานห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ โดยกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
3. มาตรฐานสถานพยาบาลระดับสากล JCI- Joint Commission International จากสหรัฐอเมริกา
4. มาตรฐานคุณภาพ DNV GL MIR Certified ทางด้านการบริหารและควบคุมความเสี่ยงต่อการติดเชื้อ
5. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดย The International Organization for Standardization ซึ่งมีพื้นฐานสำคัญคือการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นหนึ่งในเครื่องมือของการดำเนินการระบบบริหารคุณภาพ

ในส่วนของนโยบายทางด้านนวัตกรรมนั้น โรงพยาบาลแห่งนี้ยังนับเป็นหน่วยงานอันดับต้น ๆ ของประเทศ โดยติดอันดับ 1 ใน 5 ขององค์กรที่ได้รับรางวัลสุดยอดบริษัทนวัตกรรม (Thailand Most Innovation Company) (วุฒิพงษ์ ภัคดิเลลา, 2554) และในปีงบประมาณ 2562 ยังได้มีการประกาศถึงวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรในการขับเคลื่อนการให้บริบาลสุขภาพแบบองค์รวมระดับโลกและมีความเป็นเลิศในการรักษาพยาบาลที่สร้างความแตกต่างด้วยนวัตกรรม โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม กล้าคิด กล้าริเริ่มทดลองที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และตัดสินใจลงมือปฏิบัติงานด้วยแนวทางใหม่ ๆ โดยมีผู้ป่วยและความปลอดภัยเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในอนาคต มีการจัดตั้งคณะกรรมการข้อเสนอแนะและนวัตกรรมของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อรับข้อเสนอแนะและนวัตกรรมจากบุคลากรในองค์กร นอกจากนี้ยังมีการจัดโครงสร้างองค์กรเป็นแบบผสมผสานระหว่างแบบง่ายและแบบเป็นโครงสร้างที่ซับซ้อนเพื่อให้พนักงานได้ทำงานประสานความร่วมมือกันหลาย ๆ ฝ่ายเพื่อทำให้เกิดแนวคิดที่หลากหลาย และนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนั้นบุคลากรต้องพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อเรียนรู้การนำเทคโนโลยีเหล่านี้ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพไปพร้อมกับการพัฒนาองค์กร โดยนโยบายที่โรงพยาบาลนำมาใช้ได้แก่

1. การพัฒนาศักยภาพของแพทย์ให้มีความชำนาญในการรักษาให้ครอบคลุมทุกมิติ ตั้งแต่การป้องกัน วินิจฉัยโรคในระยะเริ่มต้น การรักษา ตลอดจนการฟื้นฟูโรคด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความสุขทางด้านจิตใจ มีอนาคตในวิชาชีพ และมีศักยภาพ โดยจัดการเรียนรู้ในรูปแบบที่ทันสมัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำลองสถานการณ์จริง

3. การพัฒนาการให้บริการ ให้รวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น ด้วยการนำระบบเครือข่าย 5G และการพัฒนาทางด้านดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟนมาให้บริการ มีการเปิดคลินิกพิเศษที่ให้บริการแบบรวดเร็วจบกระบวนการรักษาพยาบาลภายใน 1 ชั่วโมง

นอกจากนี้ยังมีการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในทางการแพทย์ที่หลากหลายรูปแบบ ได้แก่ AI/Big Data, Genomics, Robotics, Scientific Wellness และ Telemedicine เป็นต้น ดังนั้นการทำงานของบุคลากรในองค์กรทั้งแพทย์ พยาบาล และบุคลากรของโรงพยาบาลทุกคนล้วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพดังกล่าว และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาศักยภาพของตนให้มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อให้ทันกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาต่อไป

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีการประยุกต์ใช้ทั้ง 2 ทฤษฎีคือระบบบริหารงานที่มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน

2.4 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระบบบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และได้รวบรวมบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้

2.4.1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ธัญญามาส โลงนันทน์ (2557) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิก ฟาร์มา จำกัด โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลและความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ซิลลิก ฟาร์มา จำกัด จำนวน 178 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลทางด้านเพศของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และลักษณะของงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานแตกต่างกัน

กนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมตามปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามในการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ในจังหวัดสงขลา จำนวน 390 คน พบว่าพนักงานที่มีเพศ และประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน

สิทธิโชค สบายเมือง (2561) ทำการศึกษาการชี้บ่งปัจจัยสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษาโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยสำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรคือตัวทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่านั่นเอง โดยได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความรู้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะสามารถผลักดันให้องค์กรประสบความสำเร็จทางด้านนวัตกรรม นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบทบาทหน้าที่ในองค์กรแตกต่างกัน จะมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรแตกต่างกัน

2.4.2 วงจรคุณภาพกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรม

ธีรพงศ์ ทับอินทร์ (2558) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้วงจร Deming (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารและครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 โดยศึกษาระดับการใช้วงจร Deming (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือผู้อำนวยการและคณะครูผู้สอนของโรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 331 คน พบว่าการใช้วงจร Deming (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมีภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยหากพิจารณาในแต่ละด้านสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการวางแผน ด้านการปรับปรุงและพัฒนา และด้านการตรวจสอบ ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าการเปรียบเทียบการใช้วงจร Deming (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศ แต่ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน ประสบการณ์ในการทำงาน วิชยฐานะ และขนาดของโรงเรียนที่แตกต่างกันจะส่งผลให้การใช้วงจร Deming (PDCA) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

รุ่งเรือง สิทธิจันทร์ และน้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาการดำเนินการของระบบคุณภาพ (Action + Plan-Do-Check-Act) เพื่อพัฒนานวัตกรรมการบริการสารสนเทศของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการสำรวจความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง 153 คน พบว่าการ

ดำเนินการด้วยระบบคุณภาพดังกล่าวสามารถพัฒนาระบบบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย (Assistant Research Librarian Service) ซึ่งต่อยอดมาจากบริการสารสนเทศเพื่อการวิจัยและนับเป็นนวัตกรรมบริการได้สำเร็จ โดยประเมินผลความสำเร็จของนวัตกรรมจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ดังนั้นจะเห็นว่าบริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นนวัตกรรมที่ได้รับการพัฒนาตามหลักการ PDCA สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้เป็นอย่างมาก

ศุภกร เนตรผา และ อีระภัทร ประสมสุข (2560) ที่ศึกษาการบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก โดยกลุ่มตัวอย่างคือครูผู้สอนโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 307 คน ทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีการบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการตรวจสอบ ด้านการวางแผน และด้านการแก้ไขปรับปรุง โดยวงจรคุณภาพเป็นวงจรที่ต้องดำเนินการทั้ง 4 ด้านอย่างต่อเนื่องและครบถ้วน หากหยุดหรือละเว้นด้านใดด้านหนึ่งไปจะไม่เกิดการปรับปรุงคุณภาพที่สมบูรณ์

Dudin et al., (2017) ที่ศึกษาการใช้วงจร Deming (PDCA) เป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมในอุตสาหกรรมการเกษตร พบว่า วงจร Deming (PDCA) อันเป็นที่รู้จักกันเป็นอย่างดีมานานแล้ว ยังคงเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องมือคุณภาพอื่น ๆ ในการปรับปรุงและแก้ปัญหาผลผลิตตกต่ำในอุตสาหกรรมการเกษตร และยังสรุปแนวคิดที่ PDCA ด้านที่สำคัญที่สุดคือด้านการวางแผน (Plan) เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นการกำหนดทิศทางก่อนนำไปสู่เป้าหมายคือการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แก่องค์กร

Feunp and Thabrani (2018) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (Total Quality Management) และความสามารถเชิงพลวัต (Dynamic Capabilities) ที่ส่งผลต่อตัวแปรส่งผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและส่งผลกระทบต่อตัวแปรตามคือความสามารถในการแข่งขันขององค์กร (Competitive Advantages) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคือกลุ่มผู้บริหารที่กำลังศึกษาอยู่ในหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยในปาตัง อินโดนีเซีย จำนวนทั้งสิ้น 50 คน ผลการศึกษาพบว่าความสามารถเชิงพลวัตและการสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อความสามารถในการแข่งขัน และระบบบริหารคุณภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบไปด้วย

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการสร้างสรรค์นวัตกรรมยังส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อความสามารถในการแข่งขันอีกด้วย

อมรินทร์ เทวตา (2561) ทำการศึกษาการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพ (Quality Circle : Plan-Do-Check-Act) เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา ได้แสดงให้เห็นว่าการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพส่งเสริมให้มีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และส่งผลให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งที่เป็นผลลัพธ์ในรูปของผลิตภัณฑ์ บริการ และกระบวนการในการทำงานเพื่อดำเนินโครงการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนได้ ทั้งนี้สามารถแบ่งนวัตกรรมได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมที่เป็นกระบวนการ (Process Innovation) หมายถึง การจัดการดำเนินการแบบใหม่ที่ทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินการขององค์กรดีขึ้น
2. นวัตกรรมที่เป็นผลผลิต (Production Innovation) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่ได้รับการออกแบบมาใหม่ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น

โดยการศึกษาเป็นการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อสร้างนวัตกรรมทั้งที่เป็นผลผลิตและกระบวนการในโรงเรียนต้นแบบมาตรฐานระบบการศึกษาต้านยาเสพติด เพื่อป้องกันปัญหาเสพติดในประเทศไทย ได้นำวงจรคุณภาพมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมคุณภาพเพื่อป้องกันยาเสพติดโดยมุ่งหวังให้นักเรียนได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ เกิดการพัฒนาทางด้านสมอง ร่างกาย และจิตใจ โดยให้นักเรียนได้ร่วมกันคิด วางแผน ลงมือทำ และประเมินผลของกิจกรรมด้วยตนเองเพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อไป ทั้งนี้กิจกรรมคุณภาพที่เกิดขึ้นต้องเกิดผลสัมฤทธิ์และสร้างความพึงพอใจแก่นักเรียนและชุมชน นวัตกรรมที่ได้จากการศึกษานี้คือเครื่องมือหรือเกณฑ์การประเมินนักเรียนที่เป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะติดยาเสพติด โดยใช้การสังเกตและสอบถามโดยครูผู้สอนจากกลุ่มเพื่อนและบุคคลแวดล้อม เกณฑ์การประเมินพิจารณาจากปัจจัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมของนักเรียน ซึ่งช่วยให้ครูค้นหา นักเรียนกลุ่มเสี่ยงได้ง่าย รวดเร็ว และประหยัดค่าใช้จ่าย และยังสามารถจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับความสนใจของนักเรียนกลุ่มเสี่ยงเพื่อส่งเสริมศักยภาพได้ตรงตามความต้องการและความถนัดของนักเรียน และยังคงตอบสนองการใช้เวลาว่างของนักเรียนเพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ ทั้งต่อตัวนักเรียนเองและต่อสังคมส่วนรวม ซึ่งนับเป็นความต้องการของลูกค้านั่นเอง และบรรลุตามเป้าหมายสูงสุดของการวิจัย นั่นคือการป้องกันและต่อต้านปัญหาเสพติดในโรงเรียน

ดวงกมล ผ่องพรรณแห (2561) ที่ทำการศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคตของภาคตะวันตกของ

ประเทศไทย ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน พบว่าการมีนวัตกรรมและการส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมในธุรกิจท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โดยการสร้างสรรค์นวัตกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการนำวงจรบริหารคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในระบบปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านคือ การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การตรวจสอบแผน และการปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ยังพบว่าการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นทักษะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัด และหลากหลายแบบแตกต่างกันไป

Silva et al., (2019) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมส่งเสริมให้เกิดการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร โดยเก็บข้อมูลจาก 30 หน่วยงานจากกลุ่มตัวอย่าง 173 คน ได้แสดงให้เห็นถึงการบริหารองค์กรด้วยวงจรคุณภาพ PDCA ที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นโดยทั้ง 4 ขั้นตอนของวงจรคุณภาพ PDCA ล้วนส่งผลต่อกันเป็นวงจร ที่สำคัญวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) นับเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ปรากฏขึ้น และเป็นปัจจัยนำเข้าจากระบบหนึ่งไปยังระบบถัดไป ก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดท้ายคือนวัตกรรม ส่วนวงจรคุณภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ก็ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ปรากฏออกมาและส่งผลกระทบต่อระบบอื่นเช่นกัน แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) นั่นคือจะส่งผลย้อนกลับจากระบบหนึ่งไปยังระบบก่อนหน้าเพื่อให้เกิดการทบทวนผลการดำเนินงาน

ดังนั้นจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดจะเห็นว่าวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นระบบของการดำเนินงานที่ทำให้เกิดการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งสามารถลดต้นทุนและเวลาในการดำเนินงาน เป็นการสร้างกิจกรรมคุณภาพของการผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ และสร้างความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามจะเห็นว่างานวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่เป็นการศึกษาระบบบริหารคุณภาพหลัก ได้แก่ TQM ส่วนงานวิจัยที่เจาะลึกถึงเครื่องมือคุณภาพก็มีไม่มากนัก ได้แก่ แผนภูมิแกงปลา แผนภูมิพาเรโต และแผนภูมิควบคุม และมักทำการวิจัยเชิงคุณภาพและในบริบทที่เป็นสถานศึกษา อุตสาหกรรมการผลิต และผู้ให้บริการทั่วไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้เครื่องมือวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ในบริบทของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งนับเป็นประเด็นการศึกษาใหม่ของงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนของการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง และนำไปวิเคราะห์ทางสถิติที่ได้จากการศึกษาเอกสารด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Mean) และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) และงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ระเบียบวิธีวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. คุณภาพของเครื่องมือวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ทำการทบทวนวรรณกรรมและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารงานวิจัย โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร วารสาร บทความ หนังสือ และวิทยานิพนธ์ ทั้งที่เป็นเอกสารงานวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศ เพื่อให้เข้าใจแนวคิด ทฤษฎี และหลักการที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัยนี้

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาและสร้างแบบประเมินพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานของ พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) และแบบประเมินระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ของพัชร พิสิฐ (2555) เพื่อดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณต่อไป

ขั้นตอนที่ 3 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย โดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อถือได้ของแบบประเมินก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลการวิจัย

ขั้นตอนที่ 4 เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประสานงานกับโรงพยาบาลเอกชนที่จะทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และนำเสนอข้อเสนอแนะที่พบ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการวิจัยนี้ คือพนักงานที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นทีมสหวิชาชีพที่ประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญทางการแพทย์หลากหลายสาขา ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักโภชนาการ นักเทคนิคการแพทย์ และบุคลากรวิชาชีพอื่น ๆ เพื่อให้บริการทางการแพทย์และการรักษาแบบบูรณาการที่มีคุณภาพรวมทั้งสิ้น 6,900 คน แบ่งเป็นทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 1,200 คน พยาบาล 900 คน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์อีก 4,800 คน (ข้อมูลบุคลากรปี 2561) โดยแพทย์ส่วนใหญ่ได้รับวุฒิปริญญาในระดับสากลจากสถาบันที่มีชื่อเสียงในด้านมาตรฐานทางการแพทย์และคุณภาพระดับสูง

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากประชากรของการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 6,900 คน ผู้วิจัยจึงคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรหาขนาดตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) จะได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือขนาดของประชากรทั้งหมด ($N = 6,900$)

e คือสัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น ($e = 0.05$)

$$\text{แทนค่าในสูตร จะได้ } n = \frac{6,900}{1+(6,900)(0.05)^2}$$

$$= 378.08$$

$$= 379 \text{ ตัวอย่าง}$$

3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งสมาชิกของประชากรจะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นคงที่ที่จะได้รับเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบแผนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling Design) เนื่องจากประชากรมีการแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ คือ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 1,200 คน พยาบาล 900 คน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์อีก 4,800 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มของประชากรเหล่านี้โดยใช้การสุ่มแบบง่ายให้ได้จำนวนตามสัดส่วนประชากร เพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรจากทุกกลุ่ม (นคร เสรีรักษ์ & ภรณ์ ติราชภูริวิเศษ, 2555) ซึ่งแบ่งตามกลุ่มของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลแห่งนี้ อันได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์

$$\text{สูตร} \quad n_i = \frac{n \times N_i}{N} \quad \text{เมื่อ } i = \text{ชั้นภูมิที่ } 1, 2, \dots, L$$

เมื่อ n_i คือขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิหรือแต่ละกลุ่ม

N_i คือขนาดของประชากรทั้งหมดของแต่ละชั้นภูมิหรือแต่ละกลุ่ม

แทนค่าในสูตร จะได้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแพทย์} = \frac{379 \times 1,200}{6,900} = 65.91 = 66 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาล} = \frac{379 \times 900}{6,900} = 49.43 = 50 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์} = \frac{379 \times 4,800}{6,900} = 263.65 = 264 \text{ คน}$$

ดังนั้นจะได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณแบ่งตามกลุ่มของประชากร 380 คน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของบุคลากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
แพทย์	1,200	66
พยาบาล	900	50

ประเภทของบุคลากร	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์	4,800	264
รวม	6,900	380

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวัดอิทธิพลของตัวแปร ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการศึกษาวงจรคุณภาพ PDCA ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยจัดทำขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าวิจัยหนังสือ เอกสารบทความวิชาการ และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยเป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ขององค์กรในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย พัชร พิสิทธ์ (2555) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 19 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) | จำนวน 2 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบสอบถามที่ได้รับการพัฒนาขึ้นโดย พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ รวมข้อคำถามทั้งสิ้น 22 ข้อคำถาม ดังนี้

- | | |
|------------------------|-------------|
| 1. ด้านการแสวงหาโอกาส | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านความคิดริเริ่ม | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านผู้นำทางความคิด | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านการประยุกต์ใช้ | จำนวน 5 ข้อ |

การวัดแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ใช้แบบมาตรฐานประเมินค่า Likert Rating Scale ตามแนวคิดมาตรวัดของ Likert's Scale 5 ระดับ โดยกำหนดความหมายของค่าคะแนนตามช่วงน้ำหนัก ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
 คะแนน 3 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง คำถามข้อนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

3.4. คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

- นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงมา เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมและถูกต้องของเนื้อหา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามต่อไป
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของการศึกษา (Content Validity) เพื่อพิจารณาความถูกต้องและแม่นยำของเนื้อหาในแบบสอบถาม ความครอบคลุมของข้อความตามวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ แบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงคือสามารถวัดสิ่งที่ต้องการศึกษาได้ตามวัตถุประสงค์ โดยผลจากการวัดต้องมีคุณภาพและถูกต้อง สามารถนำผลคะแนนที่ได้ไปแปลความหมายเพื่อตอบปัญหาการวิจัยได้อย่างเหมาะสม และมีความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนต่ำ (ประสพชัย พสุนนท์, 2558) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence: IOC) หรือค่าดัชนี IOC (ประสพชัย พสุนนท์, 2555) โดยกำหนดให้การประเมินแบบสอบถามของผู้ทรงคุณวุฒิสามารถตัดสินใจได้ 3 แบบ ดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
 คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
 คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการคำนวณค่าดัชนี IOC ที่แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงและสามารถนำมาใช้เป็นข้อคำถามของแบบสอบถามในงานวิจัยได้ต้องมีค่าระหว่าง 0.50 -1.00 ส่วนข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC น้อยกว่า 0.50 แสดงว่าเป็นข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ควรต้องปรับปรุงแก้ไขใหม่ สำหรับสูตรการหาค่าดัชนี IOC เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum_{i=1}^N R_i}{N}$$

เมื่อ $\sum_{i=1}^N R_i$ คือผลรวมคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน
 N คือจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนำเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ผลการทดสอบจากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC พบว่า ข้อคำถามเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 1 ข้อคือ องค์กรของท่านมีความพร้อมในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามนี้ออกจากแบบสอบถาม นอกจากนี้ยังได้นำข้อคำถามบางข้อไปปรับแก้คำ ย้ายไปอยู่ในด้านที่เหมาะสม รวมทั้งมีการแยกข้อคำถามที่ซ้อนความหมายกันอยู่ออกจากกันตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ใจความที่ชัดเจนและตรงกับหัวข้องานวิจัยมากยิ่งขึ้น รายละเอียดของค่าดัชนีความสอดคล้องของแต่ละข้อคำถาม แสดงดังตารางที่ 2 แล้วจึงนำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ไปตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นต่อไป

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือวิจัย

แบบวัด	ค่า IOC	หมายเหตุ
แบบวัดวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act		
1	ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)	
1.1	1	องค์กรของท่านมีแผนการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน
1.2	1	องค์กรของท่านมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินระบบคุณภาพอย่างชัดเจน
1.3	1	องค์กรของท่านมีการจัดทำเอกสารและคู่มือคุณภาพเพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ

แบบวัด		ค่า IOC	หมายเหตุ
1.4	บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ	1	
1.5	องค์กรของท่านมีการกำหนดหลักการ แนวทาง ปฏิบัติ และวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างชัดเจน	1	
2	ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)		
2.1	แผนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพมีการนำไปปฏิบัติได้ตามแผน	1	
2.2	องค์กรของท่านมีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ	1	
2.3	องค์กรของท่านมีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	1	
2.4	องค์กรของท่านมีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติตามแผนได้คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ	1	
2.5	องค์กรของท่านมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวทางปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ	0.7	
2.6	องค์กรของท่านมีหน่วยงานเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระบบบริหารคุณภาพ	1	
2.7	องค์กรของท่านมีการจัดทำรายงานการตรวจสอบหรือประเมินตามระบบบริหารคุณภาพตรงกับสภาพความเป็นจริง	1	
3	ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)		

แบบวัด		ค่า IOC	หมายเหตุ
3.1	องค์กรของท่านมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง	1	
3.2	องค์กรของท่านมีหน่วยงานบริหารคุณภาพที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารคุณภาพ	1	
3.3	องค์กรของท่านมีระบบการประเมินคุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพ	1	ปรับแก้ไขค่าตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
3.4	บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีความร่วมมือในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ	1	เพิ่มนิยามศัพท์
3.5	องค์กรของท่านมีความพร้อมในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ	0.3	ตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์การทดสอบ
4	ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)		
4.1	องค์กรของท่านมีการแจ้งผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ	1	แยกข้อคำถามเป็น 4.1 และ 4.2 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
4.2	บุคลากรทุกระดับรับทราบผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน	1	แยกข้อคำถามเป็น 4.1 และ 4.2 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
4.3	มีการนำข้อมูลสารสนเทศรายงานการดำเนินการตามระบบคุณภาพ	1	แยกข้อคำถามเป็น 4.3 และ 4.4 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
4.4	ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	1	แยกข้อคำถามเป็น 4.3 และ 4.4 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
แบบวัดพฤติกรรมสร้าสรณ์นวัตกรรม			
1	ด้านการแสวงหาโอกาส		

	แบบวัด	ค่า IOC	หมายเหตุ
1.1	ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางการพัฒนางาน	0.7	
1.2	ท่านพยายามคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดคุณภาพมากขึ้น	1	
1.3	ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้นทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด	1	
1.4	ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นและสิ่งที่ควรจะเป็นทำให้ท่านต้องคิดสิ่งใหม่ ๆ ในการพัฒนาการทำงาน	1	
1.5	ท่านคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ	1	ปรับแก้ไขค่าตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
1.6	การปรับเปลี่ยนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ท่านต้องคิดสิ่งใหม่ ๆ	1	เพิ่มนิยามศัพท์
2	ด้านความคิดริเริ่ม		
2.1	ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน	0.7	
2.2	ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	1	
2.3	ท่านสร้างแนวคิดหรือชี้้นำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น	1	ปรับแก้ไขค่าตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ
2.4	ท่านมักจะเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ปัญหา	1	
2.5	ท่านมักจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	1	
2.6	ท่านมักคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆในการทำงาน	1	ย้ายจากแบบวัดด้านผู้นำทางความคิดมาเป็นด้านความคิดริเริ่มตาม

แบบวัด		ค่า IOC	หมายเหตุ
			คำแนะนำของ ผู้ทรงคุณวุฒิ
3	ด้านผู้นำทางความคิด		
3.1	ท่านแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุมขององค์กรเสมอ	1	
3.2	ท่านนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของตน	1	
3.3	ความคิดในการพัฒนาองค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร	1	
3.4	ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	1	
3.5	ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	1	
4	ด้านการประยุกต์ใช้		
4.1	ท่านนำความรู้ที่ได้จากการประชุมหรือสัมมนา มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับองค์กร	1	
4.2	ท่านประเมินการนำความรู้จากการประชุมหรือสัมมนา มาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	1	
4.3	ท่านนำความรู้จากผลสรุปรงานวิจัย ประชุม หรือสัมมนา มาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ	1	
4.4	ท่านประเมินการนำความรู้จากการศึกษาค้นคว้า มาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	1	
4.5	ท่านนำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1	

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดสอบ (try out) กับกลุ่มประชากรที่ต้องการศึกษาคือบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับ

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบว่าข้อคำถามมีความชัดเจนหรือไม่ และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อทดสอบแบบสอบถามที่ให้ผลการวัดคงที่สม่ำเสมอและเป็นอิสระ โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α) ของครอนบาค (Cronbach Method) ในการทดสอบความเชื่อมั่นของมาตรวัดของข้อคำถามในแบบสอบถามเพื่อวัดความเชื่อมั่นของความสอดคล้องภายใน ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์สูงต้องมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 จึงจะนับว่าผ่านเกณฑ์การทดสอบความเชื่อมั่นและสามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามของงานวิจัยได้ (ประสพชัย พสุนนท์, 2557) สำหรับสูตรการหาค่า α เพื่อตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นของวิธีการครอนบาค มีวิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S^2_i}{S^2} \right)$$

เมื่อ S^2 = ความแปรปรวนเป็นรายข้อและความแปรปรวนรวมของแบบสอบถาม

K = จำนวนข้อในแบบสอบถาม

ผลจากการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่าแบบสอบถามทุกข้อมีค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.70 โดยแบบวัดวงจรคุณภาพมีค่าความเชื่อมั่น 0.963 และแบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมมีค่าความเชื่อมั่น 0.959 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

แบบวัด	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient: α)
แบบวัดวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act	0.963
แบบวัดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	0.959

เมื่อทำการปรับแก้ไขแบบสอบถามใหม่ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิจะได้จำนวนข้อคำถามในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียวเท่านั้น ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการ

ปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) หลังจากปรับแก้ไขแล้วรวมได้ข้อคำถามเพิ่มขึ้นจากเดิม 19 ข้อเป็น 20 ข้อ ดังนี้

- | | |
|---|-------------|
| 1. ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) | จำนวน 7 ข้อ |
| 3. ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) | จำนวน 4 ข้อ |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านผู้นำทางความคิด และด้านการประยุกต์ใช้ หลังจากปรับแก้ไขแล้วมีข้อคำถามเท่าเดิมทั้งสิ้น 22 ข้อคำถาม โดยด้านความคิดริเริ่มมีข้อคำถามเพิ่มขึ้น 1 ข้อและด้านผู้นำทางความคิดมีข้อคำถามลดลง 1 ข้อดังนี้

- | | |
|------------------------|-------------|
| 1. ด้านการแสวงหาโอกาส | จำนวน 6 ข้อ |
| 2. ด้านความคิดริเริ่ม | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านผู้นำทางความคิด | จำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านการประยุกต์ใช้ | จำนวน 5 ข้อ |

4. เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณสมบัติของความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นเรียบร้อยแล้ว ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบแผนการสุ่มตัวอย่างจำนวน 380 ตัวอย่าง ณ โรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Source)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมภาคสนาม คือเป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนั่นเอง ซึ่งผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 380 คน โดยการเก็บข้อมูลมี 2 แบบคือ 1. ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามโดยผู้วิจัยเป็นผู้แจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และยังได้รับการช่วยเหลือในการแจกแบบสอบถามจากบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ซึ่งเป็นเพื่อนร่วมธุรกิจกับองค์กรที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ และ 2. การเก็บแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online Survey) ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form โดยการส่งแบบสอบถามผ่านทาง Application ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่าง

กัน ได้แก่ Line, WhatsApp รวมทั้งทาง e-mail ควบคู่กันไปตามความเหมาะสมและสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามที่ได้และทำการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของแบบสอบถาม เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ผลทางสถิติต่อไป

3.5.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source)

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและแบบวัดตัวแปรที่สนใจศึกษาจากหนังสือ เอกสาร งานวิจัย และบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ทั้งจากการค้นคว้าในห้องสมุด แหล่งข้อมูลจากฐานข้อมูลออนไลน์ และแหล่งข้อมูลจากสื่อต่างๆ เพื่อกำหนดแนวทางการวิจัยและกรอบแนวคิดในการศึกษา

3.5.3 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ ตุลาคม พ.ศ. 2562 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2563 ตามแผนการดำเนินงานในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงแผนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลา								
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	
	62	62	62	63	63	63	63	63	
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←	→							
2. กำหนดปัญหาในการวิจัย		←	→						
3. จัดทำเค้าโครงงานวิจัย		←	→						
4. จัดทำแบบวัด/แบบสอบถามงานวิจัย			←	→					
5. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล				←	→				
6. วิเคราะห์ผลข้อมูล							←	→	
7. สรุปผลการวิจัย							←	→	
8. นำเสนอผลการวิจัย								←	→

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมดและตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของคำตอบในข้อคำถามแต่ละประเด็นแล้ว จึงนำมาคำนวณทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

Statistic Package for Social Science - SPSS และสถิติที่นำมาใช้ในการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัย มีดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

2. ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับของการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD)

นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาทำการแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรของคะแนนชี้วัด 5 ระดับ คือระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย และระดับน้อยที่สุด และดำเนินการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ย โดยกำหนดให้พิจารณาความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน จากสูตรการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่าจะได้} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นจะได้การแปลความหมายตามช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นของระดับคะแนนเฉลี่ย ได้ดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น</u>
1.00 – 1.80	พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.60	พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในระดับน้อย

- 2.61 – 3.40 พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในระดับมาก
- 4.21 – 5.00 พนักงานมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม หรือมีการดำเนินการตามวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ในระดับมากที่สุด

3. ทำการทดสอบค่าที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ทำการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินการตามหลักการของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้จากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

4. ทำการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และตรวจสอบ Multicollinearity เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในลำดับถัดไป โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient - r) ซึ่งจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 (Hair, Black, Babin, & Anderson, 2010) ดังนี้

r	ความหมายของความสัมพันธ์
+	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หรือมีอิทธิพลเชิงบวก
-	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม หรือมีอิทธิพลเชิงลบ
0	ไม่มีความสัมพันธ์

r	ระดับของความสัมพันธ์
± 0.10 ถึง ± 0.29	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
± 0.30 ถึง ± 0.49	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
± 0.50 ถึง ± 1.00	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

5. ทำการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อทำการวิเคราะห์โดยตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรวงจรคุณภาพในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อศึกษาว่าวงจรคุณภาพด้านใดส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและส่งผลในระดับใดบ้าง และนำไปกำหนดเป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวต่อไป

การวิเคราะห์ทางสถิติ กำหนดให้สัญลักษณ์ต่าง ๆ มีความหมายดังนี้

\bar{X}	หมายถึง ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 380 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ Statistic Package for Social Science – SPSS โดยผลการวิเคราะห์แสดงไว้เป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อจำแนกลักษณะทั่วไปของตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาระดับของการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ได้จากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรด้วยการทดสอบค่าที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการดำเนินการตามหลักการของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ และตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และวิเคราะห์ผลกระทบของตัวแปรวงจรคุณภาพในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา

(Act) กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และสามารถกำหนดเป็นแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการ

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 380 คน โดยข้อมูลประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงาน มีผลการศึกษาดังตารางที่ 5 – 10

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	175	46.1
หญิง	205	53.9
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และเป็นเพศชาย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21 – 30 ปี	100	26.3
31 – 40 ปี	140	36.8
41 – 50 ปี	83	21.8
50 ปีขึ้นไป	57	15.0
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 140 คนคิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมามีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรี	343	90.3
ปริญญาโท	31	8.2
ปริญญาเอก	6	1.6
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน	0	0.0
15,000 – 30,000 บาท/เดือน	52	13.7
30,000 – 45,000 บาท/เดือน	61	16.1
45,000 – 60,000 บาท/เดือน	48	12.6
60,000 – 75,000 บาท/เดือน	62	16.3
มากกว่า 75,000 บาท/เดือน	157	41.3
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้มากกว่า 75,000 บาท/เดือน จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมามีรายได้ 60,000 – 75,000 บาท/เดือน จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 มีรายได้ 30,000 – 45,000 บาท/เดือน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท/เดือน จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 และมีรายได้ 45,000 – 60,000 บาท/เดือน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 ตามลำดับ และในกลุ่มตัวอย่างไม่มีผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ปี	23	6.1
3 – 6 ปี	54	14.2
7 – 10 ปี	56	14.7
10 ปีขึ้นไป	247	65.0
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 7 – 10 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 3 – 6 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์	66	17.4
พยาบาล	50	13.2
บุคลากรด้านอื่น ๆ	264	69.5
รวม	380	100.0

ผลการวิจัยจากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ฝ่ายสนับสนุนด้านอื่น ๆ จำนวน 264 คนคิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือแพทย์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และพยาบาล จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของการดำเนินการด้วยระบบบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์

ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean - \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - S.D.) มีผลการศึกษาดังตารางที่ 11 - 20

ตารางที่ 11 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)

(n = 380)

ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีแผนการ ดำเนินการของระบบบริหาร คุณภาพอย่างชัดเจน	0 (0.0)	1 (0.3)	44 (11.6)	300 (78.9)	35 (9.2)	3.97	0.467	มาก
2. องค์กรของท่านมีการ กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ และเกณฑ์การประเมินระบบ คุณภาพอย่างชัดเจน	0 (0.0)	1 (0.3)	34 (8.9)	299 (78.7)	46 (12.1)	4.03	0.470	มาก
3. องค์กรของท่านมีการ จัดทำเอกสารและคู่มือ คุณภาพ เพื่อให้บุคลากรทุก ระดับนำไปใช้เป็นแนวทางใน การดำเนินการตามระบบ บริหารคุณภาพ	0 (0.0)	5 (1.3)	94 (24.7)	238 (62.6)	43 (11.3)	3.84	0.623	มาก
4. บุคลากรทุกระดับมีส่วน ร่วมในการวางแผนการ ดำเนินการตามระบบบริหาร คุณภาพ	0 (0.0)	7 (1.8)	141 (37.1)	222 (58.4)	10 (2.6)	3.62	0.571	มาก
5. องค์กรของท่านมีการ กำหนดหลักการ แนวทาง ปฏิบัติ และวัตถุประสงค์ คุณภาพอย่างชัดเจน	0 (0.0)	5 (1.3)	29 (7.6)	289 (76.1)	57 (15.0)	4.05	0.527	มาก

ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
รวม						3.90	0.406	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพด้านการวางแผน (Plan) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.406 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.467 - 0.623 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากรายละเอียดพบว่า องค์กรของท่านมีการกำหนดหลักการ แนวทางปฏิบัติ และวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.527) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินระบบคุณภาพอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.470) และข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.571)

ตารางที่ 12 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

(n = 380)

ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. แผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพมีการนำไปปฏิบัติได้ตามแผน	0 (0.0)	2 (0.5)	33 (8.7)	321 (84.5)	24 (6.3)	3.97	0.413	มาก
2. องค์กรของท่านมีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ	0 (0.0)	7 (1.8)	245 (64.5)	111 (29.2)	17 (4.5)	3.36	0.599	ปาน กลาง

ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
3. องค์กรของท่านมีการ ดำเนินการตามระบบบริหาร คุณภาพตามองค์ประกอบ คุณภาพและเกณฑ์การ ประเมินที่กำหนดในแผนและ คู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0 (0.0)	5 (1.3)	34 (8.9)	291 (76.6)	50 (13.2)	4.02	0.524	มาก
4. องค์กรของท่านมีการ ส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่ง อำนวยความสะดวกให้ บุคลากรสามารถปฏิบัติงาน ตามแผนได้คล่องตัว และมี ประสิทธิภาพ	0 (0.0)	6 (1.6)	128 (33.7)	209 (55.0)	37 (9.7)	3.73	0.652	มาก
5. องค์กรของท่านมีการ ประชาสัมพันธ์หลักการและ แนวทางปฏิบัติตามระบบ บริหารคุณภาพให้บุคลากร ทุกระดับรับทราบ	1 (0.3)	7 (1.8)	164 (43.2)	192 (50.5)	16 (4.2)	3.57	0.619	มาก
6. องค์กรของท่านมี หน่วยงานเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุม ข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระบบ บริหารคุณภาพ	0 (0.0)	6 (1.6)	45 (11.8)	263 (69.2)	66 (17.4)	4.02	0.596	มาก

ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
7. องค์กรของท่านมีการ จัดทำรายงานการตรวจสอบ หรือประเมินตามระบบ บริหารคุณภาพตรงกับสภาพ ความเป็นจริง	0 (0.0)	6 (1.6)	38 (10.0)	274 (72.1)	62 (16.3)	4.03	0.571	มาก
รวม						3.81	0.395	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.395 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.413 - 0.652 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า องค์กรของท่านมีการจัดทำรายงานการตรวจสอบหรือประเมินตามระบบบริหารคุณภาพตรงกับสภาพความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.571) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.524) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ องค์กรของท่านมีหน่วยงานเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.596) และมีเพียงข้อเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือองค์กรของท่านมีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.599)

ตารางที่ 13 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)

(n = 380)

ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง	0 (0.0)	4 (1.1)	27 (7.1)	284 (74.7)	65 (17.1)	4.08	0.528	มาก
2. องค์กรของท่านมีหน่วยงานบริหารคุณภาพที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารคุณภาพ	0 (0.0)	4 (1.1)	67 (17.6)	274 (72.1)	35 (9.2)	3.89	0.548	มาก
3. องค์กรของท่านมีระบบการประเมินคุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพ	0 (0.0)	4 (1.1)	36 (9.5)	281 (73.9)	59 (15.5)	4.04	0.540	มาก
4. บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีความร่วมมือในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ	0 (0.0)	6 (1.6)	72 (18.9)	257 (67.6)	45 (11.8)	3.90	0.601	มาก
รวม						3.98	0.436	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.436 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.528 - 0.601 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากรายละเอียดพบว่า องค์กรของท่านมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.528) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีระบบการประเมินคุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.540) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือองค์กรของท่านมีหน่วยงานบริหารคุณภาพที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.548)

ตารางที่ 14 แสดงระดับการรับรู้วงจรคุณภาพ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)

(n = 380)

ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. องค์กรของท่านมีการแจ้งผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ	0 (0.0)	4 (1.1)	77 (20.3)	279 (73.4)	20 (5.3)	3.83	0.518	มาก
2. บุคลากรทุกระดับรับทราบผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน	1 (0.3)	5 (1.3)	224 (58.9)	144 (37.9)	6 (1.6)	3.39	0.559	ปานกลาง
3. มีการนำข้อมูลสารสนเทศรายงานการดำเนินการตามระบบคุณภาพ	0 (0.0)	7 (1.8)	28 (7.4)	277 (72.9)	68 (17.9)	4.07	0.568	มาก
4. ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย	0 (0.0)	6 (1.6)	23 (6.1)	256 (67.4)	95 (25.0)	4.16	0.591	มาก
รวม						3.86	0.428	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.428 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.518 - 0.591 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.16, S.D. = 0.591) รองลงมาคือ มีการนำข้อมูลสารสนเทศรายงานการดำเนินการตามระบบคุณภาพ อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.568) และมีเพียงข้อเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ บุคลากรทุกระดับรับทราบผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.39$, S.D. = 0.559)

ตารางที่ 15 สรุประดับการรับรู้วงจรคุณภาพ โดยรวมและรายด้าน

(n = 380)

วงจรคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)	3.90	0.406	มาก	2
ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	3.81	0.395	มาก	4
ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)	3.98	0.436	มาก	1
ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)	3.86	0.428	มาก	3
รวม	3.88	0.370	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.370) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าวงจรคุณภาพทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.436) รองลงมา ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.406) ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.428) และด้านการปฏิบัติตามแผน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.395) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการแสวงหาโอกาส

(n = 380)

ด้านการแสวงหาโอกาส	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	จำนวน (ร้อยละ)							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1. ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อหาแนวทางการพัฒนา งาน	1 (0.3)	2 (0.5)	40 (10.5)	228 (60.0)	109 (28.7)	4.16	0.641	มาก

ด้านการแสวงหาโอกาส	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ท่านพยายามคิดค้น วิธีการทำงานใหม่ๆเพื่อ ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ เกิดคุณภาพมากขึ้น	1 (0.3)	3 (0.8)	57 (15.0)	211 (55.5)	108 (28.4)	4.11	0.692	มาก
3. ความผิดพลาดในงานที่ เกิดขึ้นทำให้ท่านต้องคิดค้น สิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความ ผิดพลาด	0 (0.0)	0 (0.0)	207 (54.5)	137 (36.1)	36 (9.5)	3.55	0.662	มาก
4. ความแตกต่างระหว่างสิ่ง ที่เป็นและสิ่งที่ควรจะเป็นทำ ให้ท่านต้องคิดสิ่งใหม่ ๆ ใน การพัฒนาการทำงาน	0 (0.0)	1 (0.3)	153 (40.3)	187 (49.2)	39 (10.3)	3.69	0.651	มาก
5. ท่านคำนึงถึงปัจจัย ภายนอกที่มีผลต่อการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการ ทำงานอยู่เสมอ	0 (0.0)	1 (0.3)	23 (6.1)	178 (46.8)	178 (46.8)	4.40	0.615	มาก ที่สุด
6. การปรับเปลี่ยนทางด้าน วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้ท่านต้องคิดสิ่งใหม่ ๆ	0 (0.0)	1 (0.3)	44 (11.6)	170 (44.7)	165 (43.4)	4.31	0.681	มาก ที่สุด
รวม						4.04	0.477	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมด้านการแสวงหาโอกาส โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.477 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.615 - 0.692 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านคำนึงถึงปัจจัย ภายนอกที่มีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด

(\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.615) รองลงมาคือ การปรับเปลี่ยนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ท่านต้องคิดสิ่งใหม่ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.681) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้นทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.662)

ตารางที่ 17 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านความคิดริเริ่ม

(n = 380)

ด้านความคิดริเริ่ม	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ท่านรวบรวมความรู้จาก ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ในการแก้ไข ปัญหาในการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	2 (0.5)	51 (13.4)	220 (57.9)	107 (28.2)	4.14	0.647	มาก
2. ท่านรวบรวมความรู้จาก ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ในการพัฒนางาน อยู่เสมอ	0 (0.0)	2 (0.5)	41 (10.8)	224 (58.9)	113 (29.7)	4.18	0.629	มาก
3. ท่านสร้างแนวคิดหรือ ชี้แนะสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่ การปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น	0 (0.0)	2 (0.5)	80 (21.1)	200 (52.6)	98 (25.8)	4.04	0.700	มาก
4. ท่านมักจะเป็นผู้นำทาง ความคิดในการแก้ปัญหา	0 (0.0)	3 (0.8)	129 (33.9)	194 (51.1)	54 (14.2)	3.79	0.685	มาก
5. ท่านมักจะเป็นผู้นำทาง ความคิดในการพัฒนางาน ให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	0 (0.0)	4 (1.1)	118 (31.1)	172 (45.3)	86 (22.6)	3.89	0.755	มาก
6. ท่านมักคิดค้นนวัตกรรม ใหม่ๆในการทำงาน	0 (0.0)	5 (1.3)	145 (38.2)	151 (39.7)	79 (20.8)	3.80	0.777	มาก
รวม						3.97	0.544	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านความคิดริเริ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.544 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.629 - 0.777 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากรายละเอียดพบว่า ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.629) รองลงมาคือ ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.647) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านมักจะเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ปัญหา ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.548)

ตารางที่ 18 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านผู้นำทางความคิด

(n = 380)

ด้านผู้นำทางความคิด	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ท่านแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุมขององค์กรเสมอ	0 (0.0)	3 (0.8)	186 (48.9)	157 (41.3)	34 (8.9)	3.58	0.662	มาก
2. ท่านนำเสนอสิ่งใหม่ๆต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของตน	0 (0.0)	3 (0.8)	79 (20.8)	207 (54.5)	91 (23.9)	4.02	0.693	มาก
3. ความคิดในการพัฒนาองค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร	0 (0.0)	3 (0.8)	98 (25.8)	231 (60.8)	48 (12.6)	3.85	0.629	มาก
4. ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	0 (0.0)	1 (0.3)	71 (18.7)	272 (71.6)	36 (9.5)	3.90	0.532	มาก

ด้านผู้นำทางความคิด	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
5. ท่านสนับสนุนเพื่อน ร่วมงานที่มีความคิดใหม่ใน การพัฒนางานอยู่เสมอ	0 (0.0)	1 (0.3)	64 (16.8)	280 (73.7)	35 (9.2)	3.92	0.515	มาก
รวม						3.85	0.477	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านผู้นำทางความคิด โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.477 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.515 - 0.693 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ จากรายละเอียดพบว่า ท่านนำเสนอสิ่งใหม่ๆต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของตน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.693) รองลงมาคือ ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.515) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุมขององค์กรเสมอ ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.662)

ตารางที่ 19 แสดงระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ด้านการประยุกต์ใช้

(n = 380)

ด้านการประยุกต์ใช้	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
1. ท่านนำความรู้ที่ได้จาก การประชุมหรือสัมมนา มา ใช้ในการปฏิบัติงานที่ เหมาะสมกับองค์กร	0 (0.0)	0 (0.0)	98 (25.8)	209 (55.0)	73 (19.2)	3.93	0.668	มาก

ด้านการประยุกต์ใช้	ระดับความคิดเห็น จำนวน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
2. ท่านประเมินการนำ ความรู้จากการประชุมหรือ สัมมนามาใช้ในองค์กร อยู่เสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	180 (47.4)	172 (45.3)	28 (7.4)	3.60	0.623	มาก
3. ท่านนำความรู้จากผลสรุป งานวิจัย ประชุม หรือ สัมมนามาใช้ปรับปรุงการ ปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสม กับองค์กรอยู่เสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	68 (17.9)	227 (59.7)	85 (22.4)	4.04	0.634	มาก
4. ท่านประเมินการนำ ความรู้จากการศึกษาค้นคว้า มาใช้ในองค์กรอยู่เสมอ	0 (0.0)	0 (0.0)	179 (47.1)	167 (43.9)	34 (8.9)	3.62	0.645	มาก
5. ท่านนำความรู้จากการ ติดตามข่าวสารการ เปลี่ยนแปลงทาง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงาน	0 (0.0)	1 (0.3)	28 (7.4)	153 (40.3)	198 (52.1)	4.44	0.641	มาก ที่สุด
รวม						3.93	0.492	มาก

ผลการวิจัยจากตารางที่ 19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านการประยุกต์ใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.93 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.492 โดยในแต่ละข้อคำถามมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.623 - 0.668 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับการรับรู้ที่มีการกระจายใกล้เคียงกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า ท่านนำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.641) รองลงมาคือ ท่านนำความรู้จากผลสรุปงานวิจัย ประชุม หรือสัมมนามาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$,

S.D. = 0.634) และระดับการรับรู้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ท่านประเมินการนำความรู้จากการประชุม หรือสัมมนา มาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.623)

ตารางที่ 20 สรุประดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยรวมและรายด้าน

(n = 380)

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านการแสวงหาโอกาส	4.04	0.477	มาก	1
ด้านความคิดริเริ่ม	3.97	0.544	มาก	2
ด้านผู้นำทางความคิด	3.85	0.477	มาก	4
ด้านการประยุกต์ใช้	3.93	0.492	มาก	3
รวม	3.95	0.423	มาก	

จากตารางที่ 20 พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.423) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการแสวงหาโอกาส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.477) รองลงมา ได้แก่ ด้านความคิดริเริ่ม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.544) ด้านการประยุกต์ใช้ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.492) และด้านผู้นำทางความคิด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.477) ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน

การวิเคราะห์ระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ใช้การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรจากการทดสอบค่าที (T-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป มีผลการศึกษาดังตารางที่ 21 - 26

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามเพศ

(n = 380)

ตัวแปร	เพศ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	t	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	ชาย	175	3.99	0.484	1.756	0.080
	หญิง	205	3.92	0.360		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของเพศชายมีค่าเท่ากับ 3.99 และเพศหญิงมีค่าเท่ากับ 3.92

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามช่วงอายุ

(n = 380)

ตัวแปร	ช่วงอายุ	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	21 – 30 ปี	100	3.87	0.365	7.412**	0.000
	31 – 40 ปี	140	3.90	0.419		
	41 – 50 ปี	83	4.00	0.386		
	50 ปีขึ้นไป	57	4.16	0.504		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไปมีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.16 รองลงมาคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีค่าเฉลี่ย 4.00 ช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าเฉลี่ย 3.90 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 380)

ตัวแปร	ระดับการศึกษา	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	-	-	9.357**	0.000
	ปริญญาตรี	343	3.92	0.398		
	ปริญญาโท	31	4.18	0.543		
	ปริญญาเอก	6	4.42	0.564		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกมีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือระดับปริญญาโท มีค่าเฉลี่ย 4.18 และระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.92 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามรายได้

(n = 380)

ตัวแปร	รายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม	< 15,000	0	-	-	12.723**	0.000
	15,000 – 30,000	52	3.64	0.411		
	30,000 – 45,000	61	3.87	0.382		
	45,000 – 60,000	48	3.94	0.336		
	60,000 – 75,000	62	4.00	0.370		

ตัวแปร	รายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
	> 75,000	157	4.08	0.428		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้มากกว่า 75,000 บาท/เดือน มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 60,000 – 75,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ย 4.00 รายได้ 45,000 – 60,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.94 รายได้ 30,000 – 45,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ย 3.87 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 15,000 – 30,000 บาท/เดือน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

(n = 380)

ตัวแปร	ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม	น้อยกว่า 3 ปี	23	3.85	0.318	3.606*	0.014
	3 – 6 ปี	54	3.82	0.350		
	7 – 10 ปี	56	3.91	0.415		
	10 ปีขึ้นไป	247	4.00	0.440		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปมีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 7 – 10 ปี มี

ค่าเฉลี่ย 3.91 ประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่า 3 ปีมีค่าเฉลี่ย 3.85 และประสิทธิภาพในการทำงาน 3 – 6 ปีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

(n = 380)

ตัวแปร	ตำแหน่งงาน	จำนวน	\bar{x}	S.D.	F	Sig.
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม	แพทย์	66	4.11	0.536	13.311**	0.000
	พยาบาล	50	3.71	0.338		
	บุคลากรด้านอื่น ๆ	264	3.96	0.385		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานเป็นแพทย์มีค่าสูงสุดเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือบุคลากรทางการแพทย์ด้านอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และพยาบาลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.71 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบว่าตัวแปรวงจรกิจภาพแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงจนมีความกลมกลืนกันของตัวแปรและข้อคำถาม และการตรวจสอบ Multicollinearity มีผลการศึกษาดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพแต่ละด้าน

(n = 380)

วงจรกิจภาพ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์					Collinearity Statistics	
	Plan	Do	Check	Act	IB	Tolerance	VIF
ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)	1.000					0.474	2.109
ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)	0.721**	1.000				0.394	2.535
ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)	0.738**	0.803**	1.000			0.312	3.207
ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)	0.610**	0.778**	0.755**	1.000		0.394	2.535
พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovative Behavior-IB)	0.450**	0.538**	0.512**	0.532**	1.000		

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 27 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพทั้ง 4 ด้านด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพและประเมินว่าตัวแปรทุกตัวที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานตามกรอบแนวคิดมีความสัมพันธ์กันสูงมากเกินไปจนมีความกลมกลืนกันหรือไม่ จากผลการวิเคราะห์พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจภาพทั้ง 4 ด้านมีค่าระหว่าง 0.610 - 0.803 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังได้ทำการทดสอบหาค่า Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Measure of Collinearity) เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระต่อกันหรือไม่ พบว่าค่า Tolerance มีค่า 0.312 - 0.474 ซึ่งมากกว่า 0.1 ตามเกณฑ์การทดสอบและค่า VIF มีค่า 2.109 - 3.207 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์การทดสอบ (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรวงจรกิจภาพแต่ละด้านที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงไม่มีความสัมพันธ์กันและสามารถนำไปวิเคราะห์หาสมการพยากรณ์ต่อไปได้

4.5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม

การวิเคราะห์สมมติฐานหลัก ความสัมพันธ์ระหว่างวงจรคุณภาพกับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ดังแสดงใน ตารางที่ 28-29

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างวงจรคุณภาพกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

(n = 380)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
(Constant)	1.442	0.188		7.656**	0.000
วงจรคุณภาพ	0.648	0.048	0.567	13.398**	0.000
R = 0.567, R ² = 0.322, Adjusted R ² = 0.320, Durbin-Watson = 1.600, F = 179.501, Sig. = 0.000					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 28 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ผลจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความสัมพันธ์ พบว่าวงจรคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F = 179.501, Sig. = 0.000) โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 32.0 (Adjusted R² = 0.320) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.567 (R = 0.567) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง จากค่าสหสัมพันธ์พบว่าตัวแปรวงจร คุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมี น้ำหนักความสำคัญของตัวแปร, $\beta = 0.567$ (t = 13.398, Sig. = 0.000)

จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์สมมติฐานย่อยผลของตัวแปรวงจรคุณภาพในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) กับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อสร้าง แบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

(Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการ ดังแสดงในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) แสดงแบบจำลองอิทธิพลของวงจรคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

(n = 380)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
(Constant)	1.573	0.179		8.763**	0.000
Do (X ₂)	0.337	0.072	0.315	4.663**	0.000
Act (X ₄)	0.283	0.067	0.287	4.247**	0.000
R = 0.567, R ² = 0.322, Adjusted R ² = 0.318, Durbin-Watson = 1.596, F = 89.490, Sig. = 0.000					

** ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 29 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ทำการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนของแบบจำลองเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจากค่า Durbin-Watson พบว่ามีค่า 1.596 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์คือต้องมีค่าอยู่ระหว่าง 1.5 – 2.5 (Hair et al., 2010) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกันสอดคล้องตามข้อกำหนดในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการ ผลจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของแบบจำลอง พบว่าตัวแปรอิสระวงจรคุณภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงถูกตัดออกจากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) ส่วนวงจรคุณภาพที่เหลืออีก 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 ($F = 89.490$, $Sig. = 0.000$) ตัวแปรอิสระทั้ง 2 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 31.8 ($Adjusted R^2 = 0.318$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ 0.567 ($R = 0.567$)

จากค่าสหสัมพันธ์เชิงพหุ พบว่าตัวแปรอิสระวงจรกิจภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) มีอิทธิพลและสามารถพยากรณ์ตัวแปรตามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรแต่ละตัวเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do), $\beta = 0.315$ และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act), $\beta = 0.287$ และมีค่าคงที่ของสมการพยากรณ์คะแนนดิบเท่ากับ 1.573 จึงสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{สมการพยากรณ์คะแนนดิบ} \quad Y_{IB} = 1.573 + 0.337X_2 + 0.283X_4$$

$$\text{สมการพยากรณ์คะแนนมาตรฐาน} \quad Z_{IB} = 0.315Z_{X_2} + 0.287Z_{X_4}$$

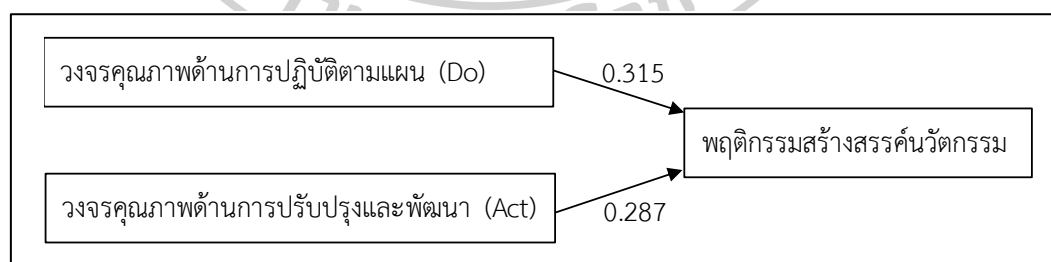
เมื่อ Y_{IB} หมายถึง พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

X_2 หมายถึง วงจรกิจภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)

X_4 หมายถึง วงจรกิจภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)

จากสมการพยากรณ์คะแนนดิบอธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า เมื่อวงจรกิจภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มขึ้น 0.337 หน่วย และเมื่อวงจรกิจภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย และสามารถแสดงแบบจำลองได้ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 แบบจำลองแสดงอิทธิพลของวงจรกิจภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม



ตารางที่ 30 แสดงผลการทดสอบและสรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.6 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 วงจรคุณภาพ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.2 วจรคุณภาพ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ส่งผล ทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.3 วจรคุณภาพ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.4 วจรคุณภาพ ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทาง การแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้การวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสำรวจด้วยแบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย ตามกรอบแนวคิดและสมมติฐานที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 380 คน และใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling Design) ตามตำแหน่งงานของกลุ่มประชากร ได้แก่ แพทย์ 66 คน พยาบาล 50 คน และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์อื่น ๆ 264 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเพื่อศึกษาระดับของตัวแปรวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation - SD) วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ด้วยการทดสอบค่าที (T-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test) หรือทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และวิเคราะห์อิทธิพลของวงจรคุณภาพต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และวิเคราะห์อิทธิพลของวงจรคุณภาพแต่ละด้านที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยเทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้เป็น 5 ส่วน ทำการอภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรกิจคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน วงจรกิจคุณภาพ Plan-Do-Check-Act ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 380 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 53.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 46.1 ทางด้านอายุพบว่าส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 36.8 รองลงมาคืออายุ 21 - 30 ปีร้อยละ 26.3 ทางด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 90.3 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทร้อยละ 8.2 ทางด้านรายได้ส่วนใหญ่อายามีรายได้มากกว่า 75,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือรายได้ 60,000 – 75,000 บาท/เดือนร้อยละ 16.3 ทางด้านประสบการณ์ในการทำงานส่วนใหญ่อายีมีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 7 – 10 ปีร้อยละ 14.7 ทางด้านตำแหน่งงานเป็นบุคลากรทางการแพทย์ด้านอื่น ๆ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาเป็นแพทย์ร้อยละ 17.4 และพยาบาลร้อยละ 13.2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการรับรู้ของระบบบริหารคุณภาพด้วยวงจรกิจคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

1. ระดับการรับรู้วงจรกิจคุณภาพ Plan-Do-Check-Act

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ มีระดับการรับรู้วงจรกิจคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.370) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับการรับรู้วงจรกิจคุณภาพทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการตรวจสอบหรือการประเมินมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.436) รองลงมา ได้แก่ ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.406) ด้านการปรับปรุงและพัฒนา ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.428) และด้านการปฏิบัติตามแผน ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.395) ตามลำดับ

2. ระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์มีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.423) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านการแสวงหาโอกาส มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.477) รองลงมา ได้แก่ ด้านความคิดริเริ่ม ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.544) ด้านการประยุกต์ใช้ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.492) และด้านผู้นำทางความคิด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.477) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($t=1.756$, Sig.=0.080) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($F=7.412$, Sig.= 0.000) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($F=9.357$, Sig.= 0.000) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($F=12.723$, Sig.= 0.000) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($F=3.606$, Sig.= 0.014) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.6 ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ($F=13.311$, $Sig.= 0.000$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ผลจากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) พบว่าตัวแปรวงจรคุณภาพแต่ละด้านที่ใช้ในการพยากรณ์ตัวแปรตามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่มีความสัมพันธ์กันและสามารถนำไปวิเคราะห์หาสมการพยากรณ์ต่อได้ โดยค่า Tolerance มีค่า 0.312 - 0.474 ซึ่งมากกว่า 0.1 ตามเกณฑ์การทดสอบ และค่า VIF มีค่า 2.109 - 3.207 ซึ่งน้อยกว่า 10 ตามเกณฑ์การทดสอบ (Hair et al., 2010)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

ผลการทดสอบสมมติฐานหลักโดยการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) ทำการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนของการวิเคราะห์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม พบว่าวงจรคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 179.501$, $Sig. = 0.000$) โดยมีอำนาจของความสัมพันธ์ร้อยละ 32.0 (Adjusted $R^2 = 0.320$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.567 ($R = 0.567$) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง จากค่าสหสัมพันธ์ พบว่าตัวแปรวงจรคุณภาพมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานที่ 2 วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร, $\beta = 0.567$ ($t = 13.398$, $Sig. = 0.000$) จากค่า Unstandardized Coefficients อธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า เมื่อวงจรคุณภาพเพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มขึ้น 0.648 หน่วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานหลัก

ผลการทดสอบสมมติฐานย่อยโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการ ทำการตรวจสอบค่าความคลาดเคลื่อนของแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรวงจรกิจคุณภาพในแต่ละด้านและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม พบว่าจากวงจรกิจภาพทั้ง 4 ด้าน มีวงจรกิจภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ที่ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมจึงถูกตัดออกจากการวิเคราะห์ด้วยเทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) ส่วนตัวแปรวงจรกิจภาพที่เข้าสู่สมการพยากรณ์มี 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับตัวแปรตามพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($F = 89.490$, $Sig. = 0.000$) โดยตัวแปรอิสระทั้ง 2 มีอำนาจในการพยากรณ์ร้อยละ 31.8 ($Adjusted R^2 = 0.318$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุเท่ากับ 0.567 ($R = 0.567$)

สมมติฐานที่ 2.1 วงจรกิจภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่าวงจรกิจภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ไม่ปรากฏในแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าวงจรกิจภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และไม่สามารถกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ได้ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.2 วงจรกิจภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่าวงจรกิจภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และเข้าสู่สมการแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์มาเป็นลำดับแรก โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร, $\beta = 0.315$ จากค่า Unstandardized Coefficients อธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า เมื่อบรรยากาศด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มขึ้น 0.337 หน่วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.3 วงจรกิจภาพด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่าวงจรกิจภาพด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่ปรากฏในแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ แสดงให้เห็นว่าวงจรกิจภาพด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และไม่สามารถกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์ได้ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2.4 วงจรกิจภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่าวงจรกิจภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา

(Act) มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม และเข้าสู่สมการแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์มาเป็นลำดับที่ 2 โดยมีน้ำหนักความสำคัญของตัวแปร, $\beta = 0.287$ จากค่า Unstandardized Coefficients อธิบายความสัมพันธ์ได้ว่า เมื่อวงจรคุณภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยจะทำให้ตัวแปรพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเพิ่มขึ้น 0.283 หน่วย ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการอภิปรายผลการวิจัยไว้เป็น 2 ส่วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1) อภิปรายผลระดับความคิดเห็นของตัวแปร และ 2) อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นของตัวแปร

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับของระบบบริหารคุณภาพที่ดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ระดับของวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์มีระดับการรับรู้วงจรคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าระดับการรับรู้วงจรคุณภาพทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) และด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ตามลำดับสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธ พิสิทธ์ (2555) ที่ทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา เขตจังหวัดนนทบุรี ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสถานศึกษามีระดับความคิดเห็นของวงจรคุณภาพ PDCA ทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก แต่มีความแตกต่างกันในลำดับที่ของแต่ละด้าน โดยด้านการวางแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ศุภกร เนตรผา และ ชีระภัทร ประสมสุข (2560) ที่ทำการศึกษาการบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอท่าสองยาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นครูผู้สอนในโรงเรียนมีการใช้วงจรคุณภาพทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการปฏิบัติตามแผน ดังนั้นจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากร

ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการรับรู้ในวงจรคุณภาพอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บุคลากรเหล่านี้มีการปฏิบัติงานด้วยวงจรคุณภาพโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน จะเห็นว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) รองลงมาเป็นด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) และด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องตามลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของลูกค้า ซึ่งเป็นคนไข้ที่เข้ารับการรักษาพยาบาล จึงต้องมีความรอบคอบในการปฏิบัติงานโดยมีการตรวจสอบและวางแผนการปฏิบัติงานอย่างรัดกุมก่อน ก่อนที่จะนำไปปฏิบัติจริง อีกทั้งยังสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มุ่งหวังให้บุคลากรมีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด ตามที่ได้ตั้งปณิธานคุณภาพขององค์กรโดยมุ่งมั่นในการให้บริการด้วยมาตรฐานระดับโลก อีกทั้งยังมีการประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลตามมาตรฐานและเกณฑ์การรับรองคุณภาพ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากลอย่างสม่ำเสมอตามระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ภายใต้การแข่งขันของธุรกิจบริการทางการแพทย์ในปัจจุบัน

2. ระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม

กลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์มีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่าระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการแสวงหาโอกาส ด้านความคิดริเริ่ม ด้านการประยุกต์ใช้ และด้านผู้นำทางความคิด ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมีระดับของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมทั้งโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความคิดริเริ่ม เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ พรทิพย์ ไชยฤกษ์ (2555) ที่ทำการศึกษาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน พบว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรในสถาบันวิจัยมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการแสวงหาโอกาส มีระดับพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์มากที่สุด ส่วนอีก 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้นจากงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้มีระดับการรับรู้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมอยู่ในระดับมาก กล่าวคือบุคลากรเหล่านี้มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาลำดับค่าเฉลี่ยของแต่ละด้าน จะเห็นว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการแสวงหาโอกาส รองลงมาเป็นด้านความคิดริเริ่ม ด้านการประยุกต์ใช้ และด้านผู้นำทางความคิดเป็นลำดับสุดท้าย ซึ่งสอดคล้องตาม

ลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องปฏิบัติงานเป็นขั้นเป็นตอนเรียงตามลำดับ โดยเริ่มต้นจากการแสวงหาโอกาสในการสร้างสรรค์นวัตกรรมก่อน จากนั้นจึงเกิดเป็นความคิดริเริ่ม ก่อนนำไปสู่การประยุกต์ใช้ และยังสามารถคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรในการให้การบริการสุขภาพแบบ องค์กรรวมระดับโลกด้วยนวัตกรรม อย่างไรก็ตามจะเห็นว่าพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมด้านผู้นำทาง ความคิดมีระดับความคิดเห็นเป็นลำดับสุดท้าย แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรมแต่มีความเป็นผู้นำทางความคิดน้อยกว่าด้านอื่น ๆ เช่นการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม การนำเสนอสิ่งใหม่ ๆ ต่อหัวหน้างานหรือเพื่อร่วมงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลสมมติฐานการวิจัย

จากวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อที่ 2 เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขต กรุงเทพมหานคร และข้อที่ 3 เพื่อศึกษาระบบบริหารคุณภาพโดยใช้วงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act เป็นเครื่องมือ ที่ส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม แตกต่างกัน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านเพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้และปฏิเสธ สมมติฐานที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าปัจจุบัน ปัจจัยทางด้านเพศในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทาง การแพทย์ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ไม่ส่งผลให้การเรียนรู้หรือความสามารถของบุคคลแตกต่างกัน โรงพยาบาลมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร รวมทั้งแนวทางในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยไม่แบ่งแยกตามเพศ ทำให้บุคลากรได้มีโอกาสในการเรียนรู้และแสดงศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งการแสดงผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างเท่าเทียมกันทั้งเพศชายและเพศหญิง นอกจากนี้โดยข้อกำหนดของบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะในตำแหน่งที่เป็นบุคลากรวิชาชีพ เฉพาะทาง เช่น แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ ยังมีข้อกำหนดให้บุคลากรเหล่านี้ ต้องมีการศึกษาหาความรู้จากงานวิจัยหรือการประชุมทางวิชาการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็น ส่วนประกอบหนึ่งในการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง จึงมีโอกาสที่จะเรียนรู้และนำไปสู่การแสดงผลซึ่งพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้เท่าเทียมกัน และ

โดยลักษณะการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ และทักษะความเชี่ยวชาญส่วนบุคคลในการปฏิบัติงานและให้บริการรักษาพยาบาล ดังนั้นปัจจัยทางด้านเพศ จึงไม่ทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างกันแต่อย่างใด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิญญามาส โลงนันทน์ (2557) ที่ทำการศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด ซึ่งเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจทางด้านทางการแพทย์และการดูแลสุขภาพใกล้เคียงกับขอบเขตในงานวิจัยนี้ พบว่าเพศของพนักงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมไม่แตกต่างกัน

ส่วนการศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ อีก 5 ด้านคือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน พบว่ามีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่กำหนดไว้ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 - 1.6 เนื่องจากพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นความสามารถหรือทักษะอย่างหนึ่งของบุคคลที่แสดงออกมาเพื่อปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา อันเกิดจากการสั่งสมความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์เฉพาะบุคคล ดังนั้นย่อมแตกต่างกันตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อายุ และระดับการศึกษา ย่อมส่งผลโดยตรงต่อการเรียนรู้และการสั่งสมความรู้ของบุคลากร รวมทั้งการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร ดังจะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เพิ่มขึ้นตามอายุ และระดับการศึกษาของบุคลากรที่สูงขึ้น ส่วนปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ด้าน รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ก็สอดคล้องและเป็นไปตามอายุ และระดับการศึกษาเช่นกัน ในส่วนของตำแหน่งงานนั้น ย่อมส่งผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้แตกต่างกันอย่างชัดเจน ตามหน้าที่รับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง ที่ทำให้โอกาสในการเรียนรู้และแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นแตกต่างกันออกไป ดังนั้นปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันออกไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงกมล ผ่องพรรณแข (2561) ที่ศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต พบว่าการสร้างสรรค์นวัตกรรมเป็นทักษะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่เกิดขึ้นโดยไม่มีข้อจำกัดหลากหลายแบบแตกต่างกันไป เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ สิทธิโชค สบายเมือง (2561) ที่ศึกษา

การข้บ่งบ่งปัจจัยสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษาโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีบทบาทหน้าที่ในองค์กรแตกต่างกัน มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ ฐิตวดี เนียมสุวรรณ (2554) ที่ทำการศึกษา รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความคิดสร้างสรรค์แตกต่างกัน ผลงานวิจัยของธัญญา มาส โลจนานนท์ (2557) ที่ทำการศึกษาภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์ม จำกัด ที่พบว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานแตกต่างกัน ผลงานวิจัยของ กนกนาฏ เอียดมาก และคณะ (2561) ที่ศึกษาพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรใน มหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา พบว่าพนักงานที่มีปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ Amo (2006) ที่ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ โดยศึกษาอิทธิพลของความสำคัญของบุคคลรอบข้างและตำแหน่งในโครงสร้างขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพยาบาลในสถานพยาบาลในประเทศนอร์เวย์ ที่พบว่าพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาล และบุคลากรฝ่ายสนับสนุนทางการแพทย์ทั่วไปมีความคิดเห็นต่ออิทธิพลของระบบบริหารและเพื่อนร่วมองค์กรแตกต่างกัน และส่งผลให้การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 วงจรคุณภาพส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า วงจรคุณภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมในระดับสูง เป็นไปตามสมมติฐานหลักที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปตามลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลเอกชนแห่งนี้ที่มีนโยบายในการส่งเสริมการสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เป็นตัวขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพขององค์กร ดังนั้นบุคลากรภายในองค์กรจึงได้รับโอกาสในการการพัฒนาคุณภาพและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมได้อย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรินทร์ เทวตา (2561) ที่ศึกษาการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อสร้างนวัตกรรม กิจกรรมในการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยม โดยพบว่าการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพทั้ง 4 ด้านคือ การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ และการแก้ไข สามารถนำไปสู่นวัตกรรมทั้งนวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมผลผลิตเพื่อดำเนินกิจกรรมป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยม และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงกลม ผ่องพรรณแห (2561) ที่ศึกษาการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของ โรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต โดยพบว่าการ สร้างสรรค์นวัตกรรมมีจุดเริ่มต้นจากการนำวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในระบบปฏิบัติงาน ทั้ง 4 ด้านคือ การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การตรวจสอบแผน และการปรับปรุงแก้ไข นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วุฒิพงษ์ ภักดีเหล่า (2554) ที่ศึกษาคุณลักษณะขององค์การ นวัตกรรม: กรณีศึกษาองค์การที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม โดยพบว่าการดำเนินการตามขั้นตอนของ PDCA นำไปสู่โอกาสในการปรับปรุงพัฒนาองค์การซึ่งเป็นพื้นฐานของการเกิดนวัตกรรมนั่นเอง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Sadikoglu และ Zehir (2010) ที่ศึกษาอิทธิพลของระบบบริหาร คุณภาพแบบองค์รวม (TQM) ต่อตัวแปรส่งผ่านการสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน และส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร พบว่าวงจร คุณภาพหรือการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งเป็นหนึ่งในองค์ประกอบของ TQM ส่งอิทธิพลต่อ การสร้างสรรค์นวัตกรรมในกลุ่มตัวอย่างบริษัทเอกชนในตุรกี เช่นเดียวกับการศึกษาของ Bon และ Mustafa (2013) ที่ศึกษาผลของ TQM ต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมในธุรกิจบริการในยุโรป พบว่าการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องหรือวงจรคุณภาพส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม สอดคล้องกับประชุม รอดประเสริฐ (2553) และศุภกร เนตรผา และธีระภัทร ประสมสุข (2560) ที่ ศึกษาการใช้วงจรคุณภาพในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา อำเภอท่าสองยาง จังหวัดตาก แสดง ให้เห็นว่าวงจรคุณภาพเป็นวงจรที่ต้องดำเนินการทั้ง 4 ด้านอย่างต่อเนื่องและครบถ้วน หากหยุดหรือ ละเว้นด้านใดด้านหนึ่งไปจะไม่เกิดการปรับปรุงคุณภาพที่สมบูรณ์

นอกจากนี้ในงานวิจัยนี้ยังได้ทำศึกษาโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบมีขั้นตอน (Stepwise) เพื่อตัดตัวแปรที่ไม่ส่งอิทธิพลต่อ พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมและเลือกตัวแปรที่มีอิทธิพลเข้าสมการ เพื่อศึกษาอิทธิพลของ ความสัมพันธ์ของวงจรคุณภาพในแต่ละด้าน คือ Plan-Do-Check-Ack กับพฤติกรรมสร้างสรรค์ นวัตกรรม และสร้างแบบจำลองความสัมพันธ์ดังกล่าว พบว่า วงจรคุณภาพด้านการวางแผน ปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่เข้าสู่สมการจึงไม่ปรากฏว่ามี ความสัมพันธ์เชิงเส้นต่ออิทธิพลความสัมพันธ์และไม่เข้าสู่แบบจำลองพยากรณ์ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 และ 2.3 ซึ่งเป็นไปตามกลไกและผลลัพธ์ของวงจรคุณภาพทั้ง 2 ด้าน กล่าวคือ วงจรคุณภาพด้าน การวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) นั้นเป็นส่วนที่อยู่ใน ระหว่างขั้นตอนการดำเนินการของวงจรคุณภาพที่ไม่ปรากฏเป็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมออกมาอย่าง ชัดเจน นอกจากนี้ยังเป็นขั้นตอนที่หากดำเนินการไม่เหมาะสม 2 ขั้นตอนนี้อาจปิดกั้นการ สร้างสรรค์นวัตกรรมหรือทำให้การสร้างสรรค์นวัตกรรมเกิดขึ้นอย่างล่าช้าได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรทางการแพทยะนั้น มีลักษณะการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ที่ต้องเร่งด่วน เป็น

การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือเป็นการปฏิบัติงานแบบปัจจุบันทันด่วน จึงทำให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่ปรากฏออกมา ไม่สามารถผ่านการประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพทั้ง 2 ด้านนี้ได้ ดังนั้นผลจากการวิเคราะห์โดยกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ จึงปรากฏผลออกมาว่าวงจรคุณภาพด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan) และด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check) ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแต่อย่างใด

ส่วนวงจรคุณภาพอีก 2 ด้านที่เหลือคือด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) นั้นมีความสัมพันธ์เชิงเส้นโดยส่งอิทธิพลเชิงบวกและสามารถสร้างแบบจำลองพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2 และ 2.4 ซึ่งก็เป็นไปตามกลไกและผลลัพธ์ของวงจรคุณภาพทั้ง 2 ด้านเช่นกัน กล่าวคือวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ทำให้เกิดเป็นผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปรากฏออกมาเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน บุคลากรจึงรับรู้ได้ถึงการดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพทั้ง 2 ด้านนี้ นอกจากนี้ก็ยิ่งสอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตและความปลอดภัยของคนไข้ที่มารับการรักษาพยาบาล ดังนั้นการปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความเร่งด่วน เป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือเป็นการปฏิบัติงานแบบปัจจุบันทันด่วนที่ต้องการการลงมือปฏิบัติงานอย่างทันที ดังนั้นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่เกิดขึ้น จึงผ่านการดำเนินการด้วยวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ที่ปรากฏเป็นผลลัพธ์ในการรักษาพยาบาลออกมานั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Silva และคณะ (2019) ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรม ได้แสดงให้เห็นถึงการบริหารองค์กรด้วยวงจรคุณภาพ PDCA ที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้นโดยทั้ง 4 ขั้นตอนของ PDCA ล้วนส่งผลต่อกันเป็นวงจร ที่สำคัญวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) นับเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ปรากฏขึ้น และเป็นปัจจัยนำเข้าจากระบบหนึ่งไปยังระบบถัดไป ก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดท้ายคือนวัตกรรม ส่วนวงจรคุณภาพด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ก็ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ปรากฏออกมาและส่งผลกับระบบอื่นเช่นกัน แต่เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกับด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) นั่นคือจะส่งผลย้อนกลับจากระบบหนึ่งไปยังระบบก่อนหน้าเพื่อทบทวนผลการดำเนินงาน อย่างไรก็ตามในบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป อาจให้ผลที่แตกต่างกัน เช่นงานวิจัยของ Nikolaevish และคณะ (2017) ที่ศึกษาการใช้วงจร Deming (PDCA) เป็นเครื่องมือในการสร้างสรรค์นวัตกรรมในอุตสาหกรรมการเกษตร ซึ่งพบว่า วงจร Deming (PDCA) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องมือคุณภาพอื่น ๆ ในการปรับปรุงผลผลิตในอุตสาหกรรมการเกษตร และยังแสดงแนวคิดที่ว่า PDCA ด้านที่สำคัญที่สุดคือด้านการวางแผน (Plan) เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของวงจรการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นการกำหนดทิศทางก่อนนำไปสู่เป้าหมายของการสร้างสรรค์นวัตกรรมและการปรับปรุงพัฒนาอุตสาหกรรม อย่างไรก็ตามจาก

หลักฐานงานวิจัยที่ปรากฏทั้งในไทยและต่างประเทศ ต่างชี้ให้เห็นว่าวงจรคุณภาพส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยทั้ง Plan-Do-Check-Act ต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเกิดขึ้นจนครบวงจร จึงมีงานวิจัยที่ทำการวิเคราะห์ถึงน้ำหนักของอิทธิพลในแต่ละด้าน ไม่มากนักดังได้กล่าวไปแล้วนี้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การทำงานของวงจรคุณภาพทำให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นได้ โดยวงจรคุณภาพด้านการปฏิบัติตามแผน (Do) และด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act) ส่งอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม เนื่องจากเป็นด้านที่สำคัญที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ปรากฏออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรทางการแพทย์ในงานวิจัยนี้ได้นั่นเอง

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้

ผลจากการศึกษาการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ด้าน คือ 1) ข้อเสนอแนะและประโยชน์ในการประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารองค์กร ที่สามารถปรับใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมในการทำงาน และเกิดประโยชน์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร และ 2) ข้อเสนอแนะและประโยชน์เชิงวิชาการ เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางแก่ผู้วิจัยท่านอื่นที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act และพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมต่อไป

5.3.1 การประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารองค์กร

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกัน โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และทักษะความสามารถส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นองค์กรควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสนำเสนอความรู้ แลกเปลี่ยนความรู้หรือประสบการณ์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกันและยังส่งเสริมให้บุคลากรนำไปต่อยอดเกิดเป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและองค์กรต่อไป

2. องค์กรควรส่งเสริม ให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการดำเนินงานด้วยวงจรคุณภาพ เพราะนอกจากจะเป็นเครื่องมือหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ง่ายและส่งผลดีต่อองค์กรเช่นเดียวกับเครื่องมืออื่น ๆ ที่มีความซับซ้อนแล้ว จากงานวิจัยนี้ยังแสดงให้เห็นว่าส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร นอกจากนี้องค์กรควรส่งเสริมความรู้ความ

เข้าใจในเรื่องวงจรคุณภาพ เพื่อให้พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมเกิดขึ้นและถูกควบคุมภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบและโดดเด่นให้แก่องค์กรในการแข่งขันทางธุรกิจ การแพทย์ต่อไปในอนาคต

5.3.2 การประยุกต์ใช้ในเชิงวิชาการ

1. จากงานวิจัยที่ผ่านมา จะเห็นว่าการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาถึงแบบจำลองของวงจรคุณภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมนั้นแทบไม่มีเลย ดังนั้นจึงเป็นแนวทางและโอกาสให้นักวิจัยท่านอื่นได้ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ดังกล่าวเพื่อพิสูจน์หลักฐานงานวิจัยตามกรอบแนวคิดในงานวิจัยนี้ต่อไป หรืออาจทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก หรืออาจค้นพบแง่มุมใหม่ของความสัมพันธ์ในบริบทที่แตกต่างออกไป เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมิติมากยิ่งขึ้น

2. จากการศึกษาอิทธิพลทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ยังมีแนวทางให้นักวิจัยได้นำไปต่อยอดการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบถึงอิทธิพลของแต่ละกลุ่มของประชากรว่าส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมแตกต่างกันอย่างไร ในระดับใด เป็นต้น

5.4 ข้อจำกัดในการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งแบ่งเป็น แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ฝ่ายสนับสนุนด้านอื่น ๆ เพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรในองค์กร อย่างไรก็ตามจะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายทางด้านตำแหน่งงานอยู่บ้าง ซึ่งอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับของวงจรคุณภาพและพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งการให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังเช่นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นแพทย์หลาย ๆ ท่านมักเป็นส่วนหนึ่งของทีมผู้บริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดและวางนโยบายของระบบบริหารคุณภาพ จึงมีการรับรู้ในวงจรคุณภาพในระดับสูง ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาจากผลการสำรวจในบุคลากรทางการแพทย์ฝ่ายสนับสนุนด้านอื่น ๆ อาจจะยังขาดการรับรู้เกี่ยวกับวงจรคุณภาพหรือยังไม่เข้าใจในหลักการรวมทั้งการปฏิบัติงานอย่างลึกซึ้งเท่าบุคลากรที่เป็นแพทย์

เช่นเดียวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรม ก็อาจมีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงานเช่นกัน เนื่องจากโดยข้อกำหนดทางด้านคุณสมบัติของแพทย์ และพยาบาล จะต้องมีการศึกษา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสาขาการปฏิบัติงานของตนเป็นประจำสม่ำเสมอทุกปี เพื่อประกอบการตอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ จึงทำให้เกิดการเรียนรู้และต่อยอดไปสู่พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมใน

ระดับสูงและมีผลสัมฤทธิ์ต่อการทำงานสูง ส่วนบุคลากรทางการแพทย์ฝ่ายสนับสนุนด้านอื่น ๆ จะมีพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมที่แตกต่างออกไป เนื่องจากไม่มีข้อกำหนดดังกล่าว



รายการอ้างอิง

- Amo, B. W. (2006). Employee innovation behavior in health care: the influence from management and colleagues. *International Concil of Nurses, International Nursing Review, 53*, 231-237.
- Bon, A. T., & Mustafa, E. M. A. (2013). Impact of Total Quality Management on Innovation in Service Organizations: Literature review and New Conceptual Framework. *Procedia Engineering, 53*(2013), 516-529.
- De Jong, J. P. J., & Den Hartog, D. N. (2008). Innovative Work Behavior: Measurement and Validation.
- Dudin, M. N., Smirnova, O. O., Vysotskaya, N. V., Frolova, E. E., & Vilkova, N. G. (2017). The Deming Cycle (PDCA) Concept as a Tool for the Transition to the Innovation Path of the Continuous Quality Improvement in Production Processes of the Agro-Industrial Sector. *Europian Research Studies Journal, XX*(2B), 283-293.
- Feunp, F., & Thabrani, G. (2018). Total Quality Management, Dynamic Capabilities, and Competitive Advantages: Mediating Effect of Innovation. *Advance in Economics, Business and Management Research, 57*, 162-173.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective (7th ed.)*. New York: Pearson Prentice Hall.
- Heizer, J., & Render, B. (2008). *Operations management*. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice Hall.
- Higgins, J. M. (1995). *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ - Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing Company.
- Kleysen, R. F., & Street, C. T. (2001). Toward a multi-dimensional measure of individual innovative behavior. *Journal of Intellectual Capital, 2*(3), 284-296.
- Montgomery, D. C. (2009). *Statistical Quality Control*. Asia: John Wiley & Sons.
- Nanda, T., & Singh, T. (2009). Determinants of creativity and innovation in the workplace: A comprehensive review. *International Journal of Technology Policy and Management, 9*(1), 84.

- Naranjo-Valencia, J. C., Jimenez-Jimenez, D., & Sanz-Valle, R. (2015). Studying the link between organizational culture, innovation, and performance in Spanish companies. *Elsevier Espana*, 48(1), 34-41.
- Oakland, J. (2003). *TQM Text with Case*: Butterworth-Heinemann An imprint of Elsevier.
- Ramasamy, S. (2009). *Total Quality Management*. India: Tata McGraw-Hill.
- Robert, B. D. (1995). Creating an Innovative Organization: Ten Hints for involving Frontline Workers. *State and Local Government Review*, 27(3), 221-234.
- Sadikoglu, E., & Zehir, C. (2010). Investigating the Effects of Innovation and Employee Performance on the Relationship between Total Quality Management Practices and Firm Performance: An Ampirical Study of Turkish Firms. *Int. J. Production Economics*, 127(2010), 13-26.
- Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants of Innovative Behavior: A Path Model of Individual Innovation In The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(3), 580-607.
- Sherwood, D. (2001). *Smart Things To Know About Innovation & Creativity*. Oxford: Capstone Publishing Limited.
- Silva, I. S., Bernardes, P., Ramalho, F. D., Ekel, P. I., Martins, C. A. P. d. S., & Liborio, M. P. (2019). Continuous Results-Driven Innovation Management Program. *Revista de Gestão*, 26(4), 389-408.
- Sivapitak, S. (2011). *Innovation Management of Business Organization Affecting Employees' Innovative Work Behavior*. (Dissertation of Doctor of Business Administration, Graduate School). Dhurakij Pundit University,
- Skarzynski, P., & Gibson, R. (2007). การสร้างนวัตกรรมให้เป็น Core Competency (ณ. สิ้น ตระการผล, Trans.). กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- The International Organization for Standardization. (2015). International Standard ISO9001. In *Quality Management Systems - Requiremensts* (Vol. ISO 9001:2015 (E)). Switzerland.
- Torrance, E. P. (1974). Torrance Tests of Creative Thinking [Press release]

Walker, R. M., Damanpour, F., & Devece, C. A. (2011). Management innovation and organizational performance: the mediating effect of performance management. *Journal of Public Administration Research and Theory, 21*(3), 367-386.

กนกนาฏ เอียดมาก, กนกวรรณ สุขโณ, จุฑาทิพย์ แดงเหมือน, สาวิตรี วงศ์งาม, วรรณภรณ์ บริพันธ์, & สัญชัย ลิ่งแท้กุล. (2561). พฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย จังหวัดสงขลา. Paper presented at the การประชุมวิชาการระดับชาติ "วลัยลักษณ์วิจัย".

กนกมัย เชี่ยวเชลลงพจน์. (2554). การประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพสำหรับโรงงานเครื่องมือแพทย์. (ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

กัลยภรณ์ ดารากร ณ ออยุธยา. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การกับความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ศึกษาธนาคารพาณิชย์ในเขตจังหวัดนครปฐม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

กิตติคุณ วัชรมนต์เชียร. (2547). วัฒนธรรมสังคม วัฒนธรรมองค์การ และผู้นำที่มีประสิทธิภาพในธุรกิจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของบรรษัทข้ามชาติ ประเทศไทย. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

เกษสุดา บุรณศักดิ์สถิตย์. (2561). พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มรัตนโกสินทร์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

แก้วตา ศรอดีศักดิ์. (2560). ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2559). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์ พับลิชชิง.

จิรากร ประเสริฐชีวะ. (2560). Interpretation & Guideline for application of ISO 9001:2015 [Press release]

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554a). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ขององค์การประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล. Paper presented at the การประชุมวิชาการระดับชาติ SPUC National Conference 2011, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554b). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล ศึกษา นักศึกษาปริญญาโท คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. Paper presented at the การ

- ประชุมวิชาการระดับชาติ The National SMART Conference | คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ฐิตวดี เนียมสุวรรณ. (2554). รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจภายในที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน. (ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ฐิติมา พูลเพชร. (2560). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการสร้างวัฒนธรรมนวัตกรรมในองค์กร : หลักฐานเชิงประจักษ์ของโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับสิทธิ BOI ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- दनัย เทียนพุด. (2534). การบริหารแบบระบบ OCC กลุ่มควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ดวงกมล ผ่องพรรณแข, & อีระวัฒน์ จันทิก. (2561). การพัฒนาระบบปฏิบัติงานโรงแรมด้วยนวัตกรรมเชิงสร้างสรรค์เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในอนาคต. วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี, 1(12), 88-102.
- ธัญยามาส โลงนันท. (2557). ภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ซิลลิค ฟาร์มา จำกัด (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- ธีรพงศ์ ทับอินทร์. (2558). การใช้วงจรเดมมิ่ง (PDCA) ในการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42. วารสารชุมชนวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 9(2), 68-78.
- นคร เสรีรักษ์, & ภรณ์ ติราชฤทธิ์วิเศษ. (2555). วิจัยไม่ใช่เรื่องยาก. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นรินทร์ เนาวประทีป. (2540). การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พีสิกส์เซ็นเตอร์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2553). นโยบายและการวางแผน : หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2555). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2557). ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยเชิงปริมาณ. วารสารปาริชาติ, 27(1).
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 18, 375-396.
- ปริญวดี ผลเอนก. (2556). การจัดการคุณภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พยนต์ วุฒิรงค์. (2555). การจัดการนวัตกรรมจากแนวคิดสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรทิพย์ ไชยฤกษ์. (2555). ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน). (ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- พัชร พิธิ์ก. (2555). ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสภาพและปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา เขตจังหวัดนนทบุรี. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). วิทยาลัยราชพฤกษ์, นนทบุรี.
- รุ่งเรือง สิทธิจันทร์, & น้ำลีน เทียมแก้ว. (2560). บริการบรรณารักษ์ผู้ช่วยนักวิจัย : จาก IQA สู่ นวัตกรรมบริการสารสนเทศ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *PULINET Journal*, 4(2), 128-136.
- วุฒิพงษ์ ภักดีเหล่า. (2554). การศึกษาคุณลักษณะขององค์การนวัตกรรม: กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม. (วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร)). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554). การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน. (ดุขภูบัณฑิต). ธุรกิจบัณฑิตย, กรุงเทพมหานคร.
- ศุภกร เนตรผา, & อีระภัทร ประสมสุข. (2560). การบริหารสถานศึกษาโดยใช้วงจรคุณภาพของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาในอำเภอท่าสองยาง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาตาก เขต 2. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 10(2), 135-152.
- ศุภชัย อาชีวะระงับโรค. (2549). *Practical PDCA : แก้ปัญหาและปรับปรุงงานเพื่อความสำเร็จ*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซีโน ดีไซน์.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2556). รายงานประจำปี 2556. กรุงเทพฯ
- สำนักบริหารจัดเก็บข้อมูลสถิติ. (2560). สำมะโนอุตสาหกรรม พ.ศ. 2560 ข้อมูลพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น
- สิทธิโชค สบายเมือง, & ศุภชาติ เอี่ยมรัตนกุล. (2561). การชี้บ่งปัจจัยสำคัญของการสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรด้วยกระบวนการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น กรณีศึกษาโรงงานผลิตวัสดุก่อสร้าง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 2(12), 162-172.
- อมรินทร์ เทวตา. (2557). การจัดการดำเนินงาน. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อมรินทร์ เทวตา. (2561). การประยุกต์ใช้วงจรคุณภาพเพื่อสร้างนวัตกรรมกิจกรรมในการป้องกันยาเสพติดในโรงเรียนมัธยมศึกษา. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 2(16), 97-104.



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก แบบสอบถามงานวิจัย

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากร
ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดเลือกโดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21 – 30 ปี 31 – 40 ปี
 41 – 50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. รายได้

น้อยกว่า 15,000 บาท/เดือน 15,000 – 30,000 บาท/เดือน
 30,000 – 45,000 บาท/เดือน 45,000 – 60,000 บาท/เดือน
 60,000 – 75,000 บาท/เดือน มากกว่า 75,000 บาท/เดือน

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

น้อยกว่า 3 ปี 3 – 6 ปี 7 – 10 ปี 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

 แพทย์ พยาบาล บุคลากรด้านอื่น ๆ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ Plan-Do-Check-Act จำนวน 20 ข้อ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้และเลือกหรือทำเครื่องหมายหรือ (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

วงจรคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการวางแผนปฏิบัติงาน (Plan)					
1 องค์การของท่านมีแผนการดำเนินการของระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน					
2 องค์การของท่านมีการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินระบบคุณภาพอย่างชัดเจน					
3 องค์การของท่านมีการจัดทำเอกสารและคู่มือคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรทุกระดับนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ					
4 บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ					
5 องค์การของท่านมีการกำหนดหลักการ แนวทางปฏิบัติ และวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างชัดเจน					
ด้านการปฏิบัติตามแผน (Do)					
1 แผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพมีการนำไปปฏิบัติได้ตามแผน					
2 องค์การของท่านมีการประชาสัมพันธ์แผนการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบก่อนนำไปปฏิบัติ					
3 องค์การของท่านมีการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์การประเมินที่กำหนดในแผนและคู่มือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					

วงจรกิจกรรม	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4 องค์กรของท่านมีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานตามแผนได้คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ					
5 องค์กรของท่านมีการประชาสัมพันธ์หลักการและแนวทางปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ					
6 องค์กรของท่านมีหน่วยงานเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องครอบคลุมข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระบบบริหารคุณภาพ					
7 องค์กรของท่านมีการจัดทำรายงานการตรวจสอบหรือประเมินตามระบบบริหารคุณภาพตรงกับสภาพความเป็นจริง					
ด้านการตรวจสอบหรือการประเมิน (Check)					
1 องค์กรของท่านมีการควบคุม กำกับ และดูแลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง					
2 องค์กรของท่านมีหน่วยงานบริหารคุณภาพที่มีความรู้ความสามารถและทักษะในการบริหารคุณภาพ					
3 องค์กรของท่านมีระบบการประเมินคุณภาพตามวัตถุประสงค์คุณภาพ					
4 บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีความร่วมมือในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ					
ด้านการปรับปรุงและพัฒนา (Act)					
1 องค์กรของท่านมีการแจ้งผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ					
2 บุคลากรทุกระดับรับทราบผลการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพอย่างชัดเจน					
3 มีการนำข้อมูลสารสนเทศรายงานการดำเนินการตามระบบคุณภาพ					
4 ระบบบริหารคุณภาพถูกนำไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมาย					

ส่วนที่ 3 แบบประเมินเกี่ยวกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน จำนวน 22 ข้อ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้และเลือกหรือทำเครื่องหมายหรือ (✓) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการแสวงหาโอกาส					
1 ท่านเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อหาแนวทางการพัฒนางาน					
2 ท่านพยายามคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้เกิดคุณภาพมากขึ้น					
3 ความผิดพลาดในงานที่เกิดขึ้นทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อป้องกันความผิดพลาด					
4 ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นและสิ่งที่คุณควรจะเป็นทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ในการพัฒนาการทำงาน					
5 ท่านคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานอยู่เสมอ					
6 การปรับเปลี่ยนทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้ท่านต้องคิดค้นสิ่งใหม่ๆ					
ด้านความคิดริเริ่ม					
1 ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน					
2 ท่านรวบรวมความรู้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
3 ท่านสร้างแนวคิดหรือชี้้นำสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงไปในทางที่ดีขึ้น					
4 ท่านมักจะเป็นผู้นำทางความคิดในการแก้ปัญหา					
5 ท่านมักจะเป็นผู้นำทางความคิดในการพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ					
6 ท่านมักคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน					
ด้านผู้นำทางความคิด					

พฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 ท่านแสดงความคิดเห็นด้านการพัฒนางานในการประชุมขององค์กรเสมอ					
2 ท่านนำเสนอสิ่งใหม่ๆต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานให้เห็นด้วยกับความคิดของตน					
3 ความคิดในการพัฒนาองค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และองค์กร					
4 ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานให้ปฏิบัติตามความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
5 ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดใหม่ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
ด้านการประยุกต์ใช้					
1 ท่านนำความรู้ที่ได้จากการประชุมหรือสัมมนา มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับองค์กร					
2 ท่านประเมินการนำความรู้จากการประชุมหรือสัมมนา มาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ					
3 ท่านนำความรู้จากผลสรุปงานวิจัย ประชุม หรือสัมมนา มาใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อให้เหมาะสมกับองค์กรอยู่เสมอ					
4 ท่านประเมินการนำความรู้จากการศึกษาค้นคว้า มาปรับใช้ในองค์กรอยู่เสมอ					
5 ท่านนำความรู้จากการติดตามข่าวสารการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงาน					



ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวัด



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 184

วันที่ 27 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

ด้วย นางสาวรุจิเรศ หนูนนาค รหัสประจำตัว 61602319 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
"วงจรคุณภาพส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะ
ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 185

วันที่ 27 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.พนัชกร สิมะขจรบุญ

ด้วย นางสาวจุริศ หนูนานาค รหัสประจำตัว 61602319 นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิตวิทยาลัย หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "วงจรถ่วงคุณภาพส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างสรสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่าน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน บัณฑิตวิทยาลัย

โทร.032 594 107

ที่ อว 8606 (พบ)/ 186

วันที่ 27 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนฤต สังข์เลย

ด้วย นางสาวรุจิเรศ หนูนาค รหัสประจำตัว 61602319 นักศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "วงจรคุณภาพส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร"

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากรมีความประสงค์ขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

(อาจารย์ ดร.อริกมาส มากจ้อย)

รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ฝ่ายวิชาการและวิจัย

รักษาการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	รุจิเรศ หนูนาค
วัน เดือน ปี เกิด	12 สิงหาคม 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาชีววิทยา มหาวิทยาลัยศิลปากร
ที่อยู่ปัจจุบัน	48/45 หมู่ 3 ต.บางชะแยง อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

