ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย

โดย
นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย

โดย
นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2558
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE CAUSAL RELATIONSHIPS AND THE RESULT OF EFFECTIVENESS OF INNOVATION MANAGEMENT: EVIDENCES OF THE MUNICIPALITIES IN THAILAND

By

Miss Umaporn Kanjanaklod

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Doctor of Philosophy Program in Management
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2015
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม: หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย ” เสนอโดย นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... (ประธานกรรมการ)
(รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)
...../...../.....

..... (กรรมการ)
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤกษ์บารมี อุตสาหะวาณิชกิจ)
...../...../.....

..... (กรรมการ)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน)
...../...../.....

..... (กรรมการ)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์)
...../...../.....

..... (กรรมการ)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข)
...../...../.....

54604818: สาขาวิชาการจัดการ
คำสำคัญ: การจัดสรรทรัพยากร/ การจัดการความรู้/ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม/ ภาพลักษณ์องค์กร/ ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย/ความสำเร็จขององค์กร

อุมาพร กาญจนคลอด: ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของปะสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม: หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ผศ.ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ ผศ.ดร.จันทนา แสนสุข. 183 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยผล ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย ได้แก่ โดยผ่านตัวแปรกลางคือประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม งานวิจัยชิ้นนี้เป็นแบบผสานวิธีโดยใช้เชิงปริมาณเพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ และงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา ใช้เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการศึกษากับปลัดเทศบาลในประเทศไทย 344 เทศบาล และสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลักคือเทศบาลที่ได้รางวัลธรรมมาภิบาล สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลศึกษาพบว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรและประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร การจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

ประโยชน์จากงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ผู้บริหารของเทศบาลในองประเทศไทย ตระหนักถึงการพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับเปลี่ยนองค์การให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายต่อไป

สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ลายมือชื่อนักศึกษา..... ปีการศึกษา 2558
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1. ..... 2. .....

54604818: MAJOR: MANAGEMENT
KEY WORDS: RESOURE ALLOCATION/ KNOWLEDGE MANAGEMENT/ EFFECTIVENESS OF INNOVATION MANAGEMEN/ CORPORATE IMAGE/ COOPERATION NETWORK/ COOPERATION SUCCESS

UMAPORN KANJANAKLOD: THE CAUSAL RELATIONSHIPS AND THE REASULT OF THE EFFECTIVENESS OF INNOVATION MANAGEMEN : EVIDENCES OF THE MUNICIPALITIESs IN THAILAND. THESIS ADVISORS: ASST. PROF. VIROJ JADESADALUG, Ph.D. AND ASST..PROF. JANTANA SANSOOK, Ph.D. 183 pp.

The purpose of the study was to investigate the casual factors in term of Resource Allocation and Knowledge Management related to the result factors in term of Corporate Image, Cooperation Network and Municipality Success in Thailand through the mediators of the effectiveness of innovation management. This is a mixed method research. The quantitative research is casual relationship and effect and used the quality method. Also introduce the phenomenological research by in-depth interview technique with Municipality executives. The model testing is using the data collected from 344 municipal clerks in Thailand. The analyzing statistics were multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The key informants are 8 municipality executives: 4 from political administration section and other 4 from civil servant section.

The result found that (1) the effectiveness of innovation management in term of the Organization Construction Culture, The Good Management, Organization Relation with Network and Service Excellence positively affected Corporate Image, Cooperation Network and Cooperation Success, (2) the Corporate Image and Cooperation Network positively affected Cooperation Success, and (3) the Resource Allocation and Knowledge Management positively affected the effectiveness of innovation management in term of the Organization Construction Culture, The Good Management, Organization Relation with Network and Service Excellence.

Benefits of the study, the administrators of the municipalities would develop the effectiveness of innovation management more effectively, adjust their organization on real time basis in order to be the competitive advantage and achieve their performance

---

Program of Management Graduate School, Silpakorn University
Student's signature ..... Academic Year 2015
Thesis Advisors' signature 1. ..... 2. .....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา แสนสุข ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน และ รองศาสตราจารย์ ดร.ปพฤกษ์บารมี อุตสาหะวาณิชกิจ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บูฆอรี ยีหมะ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ ใจมั่น และดร.โชคชัย เดชอมรธัญ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการทำวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์คณะวิทยาการจัดการทุกท่านที่ให้ความรู้ ให้คำแนะนำและประสบการณ์อันมีค่ายิ่งแก่ผู้วิจัย ขอขอบคุณเจ้าของหนังสือ วารสาร เอกสาร และวิทยานิพนธ์ ทุกเล่มที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบคุณปลัดเทศบาลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลการวิจัย ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัย จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราชสำหรับสนับสนุนทุนการศึกษา และบัณฑิตวิทยาลัย

คุณค่าหรือประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และครอบครัวที่อบรมสั่งสอน แนะนำ ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ฎ
บทที่
1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
คำถามการวิจัย 3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3
สมมติฐานของการวิจัย 4
ขอบเขตของการวิจัย 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 7
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 10
ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย 10
การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย 13
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 15
ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและการกำหนดสมมติฐานการวิจัย 22
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 27
การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 33
สรุปสมมติฐานการวิจัย 36
3 วิธีดำเนินการวิจัย 40
แบบการวิจัย 42
ประชากร 42
กลุ่มตัวอย่าง 43
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา 44
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย 44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ 46
การรวบรวมข้อมูล 50
การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 56

บทที่ หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ..... 58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ..... 78
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน..... 101
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 104
สรุปผลการวิจัย 104
การอภิปรายผล 107
ประโยชน์ของการวิจัย 120
ข้อจำกัดในการวิจัย 123
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต..... 123
รายการอ้างอิง 125
ภาคผนวก..... 132
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ..... 133
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ..... 141
ภาคผนวก ค คุณภาพของเครื่องมือ 148
ภาคผนวก ง การทดสอบค่าความลำเอียงของข้อมูล 160
ภาคผนวก จ การทดสอบสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอย
แบบพหุคูณ..... 162
ภาคผนวก ฉ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 175
ภาคผนวก ช หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย 177
ภาคผนวก ซ หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล 181
ประวัติผู้วิจัย..... 183

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	17
2	สรุปสมมติฐานการวิจัย	37
3	ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	43
4	สรุปค่าอำนาจจำแนก ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	49
5	รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทางไปรษณีย์	50
6	ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	59
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย	60
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรของเทศบาลในประเทศไทย	61
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลในประเทศไทย	62
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	63
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศของเทศบาลในประเทศไทย	64
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย	65
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรของเทศบาลในประเทศไทย	65
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	66
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของเทศบาลในประเทศไทย	67
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย	68
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย	68
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย	69
19	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาทั้งหมด	70

ตารางที่ หน้า

20 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆกับภาพลักษณ์บริการ และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย 71

21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI) 72

22 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของภาพลักษณ์องค์กร (CI)ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) กับความสำเร็จขององค์กร (CS) 74

23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กร(CI)ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) กับความสำเร็จขององค์กร (CS) 74

24 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ 75

25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ 76

26 สรุปสมมติฐานของการวิจัย 101

27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ 149

28 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 155

29 การวัดความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่าง (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO) 157

30 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ 157

31 ค่าทดสอบความลำเอียงของข้อมูล 161

32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 170

33 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 176

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย	14
2	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร	28
3	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย	29
4	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	31
5	ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	32
6	ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร	33
7	การจัดสรรทรัพยากรส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	34
8	การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	36
9	แนวคิดการศึกษาวิจัย	41
10	ขั้นตอนการตรวจสอบความลำเอียงในการไม่ตอบแบบสอบถามกลับ	51
11	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาล	100
12	ผลการยอมรับสมมติฐานการวิจัย	103
13	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 1	163
14	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 2	164
15	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 3	164
16	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 4	165
17	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 5	165
18	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 6	166
19	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 7	166
20	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 8	167
21	ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 9	167
22	การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	168
23	การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	169
24	การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	170
25	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามภาพลักษณ์องค์กร	171
26	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย	171
27	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร	172
28	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร	172
29	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร	173
30	ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	173

ภาพที่ หน้า
31 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของการบริหารจัดการที่ดี..... 174
32 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย 174
33 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย 174

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้หลายองค์กรปรับตัวไม่ทัน และได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงเพราะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเป็นการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติพร้อมๆกัน กระทบถึงกันและกัน ทั้งในเรื่องภูมิอากาศ พลังงาน เศรษฐกิจ การตลาด และโครงสร้างทางสังคม ในขณะที่สื่อสารทางสังคมรูปแบบต่างๆทำให้การสื่อสารและแบบแผนความสัมพันธ์ของคนในสังคมเปลี่ยนไป สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทุกวันนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่คาดเดาได้ยาก นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นของการบริหารองค์กรในปัจจุบัน และในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยนวัตกรรมไม่ใช่สิ่งที่จำเป็นเฉพาะแต่ภาคธุรกิจเท่านั้น ภาครัฐก็จำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัฒน์ที่ทำให้การติดต่อสื่อสารของประเทศต่างๆในโลกเชื่อมถึงกันได้โดยสะดวกมาขึ้นทำให้การแข่งขันของประเทศต่างๆรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการที่ประเทศต่างๆจะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆได้ ต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบาย ล้วนมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง (นัทธี จิตสว่าง, 2555)

องค์กรจะต้องมีการปรับตัวทั้งทางด้านโครงสร้าง วัฒนธรรม และค่านิยมขององค์กร ผู้บริหารจะต้องถ่วงดุลระหว่างโครงสร้าง รูปแบบ และกระบวนการบริหารจัดการ ระบบข้อมูลสารสนเทศ ระบบการจูงใจและการลงโทษ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการวางแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ดังนั้นรูปแบบขององค์กรภาครัฐในอนาคตจะมีลักษณะเป็นแบบราบ มีการทำงานเป็นทีมและการเชื่อมโยงแบบเครือข่าย แต่โครงสร้างดังกล่าวจะไม่คงที่ตายตัว คือ จะต้องมีความยืดหยุ่นเตรียมพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลง และการค้นหาแนวกลยุทธ์ใหม่ๆ ที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นองค์กรแห่งนวัตกรรมมีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับเนื่องจากผู้บริหารองค์กรพยายามที่จะปรับองค์กรของตนให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้องค์กรต่างๆต้องมีการปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถรักษาศักยภาพการแข่งขัน (Competitive Advantage) ผู้บริหารขององค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อนำความรู้และแนวคิดใหม่มาสร้างสรรค์และปรับใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการและรวมไปถึงการให้บริการใหม่และกระบวนการขั้นตอนการบริหารจัดการแบบสร้างสรรค์ (นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554)

นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐก็จำเป็นที่จะต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเกิดความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบาย ซึ่งมีการนำเอานวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง (นัทธี จิตสว่าง, 2555) ซึ่งองค์กรภาครัฐยังจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนและองค์กรธุรกิจต่างๆ ด้วย เพื่อที่จะได้เสริมและเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจได้พัฒนาไปอย่างก้าวไกล ในขณะที่

ประชาชนหรือผู้รับบริการก็จะมีความคาดหวังที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆ ต่อการบริการของภาครัฐจึงทำให้ภาครัฐไม่อาจหยุดนิ่งได้ต้องปรับตัวและมีนวัตกรรมในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นวัตกรรมการจัดการภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร (organization development) การดำเนินงาน (work process) และการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (ธิดารัตน์ เทพรัตน์, ม.ป.ป.)

นวัตกรรม (Innovation) ได้มีการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น ในเรื่องการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมองค์การ (Organization Innovation) และเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ซึ่ง นวัตกรรมองค์การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อทำให้องค์กรเกิดความสำเร็จในอนาคตที่เป็นสากลมากขึ้น โดยนำเอาวิธีการบริหารจัดการแบบใหม่มาใช้ (ชลิดา ศรมณี และคณะ, 2555) และการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมามีผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และพบว่าความหลากหลายของนวัตกรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน ปรากฏการณ์ดังกล่าวนี้ยืนยันทฤษฎีว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่ว่า การกระจายอำนาจการตัดสินใจลงสู่หน่วยงานระดับล่าง ย่อมส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มนวัตกรรม เพื่อสนองตอบการแก้ไขปัญหาและความต้องการอันหลากหลายของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งกว่าการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่หน่วยงานส่วนกลาง (จรัส สุวรรณมาลา และคณะ, 2549)

นอกจากการจัดการนวัตกรรมนวัตกรรมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ยังพบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร (Duygu Keskin, Jan Carel Diehl, Nelliene Molenaar, 2012) ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตราฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายเป็นการดำเนินกิจกรรมที่นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้น

รูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร และความร่วมมือที่ดีต่อกัน

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ หนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการจัดทำ บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (ชลิดา ศรมณีและคณะ, 2555) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมพบว่า ตัวแปรสำคัญที่นำมาศึกษายังมีค่อนข้างน้อยและอาจไม่ได้แสดงผลให้เห็นอย่างชัดเจนผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นปัจจัยสาเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ และตัวแปรผลได้แก่การบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร โดยผ่านตัวแปรกลางคือประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ และมีตัวแปรแทรกคือขนาดขององค์กรและงบประมาณ อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาอาจยังไม่มีการศึกษาอิทธิพลและความเกี่ยวข้องของปัจจัยต่าง ๆ ในเชิงประจักษ์ ดังนั้นผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์การต่าง ๆ ในการตระหนักถึงการพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับเปลี่ยนองค์การให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายต่อไป และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในอนาคตที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในมิติอื่นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทยอย่างไร

2. ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทยอย่างไร

3. การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างและพัฒนากรอบแนวคิดของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

2. ทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

3. ทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

4. ทดสอบปัจจัยผลกระทบเชิงสาเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

5. เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานของการวิจัย

1. สมมติฐานที่ 1 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

2. สมมติฐานที่ 2 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

3. สมมติฐานที่ 3 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

4. ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

5. การบริการที่เป็นเลิศมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

6. สมมติฐานที่ 6 ก การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร

สมมติฐานที่ 6 ข การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี

สมมติฐานที่ 6 ค การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

สมมติฐานที่ 6 ง การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ

7. สมมติฐานที่ 7 ก การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร

สมมติฐานที่ 7 ข การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี

สมมติฐานที่ 7 ค การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย

สมมติฐานที่ 7 ง การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เทศบาลในประเทศไทย จำนวน 2,454 แห่ง ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ เทศบาล (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2556) ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนแน่นอนจึงใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 344 แห่ง

1.3 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (non probability sampling) ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารเทศบาล ประกอบด้วย ปลัดเทศบาลและนายกเทศมนตรี โดยคัดเลือกจากเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และรางวัลพระปกเกล้า จำนวน 4 แห่ง ซึ่งแบ่งเทศบาลตามขนาด คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล จำนวน 8 คน

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เทศบาลในประเทศไทย โดยผู้ให้ข้อมูลคือ ปลัดเทศบาล และช่วงระยะเวลาของการเก็บข้อมูลเทศบาล ซึ่งบางองค์กรอาจมีการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลมาเป็นเทศบาลตำบล หรือเทศบาลเมือง จึงอาจทำให้ข้อมูลเกิดความคลาดเคลื่อน จึงขอศึกษาจำนวนของเทศบาล ณ วันที่ 27 กรกฎาคม 2556 เท่านั้น

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา โดยเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2558 – 18 พฤษภาคม 2559 รวมทั้งหมด 5 เดือน

4. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรสาเหตุ (antecedent variable) และตัวแปรผลลัพธ์ (consequence variable) สามารถอธิบายได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ กับภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

กลุ่มที่ 2 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ กับความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

กลุ่มที่ 3 การทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายกับความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

กลุ่มที่ 4 การทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ กับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (The Effectiveness of Innovation Management) หมายถึง รูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนา การริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร (Organization Construction Culture) หมายถึง การส่งเสริมให้พนักงานมีการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน การสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กรและสนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและโครงการต่างๆเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

การบริหารจัดการที่ดี (The Good Management) หมายถึง การออกแบบโครงสร้างองค์กร การจัดกระบวนการภายใน การพัฒนาแนวทางบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร

ความสัมพันธ์กับเครือข่าย (Organization Relation with Network) หมายถึง การจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก

การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการ วิธีการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการโดยการสร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ตลอดจนการบริการรูปแบบพิเศษในรูปแบบหน่วยงานการตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน

ภาพลักษณ์ขององค์การ (Corporate Image) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งภาพขององค์กรเกิดจากความประทับใจในการให้บริการ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและการยอมรับ ในการดำเนินงานขององค์กรที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามการดำเนินงานตามหลักธรรมมาภิบาล

ประสิทธิผลความร่วมมือเครือข่าย (Cooperation Network positively affected) หมายถึง การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างกลุ่มบุคคล และองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน และพัฒนาไปสู่การดำเนินงานในการบริหารจัดการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรและชุมชน

ความสำเร็จองค์กร (Cooperation Success) หมายถึง องค์การมีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร โดยมีการจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานและมีการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) หมายถึง การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร กระบวนการขององค์กร ข้อมูลและความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูลข่าวสารนำมาพัฒนาองค์กร

การจัดการความรู้ (Knowledge of Management)หมายถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดระบบความรู้ ตลอดจนการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1.1 ได้กรอบแนวความคิด ทำให้ให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ให้เห็นปัจจัยเชิงสาเหตุ อันประกอบด้วย การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ และปัจจัยผล ได้แก่ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จในองค์การ

1.2 การสร้างความชัดเจนในลักษณะของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมสำหรับเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งเมื่อเทศบาลทราบถึงประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่ชัดเจน จะส่งผลให้สามารถวิเคราะห์ระหว่างทรัพยากรองค์กรและการจัดการความรู้และประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งศึกษาภายใต้บริบทของเทศบาล

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ทำให้ทราบถึงความสำคัญของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเห็นความสำคัญต่อการส่งเสริมวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศซึ่งจำนำไปสู่การจัดการนวัตกรรมขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินงานของเทศบาลให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำข้อผิดพลาดจากการทำงาน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งคุณภาพในการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดีและนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวทางแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

2.2 สำหรับการศึกษาปัจจัยสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ทำให้องค์การสามารถส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการความรู้ ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จในองค์การ โดยองค์กรมีกลไกกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานติดต่อสื่อสาร เพื่อให้องค์การสามารถพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

3. ประโยชน์เชิงนโยบาย

3.1 เทศบาลควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร โดยผู้บริหารมีนโยบายในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรโดย มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวค่อนข้างสูงลดขั้นตอนการทำงานและการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการกระจายอำนาจให้กับพนักงานเพื่อให้มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจต่างๆภายใต้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การสนับสนุนเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ตลอดจนความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และการจัดการความรู้โดยผู้บริหารส่งเสริทให้บุคลากรมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาให้เกิดการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

3.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงานขององค์กรรวมถึงการกำหนดแนวทางปรับปรุง การพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยบุคลากรมีส่วนร่วมตั้งแต่ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย
3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและการกำหนดสมมติฐานการวิจัย
5. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
6. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
7. สรุปสมมติฐานการวิจัย

1. ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถใช้เป็นกรอบในการอธิบายประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย โดย ประกอบด้วย 1) ทฤษฎีฐานทรัพยากร มุ่งเน้นอธิบายผลการดำเนินงานขององค์กรโดยอาศัยทรัพยากรภายใน 2) ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์มุ่งเน้นอธิบายประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมขององค์กรต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้นเนื่องจากเป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

จากแนวคิดทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์เพื่อใช้เป็นกรอบในการอธิบายผลการวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based View Theory: RBV) การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันนั้นองค์การใดสามารถใช้ทรัพยากรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลย่อมเกิดความยั่งยืนในองค์กรนั้นๆ (Elaine, 1993) ดังนั้นทรัพยากร (Resources) และความสามารถ(Capabilities) เป็นปัจจัยใดที่สำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantages) โดยทรัพยากรในการดำเนินธุรกิจที่องค์กรทั่วไปมีตามหลักสากลประกอบด้วย ที่ดิน แรงงาน เงินทุน และการประกอบการ

ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีฐานทรัพยากร พบว่าทรัพยากรภายในองค์การเป็นเสมือนความสามารถทางกลยุทธ์ขององค์การที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Lorenzoni and Lipparini, 1999) ซึ่ง Barney ได้นำเสนอคุณลักษณะของทรัพยากรที่

สำคัญ 4 ประการ ที่จะก่อให้เกิดการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืนให้กับองค์การ (1) คุณค่าของทรัพยากร (Value) (2) การหายาก (Rarity) (3)ไม่สามารถลอกเลียนแบบ (Imitability) และ (4) ความสามารถที่ทดแทนไม่ได้ (Non-substitutable) (Barney, 1991; Barney and Wright, 1998) โดยแนวคิดฐานทรัพยากร (Resource-based View) ต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ทรัพยากร(Resource) และความสามารถ (Capabilities) ซึ่งองค์ประกอบทั้งสองจะก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันที่ยั่งยืน (Grant, 1996; Eisenhardt and Martin, 2000) ธนาวัฒน์ ธีระพัฒน์สกุล (2554) กล่าวถึงปัจจัยส่วนสำคัญต่อการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสามารถ (Capability) เพื่อเลือกหากลยุทธ์ในการแข่งขันส่งผลสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในการดำเนินองค์กรคือการมุ่งเน้นความสำคัญ ที่ฐานทรัพยากรในการประเมินดูแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพเหนือกว่าและกลยุทธ์การแข่งขันเหนือกว่า (Shen, 2006) และการมุ่งเน้นที่เกี่ยวกับวิธีการกลยุทธ์การแข่งขันมีการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพเหนือกว่า (Betts and Ofori, 1992; Warszaski, 1996). ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรางทิพย์ ยุวานนท์ กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศองค์การสีเขียว และการมุ่งเน้นการตลาด มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ และความสามารถการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ และผลการดำเนินงานของธุรกิจได้รับอิทธิพลทางอ้อมจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการมุ่งเน้นการตลาด ผ่านความสามารถการจัดการลูกค้าเชิงสัมพันธภาพ องค์กรนวัตกรรม ต้องเป็นองค์กรที่คิดค้นกระบวนการทำงานใหม่ มีการคิดค้นหาวิธีการทำงานที่เปลี่ยนแปลงและรับมือกับสถานการณ์ได้ ซึ่งภาครัฐคือประสิทธิภาพและความเท่าเทียมที่จะให้กับประชาชนทุกกลุ่มและผลการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งยังสะท้อนถึงการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรที่มีคุณค่าและเกิดประสิทธิผลมากที่สุด (บุญอนันต์ พินัยทรัพย์, 2555)

ซึ่งความหลากหลายและสมรรถนะของพนักงานจะสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและการสร้างสรรค์นวัตกรรม ใหม่ๆในกับองค์กรได้ (Mcleod, Lobel and Cox, 1996) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keskin, Diehl, Molenaar (2012) พบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ทฤษฎีฐานทรัพยากร พบว่าทฤษฎีนี้อธิบายถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ และผลลัพธ์ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย ความสำเร็จขององค์กร และตัวแปรกลาง ได้แก่ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

1.2 ทฤษฎีเชิงสถานการณ์

ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ (Contingency Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากความคิดอิสระ ที่กล่าวว่าองค์การที่เหมาะสมที่สุดควรจะเป็นองค์การที่มีโครงสร้างและระบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และสภาพความเป็นจริงขององค์การ ตั้งอยู่บนพื้นฐานการศึกษาสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันของมนุษย์ (Humanistic Environment) ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์และปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนมีลักษณะเป็นเหตุเป็นผลและสอดคล้องกับสภาพความเป็น จริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวมและเป้าหมายของสมาชิกทุกคนใน

องค์การ โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การที่เหมาะสมที่สุดคือ องค์การที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงสภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ การสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์การนั้นด้วย (Henry L. Tosi อ้างถึงใน ไชยา ยิ้มวิไล ,2528) เช่นเดียวกันกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่สามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ความเป็นเลิศในการบริการ ความสำเร็จของเครือข่าย และความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรย่อมต้องมีการพิจารณาภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่อาจมีผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมดังกล่าว ความสำคัญของการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ในการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chenhall (2003) เสนอว่าการจัดการภายในองค์กรให้เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน องค์กรจะต้องคำนึงถึงตัวแปรที่สำคัญไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างองค์กร ขนาดขององค์กร กลยุทธ์ขององค์กร และสภาพแวดล้อมภายนอก ตัวแปรดังกล่าวล้วนมีอิทธิพลต่อเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์กร

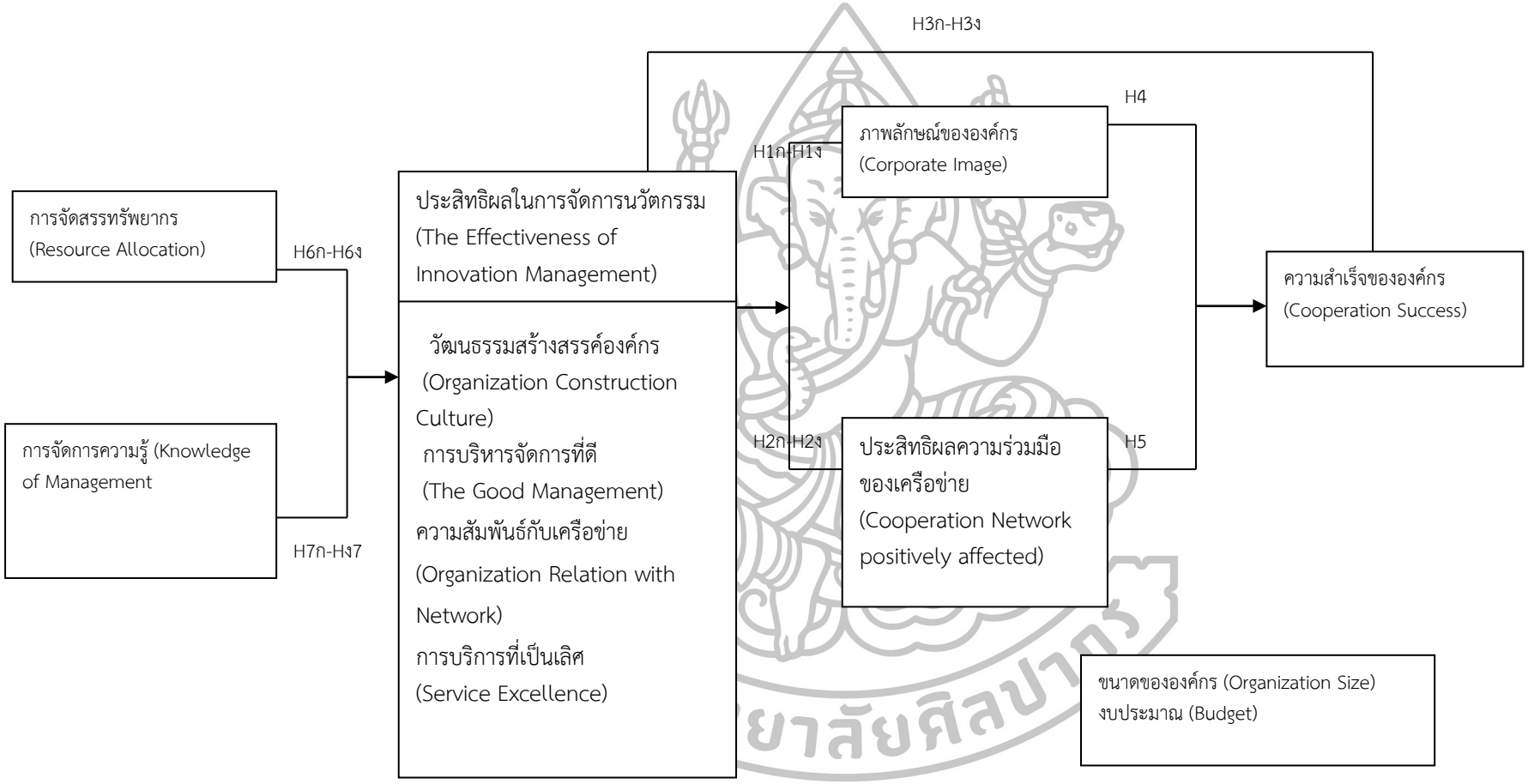
ผลการศึกษาของ ธนิต รัชตะชาติ และ ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช (2555) พบว่า องค์กรต้องเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงจากภายนอกอยู่เสมอ องค์กรจะต้องมีการเตรียมพร้อมด้วยการพัฒนาความสามารถขององค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ อันเป็นผลให้องค์กรยังคงรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน องค์กรจึงต้องมีใช้กลยุทธ์ในการวางแผนปฏิบัติ การประเมินงานและอุปสรรคที่เกิดขึ้นตลอดเวลา ดังนั้นนวัตกรรมขององค์กรย่อยเกิดจากการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ คือ มีการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม มีความเหมาะสมต่อโครงสร้างการทำงาน บุคลากรทีมงานที่มีคุณภาพ มีการจัดการความรู้ขององค์กร และการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน มีระบบการสื่อสารแบบหลายทางทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เหมาะสมกับภาวการณ์ในปัจจุบัน ในขณะที่ Gerdin and Greve (2008) สะท้อนให้เห็นว่าการบริหารองค์กรหรือธุรกิจใด ๆ ต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมและกลยุทธ์ในการบริหารหากองค์กรหรือธุรกิจปรับกลยุทธ์ในการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น โดย โกวิทย์ กังสนันท์ (ม.ป.ป.) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงองค์การ (organizational change) มีความหลากหลายทั้งในด้านหลักการพื้นฐาน มุมมอง และระเบียบวิธีการการศึกษาแนวนวัตกรรมองค์การ (organizational renewal) ที่เน้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์การคล้อยตามการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม

กล่าวโดยสรุปว่า ทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์มีความสำคัญโดยใช้เป็นกรอบแนวทางเพื่ออธิบายว่า ในขณะสถานการณ์และสภาพแวดล้อมองค์กรจะต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ รวมถึงสภาพแวดล้อมภายนอกอื่น ๆ ซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานขององค์กรที่เกิดขึ้นสามารถอธิบายได้ภายใต้ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงสถานการณ์กับการจัดการนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างเหมาะสม

จากการศึกษาทฤษฎีพื้นฐานทั้ง 2 ทฤษฎีจึงนำไปสู่การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ดังต่อไปนี้

2.การพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาทฤษฎีพื้นฐานทั้ง 2 ทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยโดยแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมดและการเชื่อมโยงสู่สมมติฐาน สามารถนำเสนอดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

3. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

แนวคิดนวัตกรรมภาครัฐ ในสภาวะปัจจุบันจะเห็นได้ว่าองค์กรหันมาให้ความสำคัญของนวัตกรรมโดยพยายามที่จะสร้างออกมาในรูปแบบของ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ผลลัพธ์ของการสร้างนวัตกรรมนั้นช่วยให้องค์กรมีความสามารถทางการแข่งขันที่ดี นวัตกรรมเป็นการใช้องค์ความรู้ที่องค์กรมีอยู่เพื่อสร้างสินค้าหรือบริการแบบใหม่ให้กับลูกค้า จุดเริ่มต้นของนวัตกรรมนั้นมาจากความคิด (Idea)และความรู้ (Knowledge) ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ผ่านกระบวนการตัดสินใจและการดำเนินงานทางธุรกิจจนสำเร็จมาเป็นสินค้าและบริการ (ธนิต รัชตะชาติ และ ภูมิพร ธรรมสถิตเดช, ม.ป.ป.) ดังจะเห็นได้จากการศึกษาของ Rothwell (1994) ได้แสดงให้เห็นถึงวิวัฒนาการของกระบวนการสร้างนวัตกรรมจากช่วงยุคแรกที่นวัตกรรมเกิดขึ้นมาจากองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในองค์กรเพียงอย่างเดียว

นวัตกรรมการบริหารจัดการที่ดี หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร (Organization development) การดำเนินงาน (work process) และการให้บริการ (service delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

นวัตกรรมควรมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่ (1) มีประโยชน์มากกว่าของเดิม (2) สอดคล้องกับวัฒนธรรมของสังคมที่เป็นที่ยอมรับ (3) ไม่ยุ่งยากสลับซับซ้อนมาก (4) สามารถรับมาปฏิบัติเป็นครั้งคราวได้ และ (5) มองเห็นและเข้าใจได้ง่าย (โรเจอร์ส Rogers, 1995, อ้างถึงใน วรินทร บุญยิ่ง, 2554) โดย นวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐสามารถจัดแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆได้ คือ 1)นวัตกรรมเชิงนโยบาย 2)นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ 3)รูปแบบการให้บริการ/การส่งมอบงาน 4)นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหาร และ 5) นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2555)

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (The Effectiveness of Innovation Management) หมายถึง รูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนา การริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

กีรติ ยศยิ่งยง (2552) ได้กล่าวถึงนวัตกรรม หมายถึงสิ่งใหม่ ประกอบด้วย 1) สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีผู้ใดเคยทำมาก่อนเลย 2)สิ่งใหม่ที่เคยทำมาแล้วในอดีตแต่ได้รับ การรื้อฟื้นขึ้นมาใหม่ และ3)สิ่งใหม่ที่มีการพัฒนามาจากของเก่าที่มีอยู่เดิม โดยสนนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้สรุปมิติสำคัญของนวัตกรรมมีอยู่ 3 มิติ คือ มิติที่ 1 ความใหม่ (Newness) สิ่งที่จะได้รับการยอมรับว่ามีคุณลักษณะเป็นนวัตกรรมได้นั้น มิติแรกที่จะต้องมีก็คือ ความใหม่ หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นตัวผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิม หรือพัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมดก็ได้ มิติที่ 2 ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) ในมิติประการที่สองที่ถูกกล่าวถึงเสมอในลักษณะของการเป็นนวัตกรรม ก็คือการให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ กล่าวคือ นวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนา

สิ่งใหม่นั้นๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอาจจะสามารถวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรง หรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้ และมิติที่ 3 การใช้ความรู้และความสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity) ในมิติที่สำคัญประการสุดท้ายของการเป็นนวัตกรรมก็คือ การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ หมายความว่า สิ่งที่จะถือเป็นนวัตกรรมได้นั้นจะต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบ หรือการทำซ้ำเป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดของ Naranjo-Gil (2009) กล่าวว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรมในองค์กร โดยการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนวัตกรรมของ Kinder (2002) พบว่า นวัตกรรมของภาครัฐประกอบด้วย เป้าหมาย (Goals) ผลิตภัณฑ์ (Product) ทรัพยากร(Resources) กลุ่มลูกค้า (Customer) ความเสี่ยง (Risk) ผู้ผลิต (Suppliers) โครงสร้างองค์กร (Organization) ผลลัพธ์ (Outcome)และธรรมาภิบาล (Governance) สิ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการนวัตกรรมภาครัฐ และจากการผลการศึกษาวิจัยของ Birasnav , Albufalasa and Bader ได้กล่าวถึง ภาวะผู้นำที่ต้องมีกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมด้านกระบวนซึ่งกระบวนการจัดการมีส่วนสำคัญอย่างมากที่ทำให้เกิดนวัตกรรมเหล่านั้น และสอดคล้องกับแนวคิดกรอบแนวคิดตัวชี้วัดการจัดการนวัตกรรม (The Innovation Management Measurement Framework IMMF) ซึ่งประกอบด้วย การนำเข้า(Input) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) กลยุทธ์นวัตกรรม (Innovation Strategy)วัฒนธรรมองค์การ (Organization and Culture) ผลการดำเนินงาน (Portfolio Management)การจัดโครงการ (Project Management)และการพาณิชย์ (Commercialization)

จากการศึกษาที่ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมภาครัฐมี 3 ประเภท ประกอบด้วย 1)นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ สินค้าใหม่หรือการบริการรูปแบบใหม่ 2) นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) คือเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน เป็นต้น และ3) นวัตกรรมการมีส่วนร่วม (Collaborative Innovation) คือความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับ ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย (2557) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐมีขอบเขตอยู่ภายใต้กรอบบทบาทและหน้าที่ของรัฐบาล (Role and Functioning of government) โดยสามารถจัดแบ่งออกเป็นประเภทต่างๆได้ คือ 1)นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy / Business Concepts Innovation 2)นวัตกรรมด้านสินค้าและบริการ (Service and product innovation) 3)รูปแบบการให้บริการ/การส่งมอบงาน (Delivery Innovation) 4)นวัตกรรมด้านกระบวนการ และการบริหารองค์กร (Process and Organization Administration Innovation) และ 5) นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (Process Interaction Innovation) และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้สรุปแนวคิดที่ใช้ในการแบ่งประเภทของนวัตกรรม โดยจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม ประกอบด้วย 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็น ด้านเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์จะถือเป็นผลิตผล (Outputs) ขององค์การหรือ

ธุรกิจโดยอาจจะอยู่ในรูปของตัวสินค้า (Goods) หรือการบริการ (Services) และ 2)นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) คือ การประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีอีกหลายๆแนวคิดที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการด้านนวัตกรรม โดย Lai, Shu, Lin, Chen and Lin (2014) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่ม บริษัท ในการปฏิบัติงาน นวัตกรรมและ มุ่งเน้นไปที่ การจัดการความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มอุตสาหกรรม ในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ ขององค์กรและ นวัตกรรม การจัดการความรู้ ที่โผล่ออกมา เป็นสื่อกลางของ กลุ่ม อุตสาหกรรม ในแง่ของประสิทธิภาพ นวัตกรรม ขององค์กร และงานวิจัยของ Birasnav, Albufalasa and Bader (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำ มี อิทธิพลโดยตรงผ่าน ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม กระบวนการและ พนักงาน มีส่วนร่วม ในกระบวนการ จัดการความรู้ แบบวันต่อวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Keskin, Diehl, Molenaar (2012) พบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรมการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
Marc Esteve, Tamako Ysa and Francisco Longo. (2012) The Creation of Innovation Through Public – Private Collaboration	Healthcare Management	การดำรงอยู่ของ ตัวเลือก ที่แตกต่างกัน ในองค์กร ในการพัฒนา นวัตกรรม การทำงานร่วมกัน ในหมู่ ประชาชนและ ภาคเอกชน : สัญญา ร่วมมือ ภาครัฐและ เอกชน ตามสัญญา และ ประชาชน ในสังคม เอกชน ร่วมมือ
Derendra D.Points. (2010) Measuring e-governance as an innovation in the public SEctor	Government Information Quarterly	การวิจัย นี้ใช้ แนวคิด การวิเคราะห์เนื้อหา เกี่ยวกับ การสำรวจ โดยใช้ การจัดการนวัตกรรม การวัด กรอบ (IMMF) ซึ่ง เป็นหนึ่งใน กรอบ ทฤษฎี ที่ยอมรับ กันอย่างแพร่หลาย ในการวัด ความคิดริเริ่มใน การสร้างสรรค์นวัตกรรม ร้อยละ คะแนน ผล การดำเนินงานปกติ (PNS) นำไปสู่ ชุด ของคำแนะนำสำหรับการพัฒนา ที่ดีขึ้น
M.Birasnav, M.Albufalasa and Y.Bader. (2013) The role of transformational leadership and knowledge management procesSEs on predicting product and process innovation : An empirical study developed in Kingdom of Bahrain	T'ekhne	การเปลี่ยนแปลงภาวะผู้นำ มี อิทธิพล โดยตรง ผ่าน ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรม กระบวนการและ พนักงาน มีส่วนร่วม ในกระบวนการ จัดการ ความรู้ แบบวันต่อ วัน และการประยุกต์ใช้ ความรู้ที่ มี ความสัมพันธ์ที่ดี กับผลิตภัณฑ์ และ นวัตกรรม กระบวนการ การถ่ายทอดความรู้ และ การประยุกต์ใช้ สื่อกลาง ความสัมพันธ์ระหว่าง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และ นวัตกรรม ผลิตภัณฑ์

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
Kupper (2001) Service Innovation A review of The State of The Art	Institute for innovation Research and Technology Management	การศึกษานวัตกรรมบริการจากจำนวน 120 ผลงาน จำแนกหมวดหมู่ได้ดังนี้ 1) กลยุทธ์นวัตกรรมกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์2) อิทธิพลของข้อมูลด้านนวัตกรรมที่มีต่อลูกค้า 3) ความแตกต่างด้านนวัตกรรมประเภทต่าง ๆ
		4) คุณลักษณะเฉพาะที่มีผลกระทบต่อนวัตกรรมในธุรกิจภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ 5) การพัฒนาลักษณะเฉพาะของนวัตกรรมบริการในแต่ละธุรกิจ เช่น นวัตกรรมบริการด้านการเงิน นวัตกรรมบริการด้านสุขภาพ 6)ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อโครงสร้างนวัตกรรมองค์กร 7) กลยุทธ์นวัตกรรมบริการเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน 8) ปัจจัยที่สนับสนุนให้นวัตกรรมบริการบรรลุผลสำเร็จ 9) ผลกระทบด้านเทคโนโลยีต่อการบริการใหม่
Yung-Lung Lai, Maw-Shin Shu, Feng-Jyh Lin, Yi-Min Chen and Yi-Hsin Lin (2014) The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance	Journal of Business Research	ศึกษาผลกระทบของการ สำรวจ ทรัพยากร พิเศษ และ ความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่ม บริษัท ในการปฏิบัติงาน นวัตกรรมและ มุ่งเน้นไปที่ การจัดการความรู้ เป็นสื่อกลาง สำหรับการตรวจสอบ สอบสวน การวิเคราะห์ การสำรวจ การวิเคราะห์การถดถอย และ สหสัมพันธ์ เป็น ผลกระทบของทรัพยากรที่ พิเศษและ ความสัมพันธ์ระหว่าง กลุ่มอุตสาหกรรม ในการปฏิบัติงาน การจัดการความรู้ ขององค์กรและ นวัตกรรม การจัดการความรู้ ที่ไผล่ออกมา เป็นสื่อกลางของ กลุ่มอุตสาหกรรม ในแง่ของประสิทธิภาพ นวัตกรรมขององค์กร จึงให้ การสนับสนุนสำหรับสมมติฐาน การวิจัย ผลการศึกษา นี้จะมีคุณค่าสำหรับการวิจัย ต่อไปและ การคิดเชิงกลยุทธ์เกี่ยวกับความยั่งยืน ของการดำเนินงาน ขององค์กร

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
Marcelo Seido Nagano, Juliano Pavanells Stefanovitz and Thais Elaine Vick (2014) Innovation management processes, their internal organizational elements and contextual factors : An investigation in Brazil	Journal of Engineering and Technology Management	การพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างบริบทขององค์กรและความสอดคล้องของกระบวนการนวัตกรรมและอิทธิพลของโครงสร้างองค์กรในการริเริ่มไหลผ่านกระบวนการนวัตกรรม ในบรรดาผลงานวิจัยและการปฏิบัติที่มีอยู่สองรูปแบบที่มีศักยภาพของพฤติกรรมที่นำโดยสองในความท้าทายที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในวรรณคดีและในกรณีที่การศึกษาถูกระบุ: ความไม่แน่นอนการจัดการและการประสานการทำงานข้าม
Hult, Knight and Hurley (2004) Innovativeness : Its Antecedents and Impact on Business Performance	Industrial Marketing Management	กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ การมุ่งเน้นการตลาด การมุ่งเน้นการประกอบการธุรกิจ และการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงาน
Reyes Gonzales, Juan Llopis and Jose Gasco (2013) Innovation in Public Service : The case of Spanish local government	Journal of Business Research	มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาการจัดการนวัตกรรมในหน่วยงานในประเทศสเปน ผลการศึกษาพบว่าการจัดการเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร ความสัมพันธ์กับหน่วยงานภายนอกในการร่วมมือกัน สารสนเทศและการสื่อสารเทคโนโลยี เป็นการดำเนินงานของนวัตกรรมที่ส่งผลต่อเป้าหมายองค์กร
Angelika Wodecka-Hyjek (2014) A Learning public organization as the condition for innovations adaptation	Social and Behavioral Sciences	กิจกรรมที่ดำเนินการมุ่งเน้นไปที่นวัตกรรมโดยองค์กรของภาครัฐคือการแสดงออกของการพัฒนาของพวกเขาและผลที่ตามมาของการค้นหาวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการกระทำ
Faridah Djellal, Faiz Gallouj and Ian Mailes (2013) Two decades of research on innovation in services : Which place for public services	Structural Change and Economic Dynamics	นวัตกรรมในรูปทรงนี้จะมีความหลากหลายมากสำหรับการศึกษานวัตกรรมการบริการสาธารณะราวกับว่ามันเป็นสิ่งที่ sui generis ให้อยู่คนเดียวอย่างต่อเนื่องที่จะละเลยมัน แทนกรณีที่ถูกสร้างขึ้นมาสำหรับการพัฒนามุมมองเชิงบูรณาการมากขึ้นของนวัตกรรม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
Charles Edquistand Mikel Zabala – Iturriagagoitia (2012) Public Procurement for Innovation as mission – Oriented innovation policy	Research Policy	นวัตกรรมการจัดซื้อจัดจ้างสาธารณะสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ ความไม่พอใจต่อความต้องการของมนุษย์และการแก้ปัญหาสังคม
Daniel M. Franks and Frank Vanclay (2013) Social Impact Management Plans : Innovation in corporate and public policy	Environmental Impact Assessment Review	การประเมิน ผลกระทบทางสังคม (SIA) การเกิดผลกระทบทางสังคม การจัดการ แผน (Simps) และ ดำเนิน การวิเคราะห์ ของนวัตกรรม ในการกำหนดนโยบาย ขององค์กรและ ประชาชน ที่มีวาง ในสถานที่ กระบวนการ อย่างต่อเนื่อง
Abdul Talib Bon and Esam M.A.Mustafa (2013) Impact of Total Quality Management on Innovation in Service Organization : Literature review and New Conceptual Framework	Procedia Engineering	สำรวจความสัมพันธ์ TQM นวัตกรรมและอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในขอบเขตที่ได้รับการทบทวน การอภิปรายในการปฏิบัติ TQM ในองค์กรให้บริการ
Antonio Barretta and Cristiano Bosco (2011) Technologies of government in Public Sector's networks : In Search of cooperation through management control innovation	Management Accounting Research	มีความจำเป็นที่จะมองเข้าไปในการควบคุมการจัดการการปฏิบัติเพื่อสำรวจสิ่งที่ปฏิบัติเหล่านี้และวิธีการและเหตุผลที่พวกเขาช่วยให้สหกรณ์ "อุดมคติ" ที่จะกลายเป็นจริงเช่นเดียวกับที่จะกระตุ้นหรือขัดขวางโอกาสสำหรับภาครัฐในการบริหารนวัตกรรม
Marcelo Seido Nagano, Juliano Pavanelli Stefanovitz ,Thais Elaine Vick (2014) Innovation management process, their internal organizational elements and contextual factor : An investigation in Brazil	Journal of Engineering and Technology Management	วัตถุประสงค์งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
Merce Bernardo, (2014) Integration of management systems as an innovation : a proposal for a new model	Government Information Quarterly	งานวิจัยครั้งนี้มุ่งทดสอบผลกระทบของการดำเนินงานในการจัดการนวัตกรรม ของประเทศต่าง ซึ่งประกอบวิธีการ การจัดการกลยุทธ์แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน และการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกในการดำเนินงานขององค์กร
S.X. Zeng, X.M. Xie, C.M. Tam, (2009) Relationship between cooperation networks and innovation performance of SMEs.	Technovation	ศึกษาความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร
Harrie.W.M. van Bommel ,(2009) A Conceptual framework for analyzing sustainability strategies in industrial suppy networks from an innovation perspective.	Journal of Cleaner Production	ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย และการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย
David Naranjo-Gil,(2009) The influence of environmental and organization factors on innovation adoption : Consequences for performance in public sector organization.	Technovation	งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาปัจจัยองค์กรและปัจจัยที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมที่ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรมในองค์กร โดยการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร
Devendra D.Potnis, (2009) Measuring e- Government as an innovation in public sector.	Government Information Quarterly	การวิจัยครั้งนี้ใช้กรอบ (IMMF) ในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยภายในองค์กร การจัดการความรู้ การจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารโครงการ การบริหารจัดการทรัพยากร และพาณิชยกรรมทางการค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

ตารางที่ 1 ตารางแสดงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (ต่อ)

ผู้แต่ง – ชื่อเรื่อง	ที่มา	ข้อค้นพบจากงานวิจัย
G Leskovar-Spacapan , M Bastic (2007) Differences in organizations's innovation capability in transition economy : Internal aspect of the organization's strategic orientation.	Technovation	ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมและความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และความได้เปรียบในการแข่งขันคือความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ซึ่ง2ปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร
D Jimenez-Jimenez, R Sanz-Valle (2011) Innovation, organization learning and performance	Journal of Business Research	ผลการศึกษาพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อการนวัตกรรม และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร
Duygu Keskin, Jan Carel Diehl, Nelliene Molenaar (2012) Innovation process of new venture diriven by sustainability.	Journal of Cleaner Production	งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร
JAG Van Kleet, NJ Roome (2007) Developing capabilities and competence for sustainable management as innovation : a research agenda	Journal of Cleaner Production	จากผลการศึกษา พบว่า ภาพลักษณ์องค์กร การปรับตัวขององค์กรส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย ส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมขององค์กร และประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

4. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาและการกำหนดสมมติฐานการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้สังเคราะห์และทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาแล้วนำไปสู่การกำหนดสมมติฐานการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยชุดความสัมพันธ์ดังต่อไปนี้

4.1 วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร คือ สมาชิกมีส่วนร่วมในการทำงาน การสนับสนุนสมาชิกให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันตลอดจนการสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กรซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร (Trompenaars and Hampden-Turner, 2004) ซึ่งสิ่งที่แสดงออกมาเป็นกิจกรรมต่างๆ ของ

องค์การที่สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยกลุ่มพนักงานเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหา ใช้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์การ (Schein and Edgar H. 1992) ซึ่งวัฒนธรรมองค์การจัดว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ (Internal Environment) หรือสิ่งที่อยู่ภายในองค์การและมีผลกระทบต่อพนักงาน การจัดการและองค์การมีความสำคัญเพราะมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึก และการทำงานของพนักงาน (Chuck ; 2008) ซึ่งวัฒนธรรมมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง ให้ความสำคัญแก่การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ริเริ่มสร้างสรรค์ให้ความสำคัญแก่นวัตกรรม พนักงานผูกพันกันด้วยการทดลอง (Experiment) และสร้างสิ่งใหม่ ๆ แก่องค์การ รวมทั้งแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง นิยมความนำสมัย การเติบโตระยะยาวและค้นหาทรัพยากรใหม่ ๆ ความสำเร็จขององค์การอยู่ที่ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่ม และมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ รวมทั้งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Trompenaars and Turner, 2004) และสอดคล้องกับแนวคิดของ Spacapan, Bastic (2007) พบว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

D.Potnis (2010) ได้เสนอแนวคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการจัดนวัตกรรมคือวัฒนธรรมองค์กรซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ นุตะศรินทร์ (2550) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมคือองค์การกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและใช้เป็นพฤติกรรมพื้นฐานแก่พนักงานทุกคนเพื่อเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์การเป็นการวัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bernardo, (2014) พบว่าการดำเนินงานในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งประกอบวิธีการ การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน และการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกในการดำเนินงานขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotter and Heskett (1992) พบว่าวัฒนธรรมองค์การต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรเป็นสำคัญเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆและส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร (นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ D.Potnis (2009) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

4.2 การบริหารจัดการที่ดี (The Good Management) คือการประยุกต์ใช้เทคนิคและการพัฒนาระบบการบริหารต่างๆในองค์กร ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ ซึ่งองค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถรักษาศักยภาพการแข่งขัน (Competitive Advantage) ผู้บริหารขององค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อนำความรู้และแนวคิดใหม่มาสร้างสรรค์และปรับใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการซึ่งนวัตกรรมรวมไปถึงการให้บริการใหม่และ

กระบวนการขั้นตอนการบริหารจัดการแบบสร้างสรรค์ (นรวัฒน์ ชูติวงศ์และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และจากการศึกษาที่ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) คือเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนิน ซึ่งองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องมีการค้นหาแนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอด โดยจุดกำเนิดเริ่มมาจากแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของคนโดยแตกต่างกันตามแหล่งที่มาของความคิด เช่น จากตัวบุคคลเอง (Individuals) จากภายในองค์กร จากความต้องการของลูกค้า จากกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ

Gonzales, Llopis and Gasco (2013) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของนวัตกรรมด้านกระบวนการ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การและเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2554) กล่าวว่า นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process innovations) เป็นการแนะนำขั้นตอนการทำงานใหม่หรือกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การที่มีอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการพัฒนากระบวนการผลิตให้ดีขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการผลิต ทำให้ความผิดพลาดในการผลิตมีน้อยและได้สินค้าที่มีคุณภาพ โดยขั้นตอนพื้นฐานของกระบวนการนวัตกรรมในองค์การ (Innovation organization) มีดังนี้ 1) การสร้างความคิด (Idea creation) โดยการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นพัฒนาหรือปรับปรุงสินค้าและบริการ ตลอดจนกระบวนการให้ดีขึ้น ซึ่งความคิดสร้างสรรค์จะก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้น 2) การทดลองเบื้องต้น (Initial experimentation) เป็นการกำหนดคุณค่าของความคิดและการประยุกต์ใช้ 3) การกำหนดความเป็นไปได้ (Feasibility determination) เป็นการระบุต้นทุนและผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และ 4) การประยุกต์ใช้ขั้นสุดท้าย (Final application) เป็นการผลิตและสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่หรือปฏิบัติการทัศนะใหม่ และสอดคล้องแนวคิดของศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย (2555) กล่าวถึงนวัตกรรมด้านกระบวนการของภาครัฐ ประกอบด้วย การออกแบบโครงสร้างองค์กร และกระบวนการภายในใหม่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การพัฒนาแนวทางการบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และสอดคล้องผลงานวิจัยของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) จากผลการศึกษาพบว่า บริบทที่แตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันและโดยส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความตื่นตัวของผู้นำทางการเมืองและพนักงานท้องถิ่น ระดับความสามารถของทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการ และการเงินการคลัง และสอดคล้องกับแนวคิดของ D. Potnis (2009) พบว่าปัจจัยภายในองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

4.3 ความสัมพันธ์กับเครือข่าย คือการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมโดยการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วน ร่วมในการตัดสินใจ ความรับผิดชอบ และร่วมมือในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก ทั้งนี้จะต้องสนับสนุนให้พนักงานเปิดใจที่จะรับความคิดเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ บุคลากรจะต้องมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย เข้าใจใน

การดำเนินงานขององค์การ และร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม (สุกัญญา แช่มช้อย, 2555) และจากการศึกษาที่ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึง นวัตกรรมการมีส่วนร่วม (Collaborative Innovation) คือความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก และสอดคล้องกับแนวคิดของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ซึ่ง 2ปัจจัยดังกล่าวจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นรวัฒน์ ชูติวงศ์และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) กล่าวว่าการทำงานร่วมกันระหว่างองค์กรก็เป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของนวัตกรรม (Inter-Organizational Relationship) ทั้งในรูปแบบของ Inter-Organizational Network, Joint Venture, Merge and Acquisition และจากผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) พบว่าการเกิดนวัตกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเกิดจากการที่ชุมชนได้มีการระดมความเห็นเพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนความพร้อมด้านบุคลากร ทรัพยากรทางการเงิน และการประสานความร่วมมือที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นองค์ประกอบที่สำคัญของนวัตกรรมการมีส่วนร่วมนั้น โรเจอร์ส (Rogers, 1995, อ้างถึงใน วรินทร์ บุญยิ่ง, 2554) ได้กล่าวว่า โดยการมีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้และยอมรับนวัตกรรมไว้5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ความรู้ ขั้นที่ 2 ขั้นชักชวน ขั้นที่ 3 การตัดสินใจ ขั้นที่ 4 การนำไปใช้ และขั้นที่ 5 การยืนยันร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานวิจัยของ Birasnav, Albufalasa and Bader. (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ พนักงาน มีส่วนร่วม ในกระบวนการจัดการความรู้ด้านนวัตกรรม และผลการศึกษาของ Hult, Knight and Hurley (2004) กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมต่างๆ ของ อปท. การมีส่วนร่วมที่ว่านี้อาจมีได้ในหลายลักษณะ ตั้งแต่การมีส่วนร่วมที่ประชาชนมีบทบาทในเชิงรับ เช่น การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ อปท. การสะท้อนปัญหาและความต้องการต่างๆ ไปจนถึงรูปแบบการมีส่วนร่วมที่ประชาชนมีบทบาทในเชิงรุก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) พบว่า เครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

4.4 การบริการที่เป็นเลิศ คือ องค์กรมุ่งเน้นการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการบริการให้ได้มาตรฐาน การพัฒนาบริการใหม่จึงเป็นการเพิ่มวิธีการให้บริการซึ่งจะทำให้ธุรกิจสามารถแข่งขันและประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยการสร้างคุณประโยชน์ให้กับลูกค้าเป็นสำคัญ (Marcel, 2001) นรวัฒน์ ชุติวงศ์และ ณัทสิทธิ์ เกิดศรี(2554)ได้กล่าวว่าปัจจุบันการแข่งขันทางธุรกิจมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านสินค้าและด้านบริการ ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องมีการปรับกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อที่จะสามารถรักษาศักยภาพการแข่งขัน (Competitive Advantage)การให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมเพื่อนำความรู้และแนวคิดใหม่มาสร้างสรรค์และปรับใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการซึ่งนวัตกรรมไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการพัฒนาสินค้าใหม่ๆ เท่านั้น แต่รวมไปถึงการให้บริการใหม่และกระบวนการขั้นตอนการบริหารจัดการแบบสร้างสรรค์ ซึ่ง Hertog (2002) ได้เสนอองค์ประกอบของ

นวัตกรรมบริการ 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) แนวคิดใหม่ด้านบริการ (New Service Concept) คือ การเสนอคุณค่าใหม่ในการบริการ ด้วยการปรับปรุง การพัฒนาสร้างสรรค์บริการรูปแบบใหม่ 2) การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (New Client Interface) คือนวัตกรรมการบริการเกิดขึ้นได้ทุกพื้นที่ที่มีการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ 3) กระบวนการใหม่ในการส่งมอบบริการ (New Service Delivery System) คือ กระบวนการที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในระบบการจัดการขององค์กรใหม่ เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทักษะ ความสามารถ และ เจตคติในการบริการขององค์กรใหม่ เช่น การจัดการทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทักษะ ความสามารถและเจตคติในการบริการของพนักงาน อันจะนำไปสู่การบริการแก่ลูกค้าที่มีความแตกต่างและเหนือกว่าคู่แข่งขัน 4) เทคโนโลยีในการให้บริการ (Technological Option) คือ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อสนับสนุนให้บริการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในขณะที่ Voss และ Zomerdijk (2007) ศึกษาพบว่าองค์ประกอบของนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อประสบการณ์ของลูกค้ามีห้าประการ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ 2) พนักงานผู้ให้บริการ 3)กระบวนการให้บริการ 4) ลูกค้าที่รับบริการ 5) ฝ่ายสนับสนุน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ และ Sun (2009) กล่าวว่าวิธีการหลักของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ คือ การให้ความสำคัญกับพนักงานหรือลูกจ้างและแผนปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจทั้งในส่วนของลูกจ้างหรือพนักงาน ผู้ให้บริการและลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bernardo (2014) พบว่า การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน

นอกจากนี้พบว่าคุณลักษณะความเป็นผู้นำของหัวหน้างานระดับต้นมีความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นของพนักงานในการบริการเพื่อให้ได้คุณภาพด้วยวิธีการสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมซึ่งเป็นแรงกระตุ้นโดยตรงที่ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ (Hertog and Verburg, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ยอดสร้อย ดีชัยยะ (2547) พบว่าเงื่อนไขด้านเทคนิควิธีการในการให้บริการด้านบุคลากรด้านการกำหนดราคาและการตลาดนับเป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรุดา สมพอง และชรินทร์ อินทพรหม (2548) พบว่าข้าราชการพลเรือนที่มีลักษณะแบบใดจึงจะมีทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรราชการ ทัศนคติของข้าราชการพลเรือนที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศมีปัจจัยใดบ้างที่เข้ามามีอิทธิพลต่อทัศนคติดังกล่าว และข้าราชการพลเรือนมีพฤติกรรมเช่นไรในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ จึงเป็นประเด็นปัญหาที่น่าสนใจศึกษาอย่างเป็นระบบวิชาการ การวิจัยโดยการสำรวจทัศนคติในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการพลเรือนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับระบบราชการ ผลของการศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของระบบราชการ และพัฒนาศักยภาพของข้าราชการในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศเพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และสอดคล้องกับ Naranjo-Gil (2009) พบว่าการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

5. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ถือได้ว่าเป็นความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรม ซึ่งเป็นความสามารถในการดำเนินงานต่อองค์กรที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร

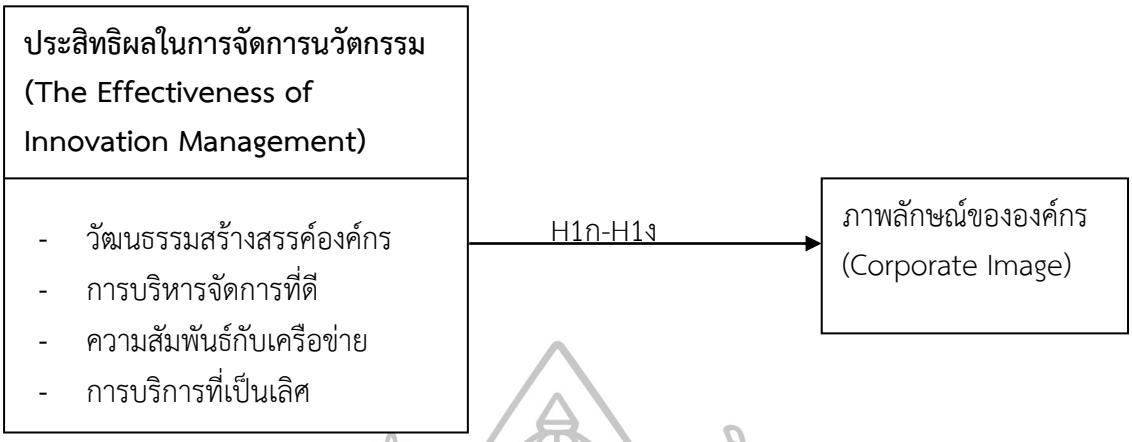
1. ผลกระทบต่อความสามารถในการจัดนวัตกรรมที่มีต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

1.1 ผลกระทบต่อความสามารถในการจัดนวัตกรรมที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร

พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนเป็นภาพที่ดี น่าเชื่อถือ ซึ่งมีความสำคัญต่อหน่วยงานหรือสถาบัน กล่าวคือ หน่วยงานหรือสถาบันจะต้องสร้างภาพลักษณ์ที่แท้จริง (true image) ให้เกิดขึ้นในจิตใจประชาชนเพื่อผลทางด้านความประทับใจ หน่วยงานหรือองค์การสถาบันใดก็ตามหากมีภาพลักษณ์ (image) ที่เป็นไปในทางที่เสื่อมเสียแล้ว หน่วยงานสถาบันนั้นย่อมไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจจากประชาชน ประชาชนอาจมีความระแวงสงสัย หรือเกลียดชังต่อหน่วยงานนั้น รวมทั้งอาจไม่ให้ความร่วมมือสนับสนุนต่อหน่วยงานต่างๆ ในทางตรงกันข้าม หากหน่วยงานหรือองค์การสถาบันมีภาพลักษณ์ที่ดี ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิดสวยสดงดงาม นั่นคือ ภาพของหน่วยงานสถาบันที่เป็นไปในทางที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธาสมควรแก่การไว้วางใจ (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spacapan, Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

จากการศึกษางานวิจัยของ Franks and Vanclay (2013) ผลการศึกษาพบว่าผลกระทบทางสังคม การจัดการ แผน และ ดำเนิน การวิเคราะห์ ของนวัตกรรม ในการกำหนดนโยบาย ขององค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนท์ รัชดาธนวัฒน์ (2556) พบว่า กระบวนการบริหารภาพลักษณ์องค์กร เริ่มต้นจากการวิจัยเพื่อหาข้อมูลข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่และความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงแบรนด์ ซึ่งส่วนใหญ่จดจำได้จากคำพูดได้มากกว่าภาพลักษณ์จึงมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สื่อมวลชนและสื่อสาธารณะต่างๆ เผยแพร่ภาพลักษณ์ใหม่สู่กลุ่มเป้าหมาย จึงนำข้อมูลการวิจัยมาวางแผน โดยผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรมีบทบาทในการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kleet, Roome (2007) พบว่าภาพลักษณ์องค์กร การปรับตัวขององค์กรส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร ทั้งนี้งานวิจัยของ Souiden, Norizan และ Heung (2006) สนับสนุนว่าชื่อองค์กรหรือธุรกิจมีนัยสำคัญกับภาพลักษณ์ขององค์กร ในขณะเดียวกันชื่อเสียงขององค์กรก็ยังมีนัยสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ได้แก่ นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดีความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย จึงนำไปสู่การทดสอบผลการดำเนินงานของการองค์กร ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

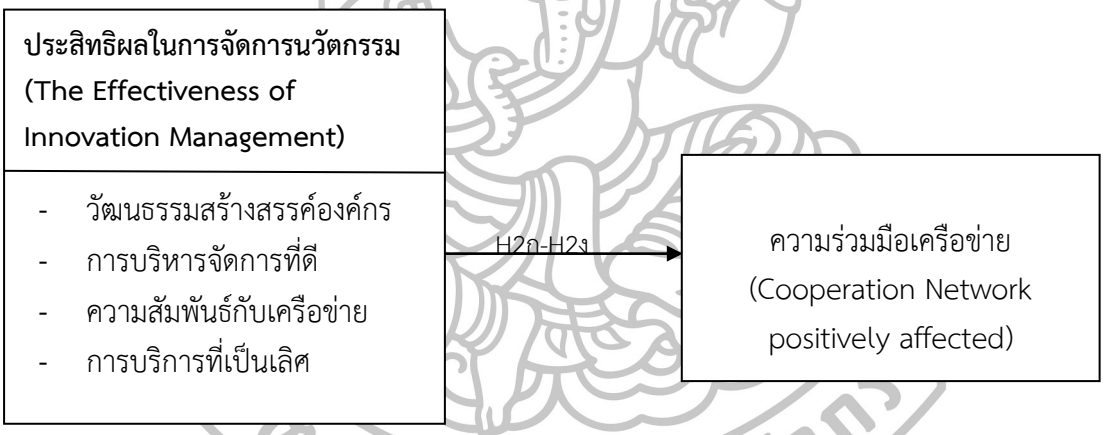
สมมติฐานที่ 1 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

1.2 ผลกระทบต่อความสามารถในการจัดนวัตกรรมที่มีต่อประสิทธิผลความร่วมมือเครือข่าย

พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิผลความร่วมมือเครือข่าย ซึ่งนวัตกรรมท้องถิ่นส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง อปท.ด้วยกัน และเกิดการนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นไปประยุกต์ใช้ในท้องถิ่นของตน ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงระนาบ (ระหว่าง อปท. ด้วยกัน) และส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับท้องถิ่นเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานของท้องถิ่นทั่วไปในวงกว้าง (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2547) ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช

(2553) พบว่า เครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมองค์การ และจากผลการศึกษาของ Lovrich (1996) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมคือความร่วมมือกันขององค์กรเครือข่ายของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bommel (2009) พบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย และการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan, Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จของเครือข่าย

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ได้แก่ นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ส่งผลต่อความร่วมมือเครือข่าย ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย จึงนำไปสู่การทดสอบผลการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ความร่วมมือเครือข่าย ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 2 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

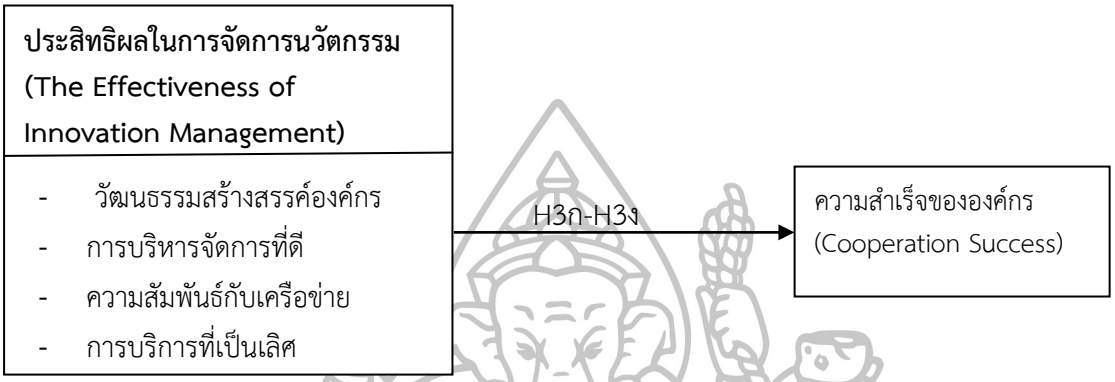
สมมติฐานที่ 2 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

1.3 ผลกระทบต่อความสามารถในการจัดนวัตกรรมที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลความสำเร็จขององค์กร คือ องค์การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียง ได้การยอมรับจากประชาชนและมีการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร (Carpon and Hulland, 1999) โดยองค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ผลประโยชน์จากความสามารถขององค์การที่มีอยู่ (Barney; 1991)จากผลการวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช (2553) พบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมองค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมองค์การซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Jimenez, Valle (2011) พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อการนวัตกรรม และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์ (2553) พบว่าบริบทภายในองค์การด้านวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศภายในองค์การมีผลกระทบต่อบทบาทของภาวะผู้นำรูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ และระบบการจัดการความรู้ที่มีกระบวนการชัดเจน และใช้เทคโนโลยีในการสร้างคลังความรู้ การส่งเสริมการเรียนรู้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนานวัตกรรมที่ยั่งยืนขององค์กร

และสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) กล่าวว่าอปท. มีจำนวนมาก หลายแห่งมีนวัตกรรมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น ส่งเสริมการสร้างงานและการประกอบอาชีพ พัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ พัฒนาวิธีการและคุณภาพการจัดการศึกษาและการสาธารณสุขระดับพื้นฐาน ส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปะและวัฒนธรรม ส่งเสริมการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จัดสวัสดิการสังคมในลักษณะต่างๆ และพัฒนาวิธีการบริหารจัดการนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของ อปท สอดคล้องกับงานวิจัยของ Naranjo-Gil,(2009) พบว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรมในองค์กร โดยการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Keskin, Diehl, Molenaar (2012) พบว่าการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ประกอบด้วย นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร แสดงดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

จากภาพที่ 4 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ประกอบด้วย นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย จึงนำไปสู่การทดสอบผลการดำเนินงานขององค์กรได้แก่ นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 3 ก ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ข ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ค ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 ง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

2. ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

พบว่า ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานสถาบันนั้นย่อมเป็นภาพที่บรรเจิดสวยสดงดงาม นั่นคือ ภาพของหน่วยงานสถาบันที่เป็นไปในทางที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธาสมควรแก่การไว้วางใจ (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2555) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bernardo (2014) พบว่าการจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naranjo-Gil,(2009) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรมในองค์กร โดยการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 5

ภาพที่ 5 ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

จากภาพที่ 5 แสดงให้เห็นถึง ภาพลักษณ์ขององค์กร ต่อผลความสำเร็จของเทศบาล ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

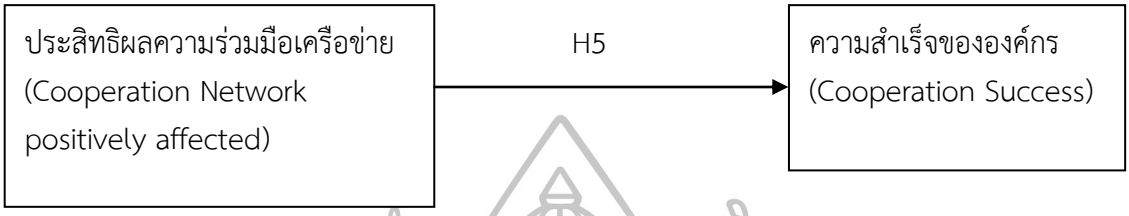
สมมติฐานที่ 4 ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

3. ผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

พบว่าประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี หลายแห่งมีนวัตกรรมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่นและพัฒนาวิธีการบริหารจัดการนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของ อปท (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2547) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Lovrich (1996) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมคือความร่วมมือกันขององค์กรเครือข่ายของแต่ละท้องถิ่น และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hult, Knight and Hurley (2004)

กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

จากภาพที่ 6 แสดงให้เห็นถึง ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายต่อผลความสำเร็จของเทศบาล ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 5 ความร่วมมือเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

6. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม

ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาผลกระทบของปัจจัยสาเหตุในระดับองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (The Capability of Innovation Management) โดยมีรายละเอียดดังนี้

6.1ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

Wernerfelt (1984) กล่าวว่า ทรัพยากรออกเป็น 4 ประเภทได้แก่ 1)ทุนทางเครื่องจักร 2)ความภักดีของลูกค้า 3)ประสบการณ์ด้านการผลิต และ 4)ความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยี

Grant (1991) ได้จำแนกแหล่งทรัพยากรที่แตกต่างจาก แบ่งทรัพยากรดังกล่าวออกเป็น 6ประเภท ได้แก่ 1)ทรัพยากรด้านการเงิน 2) ทรัพยากรด้านกายภาพ 3)ทรัพยากรด้านบุคลากร 4)ทรัยพากรด้านเทคโนโลยี 5)ความมีชื่อเสียง และ6) ทรัพยากรด้านองค์กร

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมายของการจัดสรรทรัพยากรคือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กรรวมถึง ความสามารถ กระบวนการขององค์กร ข้อมูลและความรู้ และนำมาพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

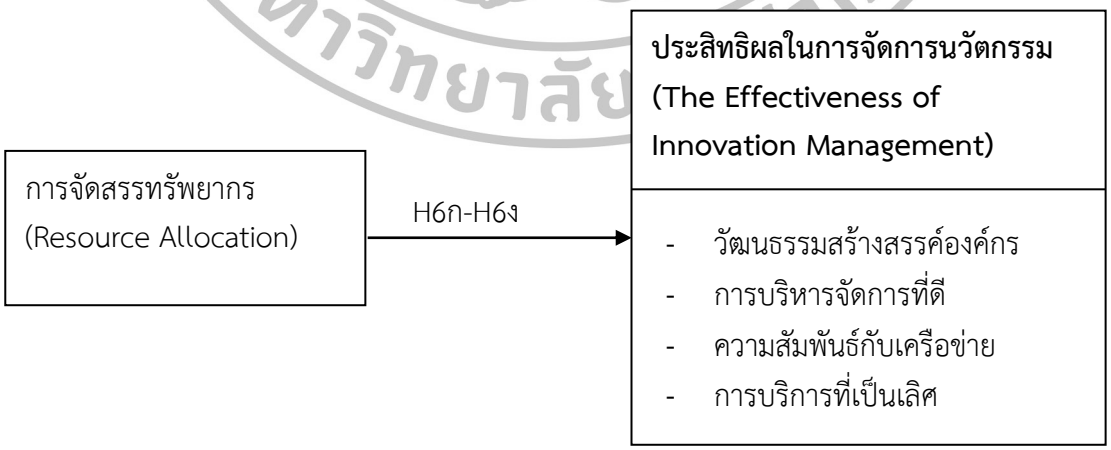
ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ D. Potnis, (2009) กล่าวว่าปัจจัยภายในองค์กร การจัดการความรู้ การจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารโครงการ การบริหาร

จัดการทรัพยากร และพาณิชยกรรมทางการค้า เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กรและจากผลการวิจัยของ Kinder (2002) พบว่า ทรัพยากร(Resources) เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการนวัตกรรมภาครัฐ และจากการศึกษาเรื่อง Devolution and Innovation :The Adoption of State Environment Policy Innovations by Administrative Agencies พบว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร

และจากผลการศึกษาของ Daniel M. Franks and Frank Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนในทุกๆด้านแก่พนักงาน เช่น การให้อิสระทางความคิด การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและการสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้ (นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554) ซึ่งการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางด้านกระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ การจัดสรรทรัพยากรตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ลักษณะของนวัตกรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบรูปแบบ และกระบวนการจัดการในองค์กร (Cooper, 1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schneider (1981) ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากร การจัดการและการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการบริหารจัดการส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan, Bastic (2007)พบว่า

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยความพร้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 7



ภาพที่ 7 การจัดสรรทรัพยากรส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

จากภาพที่ 7 แสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรส่งต่อผลประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือศึกษาผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากร ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย จึงนำไปสู่การทดสอบผลการจัดสรรทรัพยากรด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 6 ก การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร

สมมติฐานที่ 6 ข การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี

สมมติฐานที่ 6 ค การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

สมมติฐานที่ 6 ง การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ

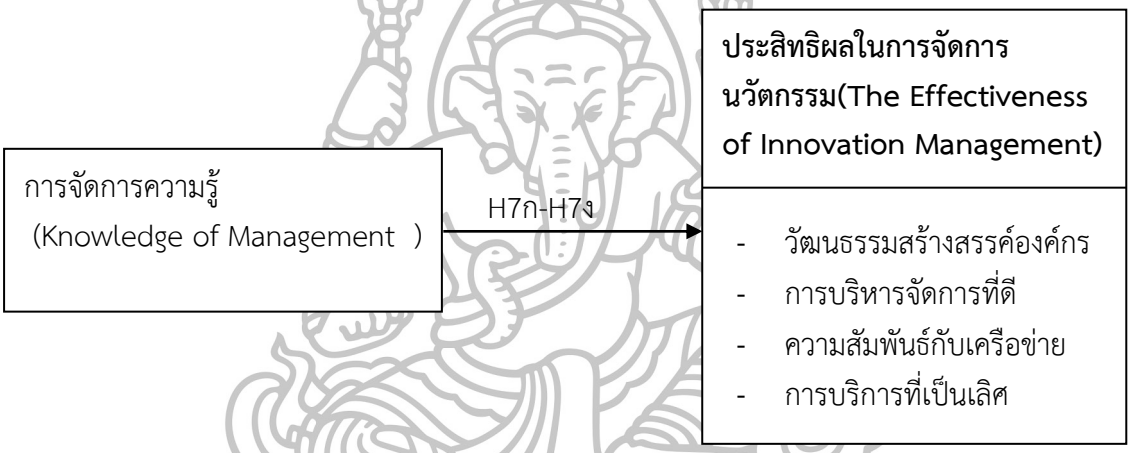
6.2ผลกระทบของการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยให้ความหมายของการจัดการความรู้ คือ การวางแผนสร้างความรู้หรือนวัตกรรมด้วยการรวบรวม การจัดระบบ การประยุกต์ใช้สารสนเทศด้วยช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อการสร้างประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่จะพัฒนาสมรรถนะของบุคคล โดยมีกระบวนการในการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กร สามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์, 2548) โดยกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร ประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร การกำหนดแนวทิธีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ (นลินี ธนสันติ, 2554)

D.Potnis (2010) ได้เสนอแนวคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการจัดนวัตกรรมคือการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การนำเสนอความรู้ และการไหลของความรู้ ซึ่งสอดคล้องการศึกษาที่ An empirical study developed in Kingdom of Bahrain (Birasnav, Albufalasa and Bader, 2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการจัดการความรู้ไปประยุกต์ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรมด้านกระบวนการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ นรวัฒน์ ชูติวงศ์และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) พบว่า องค์ความรู้ขององค์กรได้ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ รวมทั้งต้องมีการ

นำองค์ความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ให้กับบุคลากรในองค์กร เพื่อนำไปสู่องค์กรนวัตกรรมแห่งการเรียนรู้ และนวัตกรรมในท้องถิ่นเกิดขึ้นมาจากการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน และเกิดการนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นไปประยุกต์ใช้ในท้องถิ่นของตน (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2547) และ บุญอนันต์ พินัยทรัพย์ (2556)ได้กล่าวถึงว่าผลการศึกษาแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงองค์กรภาครัฐไปเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมในทศวรรษหน้าว่า องค์กรภาครัฐจะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ใช้นวัตกรรมการบริหารจัดการที่ดีอย่างเต็มรูปแบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jimenez, Valle (2011) ผลการศึกษาพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อการนวัตกรรม และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ผ่านภาพที่ 8



ภาพที่ 8 การจัดการความรู้ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

จากภาพที่ 8 แสดงให้เห็นถึงการจัดการความรู้ส่งต่อผลประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ นวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือการจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

7. สรุปสมมติฐานการวิจัย

จากการสังเคราะห์งานวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย จึงนำไปสู่การทดสอบผลการจัดการความรู้ด้วยสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 7 ก การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร

สมมติฐานที่ 7 ข การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี

สมมติฐานที่ 7 ค การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย

สมมติฐานที่ 7 ง การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรควบคุม

นอกเหนือจากความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่กล่าวมาทั้งหมด การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรควบคุม (Control Variable) ได้แก่ ขนาดขององค์กร (Organization Size) และงบประมาณ (Budget) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยคาดว่าจะส่งผลต่อตัวแปรตาม จึงควบคุมไว้เพื่อให้ผลของตัวแปรตามเกิดจากตัวแปรอิสระอย่างแท้จริง เนื่องจากมีงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าฐานะทางการเงินของรัฐเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมของภาครัฐ (Alka Sapat, 2004) และจากผลการวิจัยของ (Lovrich, 1996) ศึกษานวัตกรรมขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดนวัตกรรมของท้องถิ่นคืองบประมาณที่ภาครัฐให้การสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของนรวัฒน์ ชุติวงศ์และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) พบว่า ขนาดขององค์การบริหารส่วนตำบลและเงินทุนสนับสนุนภาครัฐส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรนวัตกรรม

อิทธิพลจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ขนาดองค์กรและงบประมาณมีอิทธิพลต่อองค์กรและส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2554) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Richard Harold Schneider (1981) การบริหารจัดการแตกต่างกันขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละชุมชน และขนาดที่แตกต่างกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อการริเริ่มนวัตกรรมการบริหาร (จรัส สุวรรณมาลาและคณะ, 2549) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) พบว่าทรัพยากรทางการเงินให้แก่ อปท. เป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างศักยภาพของ อปท. และนำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในชุมชนต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น

จากการทบทวนทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม จึงสามารถสรุปสมมติฐานของการวิจัยได้ดังตาราง

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่	คำอธิบาย
1ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย
1ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย
1ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย
1ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานที่	คำอธิบาย
2ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย
2ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย
2ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย
2ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย
3ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
3ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
3ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
3ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
4	ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
5	ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
6ก	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร
6ข	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี
6ค	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย
6ง	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ
7ก	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร

ตารางที่ 2 สรุปสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานที่	คำอธิบาย
7ข	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี
7ค	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย
7ง	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ

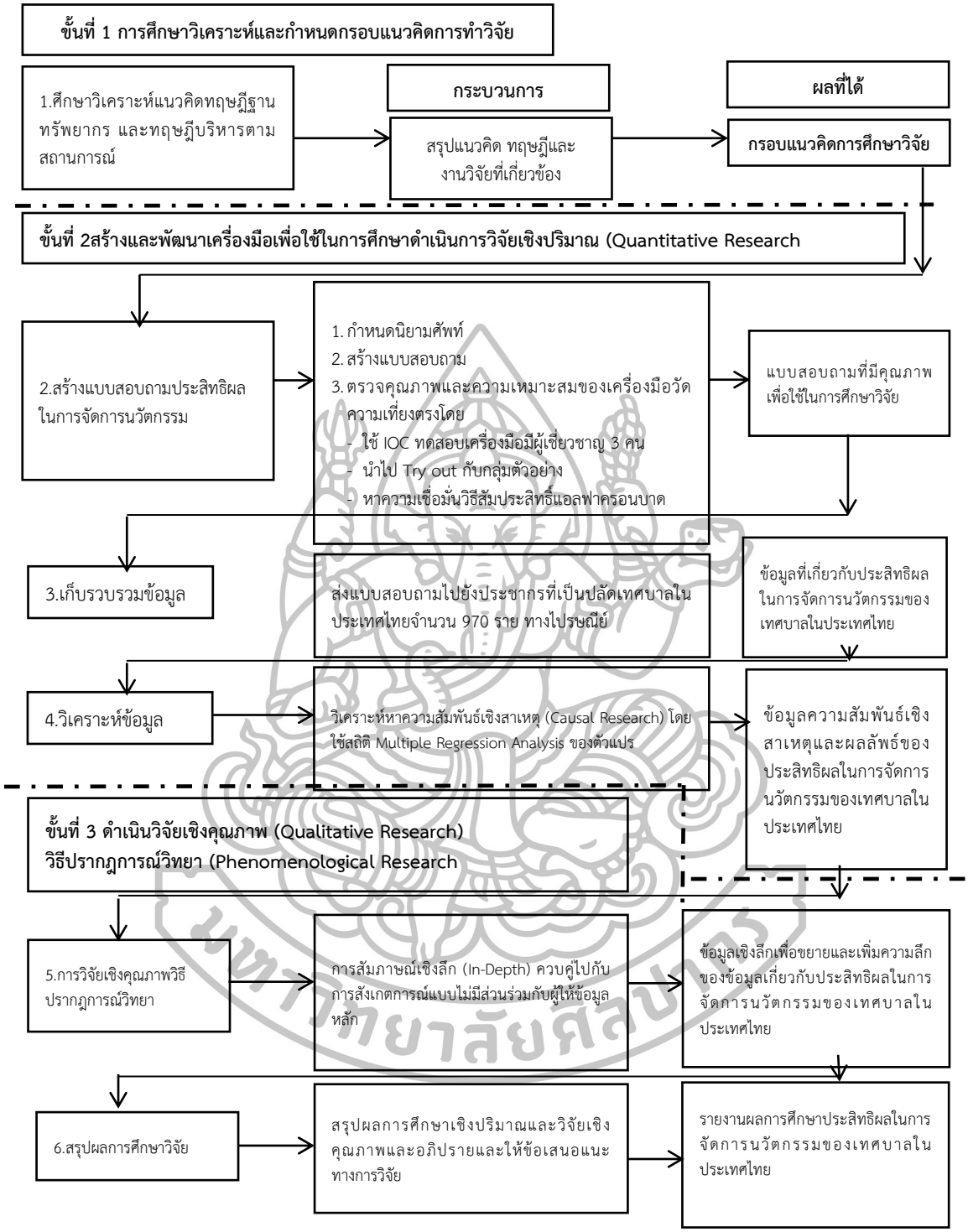
บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม : หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรการบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย 2)เพื่อทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย ที่มีต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย และ3)เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

การศึกษาวิจัยใช้วิธีวิทยาแบบผสมผสาน(Mix Method) รูปแบบนำ-แบบรอง (Dominant-less Dominant Design) ผสานวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อขยายความ ตรวจสอบยืนยันและเพิ่มความลึกข้อมูลเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้เทศบาลในประเทศไทยเป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) วิธีวิจัยที่นำมาใช้ดำเนินการวิจัยมีดังนี้

1. วิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Research) โดยอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล (Cause–and Effect Relationships) เพื่อสร้างโมเดลสมการประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในประเทศไทยที่สอดคล้องกับองค์ความรู้เชิงทฤษฎีและผลการศึกษาวิจัยเชิงประจักษ์ (Kerlinger, 1973; Kumar, 2005; สิน พันธุ์พินิจ, 2553)

2. วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มุ่งศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการสนับสนุนประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (ชาย โพธิสิตา, 2554; Patton, 1990)



ภาพที่ 9 แนวคิดการศึกษาวิจัย

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยศึกษาทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรสำหรับการวิจัยขั้นที่ 2 ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพเพื่อนำไปสู่ขั้นต่อไปคือ ขั้นที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม(Questionnaire)เพื่อให้ได้ข้อมูลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Research) โดยใช้สถิติ Multiple Regression Analysis วิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อมูลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือ และความสำเร็จขององค์กร หลังจากที่ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแล้ว ขั้นที่ 5 ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยใช้วิธีปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์เกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่เกิดขึ้น ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ควบคู่กับการสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) กับเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และรางวัลพระปกเกล้า โดยบันทึกและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่แนวทางการในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย และขั้นที่ 6 คือ การสรุปผลการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและรายงานผลการศึกษาผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือ และความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้การวิจัยมีระบบ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการวิจัยประกอบด้วย แบบการวิจัย ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

แบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Method Research) ในรูปแบบนำ-แบบรอง (Dominant-less Dominant Design) มีการผสานวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ด้วยการใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลักและวิธีวิจัยเชิงคุณภาพเสริม เพื่อขยายความตรวจสอบยืนยันและเพิ่มความลึกของข้อมูล โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการวิจัยความสัมพันธ์แบบเชิงสาเหตุ (Causal Research) อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหตุและตัวแปรผล (Cause – and Effect Relationships) และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) วิธีปรากฏการณ์วิทยา(Phenomenological Research) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่เกิดขึ้น ในรูปแบบมุ่งทำความเข้าใจความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูล (Hermeneutic Phenomenology) (ชาย โพธิสิตา, 2554)

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ เทศบาลในประเทศไทย ซึ่งหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) ของการวิจัยครั้งนี้เป็นระดับองค์การ ผู้วิจัยจึงใช้ข้อมูลเทศบาลในประเทศไทยจำนวน 5,454 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556) ซึ่งประกอบด้วย เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มตัวอย่างในแบบวิธีเชิงปริมาณ คือ การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) จากเทศบาลในประเทศไทยจำนวน 2,454 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2556) โดยแสดงไว้ในตารางที่ 3 ทั้งนี้การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ซึ่งจำแนกตามขนาดของเทศบาลจำนวน ซึ่งประกอบด้วย เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และจำแนกตามภูมิภาค 6 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคตะวันตก ภาคใต้ ภาคอีสานและภาคกลาง ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่มีจำนวนแน่นอน โดยใช้เทศบาลเป็นหน่วยการวิเคราะห์ ซึ่งจำนวนขนาดของตัวอย่างทั้งหมดได้จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) ซึ่งได้จำนวนตัวอย่างจำนวน 344 ตัวอย่าง

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 344 แห่ง และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์เพื่อให้มีอัตราตอบกลับที่ยอมรับได้ร้อยละ 20 ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar and Day;2001) จึงต้องส่ง 5 เท่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 1,720 แห่ง เพื่อให้เป็นตัวแทนที่ดีในการให้ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ (Panayides, 2007) ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างการศึกษา โดยผู้วิจัยระบุว่าการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจะเป็นปลัดเทศบาล และนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลเป็นผู้ให้ข้อมูล (Key Informants)

2. กลุ่มตัวอย่างในแบบวิธีเชิงคุณภาพ คือ การกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non probability Sampling) ด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรที่สอดคล้องกับการวิจัยและสามารถเป็นผู้ให้ข้อมูล (Key informants) ในระดับลึกได้ (Patton, 1987; Dixon and others, 1987; สิน พันธุ์พินิจ, 2553) กับเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและรางวัลพระปกเกล้า

ตารางที่ 3 ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ที่	ภาคภูมิศาสตร์	ขนาดเล็ก	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดกลาง	กลุ่มตัวอย่าง	ขนาดใหญ่	กลุ่มตัวอย่าง	รวมประชากร	รวมกลุ่มตัวอย่าง
1	ภาคเหนือ	2	1	13	1	361	50	376	**53**
2	ภาคตะวันออก	3	1	23	3	175	25	201	**28**
3	ภาคตะวันตก	1	1	11	2	121	16	133	**19**
4	ภาคใต้	8	1	36	5	304	43	348	**49**
5	ภาคอีสาน	5	1	37	5	847	118	889	**124**
6	ภาคกลาง	10	1	57	8	440	62	507	**71**
รวม		29	6	177	24	2248	314	2454	344

ที่มา: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, **ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**, เข้าถึงเมื่อ 7 มิถุนายน 2559, เข้าถึงได้จาก http://www.dla.go.th/work/abt/.

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มที่ 1 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ กับภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดีความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

กลุ่มที่ 2 การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ กับความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

กลุ่มที่ 3 การทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายกับความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

กลุ่มที่ 4 การทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ กับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ

ตัวแปรควบคุม (Control Variables) คือ ขนาดขององค์กร(Organization) และงบประมาณ (Budget)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม : หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย สามารถจำแนกได้ 2 กลุ่มตามวิธีการวิจัย ได้แก่ 1) วิธีวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ 2) วิธีวิจัยเชิงคุณภาพใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) อธิบาย รายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ประกอบการ โดยใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการประกอบด้วย 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 รายข้อ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปลัดเทศบาล

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร จำนวน 6 รายข้อ ลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close-Ended Questionnaire) และเป็นคำถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ประกอบด้วย ขนาดของเทศบาล จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล การจัดสรรงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ หน่วยงานได้รับรางวัลในการบริหารงาน และการดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กร

ตอนที่ 3 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยปรับจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่ได้ทบทวนวรรณกรรม มีจำนวน 20 รายข้อใน 4 ประเด็น ได้แก่ 1) วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร (Organization Construction Culture) จำนวน 5 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Turner (2004) , D.Potnis (2010), Kotler and Heskett (1992), Schern and Edgar H.(1992) 2) การบริหารจัดการที่ดี (The Good Management) จำนวน 5 ข้อ ปรับจากแบบสอบถามของ Gonzales, Llopis and Gasco, (2013), The Study walker (2006) 3) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(Organization Relation with Network) จำนวน 5 ข้อ ปรับจากแบบสอบถามของ Bader (2013), Knight and Hurley (2004) และ4) การบริการที่เป็นเลิศ (SErvice Excellence) จำนวน 5 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Marcel (2001), ,Hertog (2002) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยปรับจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่ได้ทบทวนวรรณกรรม มีจำนวน 16 รายข้อใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1) ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image) จำนวน 4 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Norizenan and Heurg (2006), Franks and Venoley (2013) 2)ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย (Cooperation Network positively affected) จำนวน 5 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ P.Lovrich (1996) และสร้างข้อคำถามใหม่ภายใต้บริบทของเทศบาล และ 3)ความสำเร็จขององค์กร (Cooperation Success)) จำนวน 7 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Carpon and Hulland (1999) และ Barney (1991)

ตอนที่ 5 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยปรับจากแบบสอบถามจากงานวิจัยที่ได้ทบทวนวรรณกรรม มีจำนวน 9 รายข้อใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation) จำนวน 4 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Franks and Venoley (2013), Gopalakrishnan and Damanpour (1997), Couper (1998), Schnieder (1981) และ 2) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) จำนวน 4 ข้อ พัฒนาจากแบบสอบถามของ Birasnav, A.bufalasa and Bader (2013)

ตอนที่ 6 ข้อคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaire) เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยใช้แนวคำถามสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi–Structured Interview) เพื่อสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participate Observation) กับนายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาลเป็นผู้ให้ข้อมูลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและรางวัลพระปกเกล้าโดยศึกษาสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยผู้วิจัยเลือกเทศบาลด้วยวิธีการสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเลือกใช้การสุ่มแบบเจาะจง(Purposive Sampling) กับจำนวน 4 แห่ง แบ่งเทศบาลตามขนาด คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งประกอบด้วย 1. เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้ให้ข้อมูลคือ นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช ปลัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 2. เทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองทุ่งสง ผู้ให้ข้อมูลคือ นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ปลัดเทศบาลเมืองทุ่งสง และ 2)เทศบาลเมืองท่าผา ผู้ให้ข้อมูลคือ นายกเทศมนตรีเมืองท่าผา ปลัดเทศบาลเมืองท่าผา และ 3.เทศบาลเมืองตำบล ได้แก่ เทศบาลตำบลขุนทะเล ผู้ให้ข้อมูลคือ นายกเทศมนตรีตำบลขุนทะเล ปลัดเทศบาลตำบลขุนทะเล ซึ่งข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นข้อมูลเสริมการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเป็นกรณีศึกษาที่เป็นตัวแทนแสดงข้อมูลประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ซึ่งแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ตอนที่ 5 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม: หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย ดังนี้

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการ

1.1 ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำลังศึกษาเพื่อใช้เป็นข้อมูลกำหนดนิยามปฏิบัติการของตัวแปร ซึ่งเป็นแนวทางการออกแบบเครื่องมือที่เป็นข้อคำถามที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นกำหนดเนื้อหาตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อนำมาเป็นกรอบการสร้างแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์

1.2 จัดทำแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อใช้ศึกษาวิจัยเชิงปริมาณตามกรอบแนวคิดการวิจัยและครอบคลุมนิยามศัพท์ของตัวแปรที่ได้พัฒนาขึ้นมา ด้วยการสร้างตัวชี้วัดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจและตัวแปรที่ศึกษาจำนวน 9 ตัวแปร ประกอบด้วย ตัวชี้วัดปัจจัยเชิงสาเหตุที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 2 ตัวแปร ตัวชี้วัดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 4 ตัวแปร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม 3 ตัวแปร เพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยต่อไป

1.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดการวิจัย นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อพิจารณาความถูกต้อง เหมาะสมและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย

1.4 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ให้คำแนะนำแล้ว ผู้วิจัยนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย

1.4.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บูฆอรี ยีหมะ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

1.4.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ ใจมั่น อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

1.4.3 ดร.โชคชัย เดชอมรธัญ ผู้ว่าราชการจังหวัด (อดีตดำรงตำแหน่งรองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) ตัวแทนจากสายงานปกครองส่วนท้องถิ่น

1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาอีกครั้ง

1.6 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ ตัวผู้วิจัยเป็นฐานเครื่องมือ ที่สำคัญและแนวคำถามในการวิจัยที่ได้พัฒนาจากการทบทวนเอกสาร แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi – Structured Interview) กำหนดประเด็นคำถามการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เครื่องบันทึกเสียงสมุดบันทึก ปากกา โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

2. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทดสอบความความตรง ความเที่ยงค่าอำนาจจำแนก ดังนี้

2.1 ทดสอบความตรงด้วยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คน เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมและนำไปปรับปรุงข้อคำถาม จากนั้นหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์วิจัย โดยใช้ สูตร IOC (Index of Item Object Congruence) = $\sum$ R /N จากนั้นทำการประมวลความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อพบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามมีค่าตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและสามารถนำมาใช้ในการสอบถามได้ (Rovinelli and Hambleton, 1976) ค่าดังกล่าวอยู่ระหว่าง 0.60 – 1.0

2.2 ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 344 ราย เพื่อหาความเหมาะสมของข้อมูลที่จะวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้สถิติ Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) และ Bartlett's Test of Sphericity ซึ่งผลการทดสอบค่า KMO พบว่า มีระหว่าง 0.672 – 0.871 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 และมีค่าเข้าใกล้ 1 (ตารางที่ 30 ภาคผนวก ค) สำหรับผลการทดสอบค่า Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.000 ทุกตัวแปร ดังนั้น ผลการทดสอบค่าสถิติ 2 ด้าน สามารถนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) สำหรับการตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) เครื่องมือด้วยการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) เพื่อยืนยันว่าแต่ละข้อคำถามว่าเป็นตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้ จากการทดสอบพบว่า ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) อยู่ระหว่าง 0.400-0.830 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally and Bernstein (1994) ระบุว่าโดยค่าน้ำหนักองค์ประกอบทั้งหมดซึ่งควรมีค่า 0.40 ขึ้นไป (ตารางที่ 31 ภาคผนวก ค)

2.3 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เพื่อตรวจสอบข้อบกพร่องของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อนำไปใช้แก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูลจริง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาซ (Cronbach) และนำไปทดลองใช้ (Try out) โดยสุ่มแบบเป็นระบบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 กลุ่ม แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยต้องมีค่าตั้งแต่ α = 0.70 ขึ้นไป จึงยอมรับได้ (Hair and others, 2006 : 102) การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.8877-0.9461 มีค่ามากกว่า 0.70 ขึ้นไป ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8900 ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8877 ด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 08951 ด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8926 ภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8893 ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8937 ความสำเร็จขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8924 การจัดสรรทรัพยากร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.8993 การจัดการความรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ 0.9461 (ตารางที่ 29 ภาคผนวก ค)

2.4 การหาอำนาจจำแนก (Power of Discrimination) เพื่อพิจารณาข้อคำถามที่ใช้ในการวิจัยว่าสามารถจำแนกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามได้หรือไม่ ด้วยวิธีการหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Item-total Correlation) ต้องมีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป (Johnson-Conley, 2009: 49) ซึ่งค่าอำนาจจำแนกของตัวแปรทั้งหมดอยู่ระหว่าง 0.4080 – 0.7636 รายละเอียดดังตารางที่ 4 และตารางที่ 29 (ภาคผนวก ค)

ตารางที่ 4 สรุปค่าอำนาจจำแนก ค่าน้ำหนักองค์ประกอบและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach' s Alpha)	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)	ค่า KMO
ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (CIM)					
ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร (OCL)	5	0.5917 – 0.6573	0.8900	0.608 – 0.699	0.858
ด้านการบริหารจัดการที่ดี (PG)	5	0.4571 – 0.6735	0.8877	0.681 – 0.830	0.653
ด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย (OR)	5	0.4343 – 0.6664	0.8951	0.404 – 0.760	0.871
ด้านการบริการที่เป็นเลิศ (SE)	5	0.4080 – 0.7098	0.8926	0.400 – 0.718	0.672
ภาพลักษณ์ขององค์กร (CI)	4	0.6394 – 0.7236	0.8893	0.566 – 0.706	0.821
ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย (CNP)	5	0.4093 – 0.7286	0.8937	0.446 – 0.770	0.786
ความสำเร็จขององค์กร (CS)	7	0.4748 – 0.6828	0.8924	0.408 – 0.737	0.852
การจัดสรรทรัพยาการ (RA)	5	0.6109 – 0.7051	0.8993	0.605 – 0.781	0.871
การจัดการความรู้(KM)	4	0.6967 – 0.7636	0.9461	0.646 – 0.769	0.759

2.5 ทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขสำหรับการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression) ตามเงื่อนไข 5 ข้อ ดังนี้

2.5.1 ตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear relationship) ระหว่างตัวแปรโดยพิจารณาค่า Significant จากค่า ANOVA ที่มีนัยสำคัญ จากการตรวจสอบพบว่าทุกการทดสอบมีค่า Significant เท่ากับ 0.000 เป็นไปตามข้อมูลตกเบื้องต้นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทุกสมการในทิศทางเดียวกัน และผลการสร้างกราฟ Normal P-P Plot ของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (ภาคผนวก จ)

2.5.2 การทดสอบการแจกแจกแบบปกติ (Multivariate Normality) ของตัวแปร 9ข้อมูลต้องมีการกระจายแสดงความสัมพันธ์ที่อยู่เชิงเส้นตรงพบว่า ทุกตัวแปรแจกแจกแบบปกติโดยข้อมูลมีการกระจายรอบเส้นตรง (ภาคผนวก จ)

2.5.3 การทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสาเหตุ (Multicollinearity) คือ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่าไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างกันโดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 10 (Lee, Lee and Lee, 2000) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีปัญหา Multicollinerity (ภาคผนวก จ)

2.5.4 การทดสอบค่าแปรปรวนของค่าเคลื่อนที่คงที่ (Homoscedasticity) โดยพิจารณาจากค่า Residual ทุกสมการและแผนภาพการกระจาย Scatter Plot พบว่า ค่า Residual ในทุกสมการกระจายเหนือและใต้ระดับศูนย์ ถือว่าการกระจายของตัวแปรตามในแต่ละค่าของตัวแปรอิสระมีความแปรปรวนในลักษณะคงที่ (ภาคผนวก จ)

การรวบรวมข้อมูล

สำหรับวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ

1.1 การใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์มีอัตราการตอบกลับที่ยอมรับได้อยู่ที่ร้อยละ 20 ตามแนวคิดของ Aaker, Kumar and Day (2001) และจากประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ เทศบาล จำนวน 2,545 แห่ง ดังนั้น ตัวแทนที่ดีของข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ (Panayides, 2007) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้ปลัดเทศบาลในประเทศไทยเท่ากับประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการแจกแบบสอบถามพร้อมกันทั้งสิ้น 344 ฉบับ

1.2 จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยแนบพร้อมกับแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ ปลัดเทศบาลในประเทศไทย

1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการจัดส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์จำนวน 344 ชุด โดยเริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2558

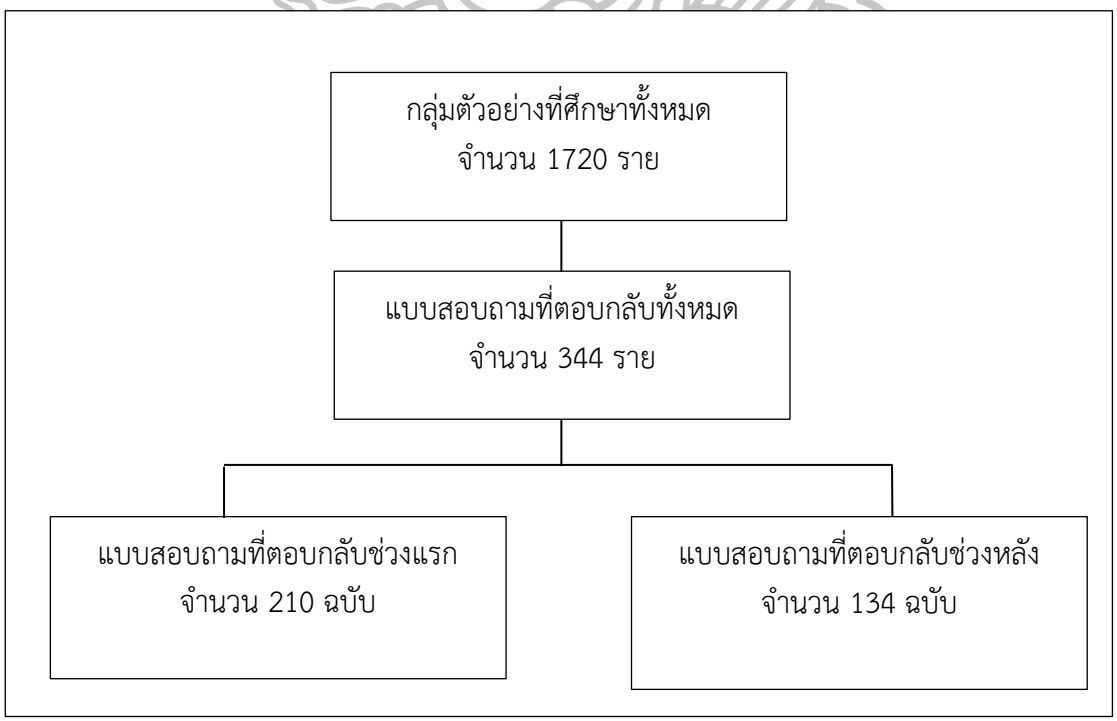
ตามชื่อที่อยู่เทศบาลพร้อมแนบซองจดหมายตอบกลับไปพร้อมกับแบบสอบถาม ซึ่งกำหนดให้ส่งจดหมายตอบกลับทางไปรษณีย์ ภายใน 15 วัน หลังจากได้รับแบบสอบถามครบกำหนดแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 223 ฉบับ มีแบบสอบถามส่งคืนมาเนื่องจากไม่ทราบที่อยู่ใหม่ จำนวน 8 ฉบับ และมีแบบสอบถามที่เนื้อความไม่สมบูรณ์จำนวน 5 ฉบับ ผู้วิจัยจึงติดตามด้วยการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์และส่งแบบสอบถามตามที่อยู่เดิมอีกครั้ง เมื่อครบกำหนดวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2559 ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูลแบบสอบถาม ปรากฏว่ามีจำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 344 ฉบับ รวมระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล 60 วัน

1.4 ตรวจสอบความสมบูรณ์ความครบถ้วนในเนื้อหาของแบบสอบถามทั้ง 344 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 20.09% ของประชากรและกลุ่มตัวอย่างโดยสอดคล้องกับเกณฑ์ จำนวนการตอบกลับแบบสอบถามทางไปรษณีย์ที่ยอมรับได้มีอัตราการตอบกลับไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker, Kumar, and Day, 2001; Burns and Bush, 2006) ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 รายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทางไปรษณีย์

การรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม	
จำนวนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีย์	1720
จำนวนแบบสอบถามที่คืนกลับมาเนื่องจากไม่สะดวกในการให้ข้อมูลและย้ายกิจการ	8
จำนวนแบบสอบถามที่ส่งทางไปรษณีทั้งสิ้น	1712
จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ	357
จำนวนแบบสอบถามเนื้อหาไม่สมบูรณ์	8
จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับและสมบูรณ์ทั้งสิ้น	344
สรุป อัตราร้อยละการตอบกลับของแบบสอบถาม 139/(329-7)X100	20.09

1.5 ผู้วิจัยได้ทดสอบความลำเอียงของการไม่ตอบแบบสอบถาม (Non-Response Bias) เพื่อคาดคะเนการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบกลับมาโดยเปรียบเทียบชุดข้อมูลของแบบสอบถามที่ได้มาสองกลุ่มตามช่วงระยะเวลาซึ่งในช่วงแรกคือ 1 เดือนแรกอยู่ระหว่างวันที่ 21 ธันวาคม 2558 – 19 มกราคม 2559 มีแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 210 ฉบับและอีก 1 เดือนถัดมาอยู่ระหว่างวันที่ 20 มกราคม 2559 – 18 กุมภาพันธ์ 2559 มีแบบสอบถามตอบกลับมาอีกจำนวน 134 ฉบับ และเมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการทำงาน ขนาดของเทศบาล จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล การจัดสรรงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ หน่วยงานได้รับรางวัล ด้วยการใช้สถิติ Independent Sample t-test (ตารางที่ 32 ภาคผนวก ง) ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่ตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Armstrong and Overton, 1997) ในด้าน อายุ ขนาดของเทศบาล จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล การจัดสรรงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ ในขณะที่ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ระยะเวลาในการทำงาน หน่วยงานได้รับรางวัลไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยให้ความสำคัญกับตัวแปรควบคุมคือ ขนาดของเทศบาลและงบประมาณ ซึ่งเป็นตัวแปรควบคุมซึ่งหลังจากการทำการทดสอบ สถิติ Independent Sample t-test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามกลับสามารถเป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษาครั้งนี้ได้ ทั้งนี้ได้แสดงขั้นตอนการตรวจสอบความลำเอียงในการไม่ตอบแบบสอบถามกลับจากภาพประกอบดังต่อไปนี้



ภาพที่ 10 ขั้นตอนการตรวจสอบความลำเอียงในการไม่ตอบแบบสอบถามกลับ

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนและวิธีการดังนี้

2.1 การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักตามวิธีปรากฏการณ์วิทยาโดยสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยเลือกสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กับเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และรางวัลพระปกเกล้า จำนวน 4 แห่ง ซึ่งแบ่งเทศบาลตามขนาด คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช สำหรับเทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองทุ่งสง เทศบาลเมืองท่าผา เทศบาลเมืองตำบล ได้แก่ เทศบาลตำบลขุนทะเล ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูล (Patton, 1990: 464–465; สุภางค์ จันทวานิช, 2553: 32)

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีที่หลากหลายได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participate Observation)

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ ตัวผู้วิจัยเป็นฐานเครื่องมือที่สำคัญในการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอน ตั้งแต่นัดผู้ประกอบการเพื่อสัมภาษณ์ โดยติดต่อทางโทรศัพท์และเดินทางไปที่เทศบาลของผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเองและแนะนำตนเองพร้อมอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็น ตามประเด็นคำถามของแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างและควบคุมไม่ให้การสัมภาษณ์ออกนอกประเด็น ซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตพฤติกรรมของผู้ให้ข้อมูลเพื่อดูปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินไปตามกระบวนการอย่างเป็นธรรมชาติ โดยไม่มีการควบคุมหรือดัดแปลง (ชาย โพธิสิตา, 2554: 308) เพื่อศึกษากระบวนการดำเนินงานที่แสดงออกมาตามธรรมชาติ โดยการบันทึกข้อมูลด้วยวิธีการเขียน ใช้เครื่องบันทึกเสียง บันทึกภาพนิ่งซึ่งเป็นเอกสารเชิงพรรณนาในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อเก็บเหตุการณ์ที่ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์และสังเกตเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปลัดเทศบาลและข้อมูลทั่วไปขององค์กร ในแบบสอบถามตอนที่ 1 ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปลัดเทศบาล ตอนที่ 2 ประกอบด้วย ขนาดของเทศบาล จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล การจัดสรรงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ การได้รับรางวัลในการบริหาร การประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในแบบสอบถามตอนที่ 3 - 5 เกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กร ปัจจัยที่

ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร และการจัดการความรู้ โดยวิธีประมวลผลทางสถิติเชิงพรรณนาและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและการสรุปผล การดำเนินการวิจัย และได้กำหนดการให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามดังนี้ (Best, 1977; บุญชม ศรีสะอาด, 2545; สินพันธุ์ พินิจ, 2553)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด กำหนดเป็น 5 คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก กำหนดเป็น 4 คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง กำหนดเป็น 3 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย กำหนดเป็น 2 คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด กำหนดเป็น 1 คะแนน

จากนั้นหาค่าเฉลี่ยของคำตอบแบบสอบถาม โดยแปลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นอยู่ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเห็นอยู่ระดับน้อยที่สุด

1.3 การทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม: หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย โดยวิธีการประมวลผลทางสถิติเชิงอนุมานและนำข้อมูลที่รวบรวมวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ประกอบด้วย การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) เพื่อยืนยันข้อคำถามว่าเป็นตัวชี้วัดที่จัดอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันได้โดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) ที่มีค่าตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป และนำคะแนนองค์ประกอบ (Factor Score) มาใช้คำนวณหาค่าของตัวแปร โดยวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

สมการที่ 1

Equation 1 CI = $\beta 01 + \beta 1$ OCL+ $\beta 2$ GM + $\beta 3$ OR + $\beta 4$SE +$\beta 5$OS + $\beta 6$B + $\in$

การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการองค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรด้วยสมมติฐานที่ 1 ก สมมติฐานที่ 1 ข สมมติฐานที่ 1 ค และสมมติฐานที่ 1 ง

สมการที่ 2

Equation 2 CPN = $\beta 02 + \beta 7$ OCL + $\beta 8$ GM + $\beta 9$ OR + $\beta 10$SE + $\beta 11$OS + $\beta 12$B +$\in$

การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการองค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย ด้วยสมมติฐานที่ 2 ก สมมติฐานที่ 2 ข สมมติฐานที่ 2 ค และสมมติฐานที่ 2 ง

สมการที่ 3

Equation 3 $CS = \beta 03 + \beta 13\ OCL + \beta 14\ GM + \beta 15\ OR + \beta 16 SE + \beta 17 OS + \beta 18 B + \in$

การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการองค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร ด้วยสมมติฐานที่ 3 ก สมมติฐานที่ 3 ข สมมติฐานที่ 3ค และสมมติฐานที่ 3 ง

สมการที่ 4

Equation 4 $CS = \beta 04 + \beta 19\ CI + \beta 20 OS + \beta 21 B + \in$

การทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย ด้วยสมมติฐานที่ 4

สมการที่ 5

Equation 5 $CS = \beta 05 + \beta 22\ CPN + \beta 23 OS + \beta 24 B + \in$

การทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย ด้วยสมมติฐานที่ 4

สมการที่ 6

Equation 6 $OCL = \beta 06 + \beta 25 RA + \beta 26 KM + \beta 27\ OS + \beta 28 B + \in$

สมการที่ 7

Equation 7 $GM = \beta 07 + \beta 29 RA + \beta 30 KM + \beta 31\ OS + \beta 32 B + \in$

สมการที่8

Equation 8 $OR = \beta 08 + \beta 33 RA + \beta 34 KM + \beta 35\ OS + \beta 36 B + \in$

สมการที่ 9

Equation 9 $SE = \beta 09 + \beta 37 RA + \beta 38 KM + \beta 39\ OS + \beta 40 B + \in$

การทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรการจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการองค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศด้วยสมมติฐานที่ 6 ก สมมติฐานที่ 6 ข สมมติฐานที่ 6 ค สมมติฐานที่ 6 ง สมมติฐานที่ 7 ก สมมติฐานที่ 7 ข สมมติฐานที่ 7 ค สมมติฐานที่ 7 ง

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดอักษรย่อสำหรับนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตัวแปรอักษร	ย่อ
1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม (The Effectiveness of Innovation Management)	EIM

2. วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร (Organization Construction Culture)	OCL
3. การบริหารจัดการที่ดี (The Good Management)	GM
4. ความสัมพันธ์กับเครือข่าย (Organization Relation with Network)	OR
5. การบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence)	SE
6. ภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate Image)	CI
7. ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย (Cooperation Network positively affected)	CPN
8. ความสำเร็จขององค์กร (Cooperation Success)	CS
9. การจัดสรรทรัพยากร (Resource Allocation)	RA
10. การจัดการความรู้ (Knowledge of Management)	KM
11. ตัวแปรควบคุม ขนาดขององค์กร (Organization Size)	OZ
12. ตัวแปรควบคุม งบประมาณ (Budget)	B

2. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การจัดกระทำข้อมูลด้วยการตรวจสอบความน่าเชื่อถือข้อมูล ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการเลือกเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ความพร้อมสำหรับการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลทั้งวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม ด้วยการตีความข้อมูล เปรียบเทียบข้อมูล สังเคราะห์ข้อมูล และนำมาสร้างข้อสรุปเพื่ออธิบายให้เห็นถึงข้อมูลประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ตามรายละเอียดดังนี้

2.1 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของข้อมูลด้วยวิธีตรวจสอบด้วยเทคนิควิธีสามเส้าของ Patton คือ (Patton, 1990; สุภางค์ จันทวานิช, 2553)

2.1.1 การตรวจสอบสามเส้าด้านแหล่งข้อมูล (Triangulation of Sources) คือ เก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกันภายใต้วิธีการและเรื่องเดียวกันด้วยการสัมภาษณ์กับเทศบาล ได้แก่ เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่งและเทศบาลตำบล 1 แห่ง เพื่อสอบทานการให้ข้อมูล

ของเทศบาลทั้ง 3 ขนาด และสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย นายกเทศมนตรีและปลัดเทศบาล ซึ่งทำให้เกิดความน่าเชื่อถือด้านแหล่งข้อมูลทั้งในเชิงสถานที่และบุคคล

2.1.2 การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methods Triangulation) ด้วยการใช้วิธีการเก็บรวบรวมที่หลากหลายได้แก่ การสังเกตการณ์แบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participate Observation) ควบคู่กับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview)

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.2.1 การจัดระเบียบข้อมูล (Data Organizing) เพื่อให้ข้อมูลเป็นระเบียบและสะดวกในการนำมาใช้งานโดยการถอดเทปการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแนวคำถามในแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง หลังจากนั้นดำเนินการแบ่งข้อมูลโดยการกำหนดรหัสให้กับข้อมูลหลัก 5 กลุ่ม คือ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ปัญหาที่พบในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย เพื่อทำความเข้าใจกับสิ่งที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ เข้าใจและมีประสบการณ์

2.2.2 การแสดงข้อมูล (Data Display) โดยเขียนในรูปแบบเชิงพรรณาความที่มาจากการเชื่อมโยงข้อมูลที่ถูกจัดระเบียบตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อบรรยายถึงเรื่องราวอย่างมีความหมาย และตรงประเด็นกับสิ่งที่ผู้วิจัยได้ศึกษา ด้วยการนำข้อมูลที่ได้มาถอดเทปสนทนาคำต่อคำ (Verbatim) และนำข้อมูลมาจัดกลุ่ม โดยใช้หัวข้อย่อยในแบบสัมภาษณ์มาเป็นแนวทางสำหรับการจัดกลุ่มและเปรียบเทียบข้อมูลในเรื่องเดียวกันที่ได้มาจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน เพื่อแสดงสาระสำคัญของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

2.2.3 การสรุป การตีความและตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็นของผลการวิจัย (Conclusion, Interpretation and Verification) โดยวิธีการวิเคราะห์ ตีความ เปรียบเทียบข้อมูล สังเคราะห์ข้อมูลและนำมาสร้างข้อสรุปเพื่ออธิบายให้เห็นข้อมูลประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กรหรือไม่อย่างไร และมีปัจจัยใดส่งผลกระทบและไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลให้ดียิ่งขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเพื่อทดสอบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม: หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติพื้นฐานใช้บรรยายคุณสมบัติของสิ่งที่ศึกษาวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.1 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient)

2.2 การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถามเป็นรายข้อโดยใช้เทคนิค Item Total Correlation

2.3 การตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้าง โดยใช้วิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบเงื่อนไขสำหรับการวิเคราะห์ความถดถอย (Regression) ประกอบด้วย

3.1 การตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear relationship) ระหว่างตัวแปรด้วยการดูค่า Significant จากค่า ANOVA ที่มีนัยสำคัญหรือการสร้างแผนภาพ Normal P-P Plot ของความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่มีแนวโน้มเป็นเส้นตรง

3.2 การทดสอบการแจกแจกงแบบปกติ (Multivariate Normality) ของตัวแปร 10 ตัว โดยสร้างแผนภาพกระจายซึ่งข้อมูลต้องมีการกระจายแสดงความสัมพันธ์ที่อยู่เชิงเส้นตรง

3.3 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity Test) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยต้องไม่มีปัญหาสหสัมพันธ์ร่วมกับการพิจารณาค่า Variance Inflation Factor (VIF)

3.4 การทดสอบค่าแปรปรวนของค่าเคลื่อนที่คงที่ (Homoscedasticity) ด้วยการพิจารณาจากค่า Residual ในทุกโมเดลที่ใช้ทดสอบว่ามีความแปรปรวนในลักษณะคงที่

4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple Correlation Analysis) เพื่อหาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระหลายตัวตามกรอบแนวคิดการวิจัย

4.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นที่มีผลกระทบต่อความผันแปรของตัวแปรตามนำมาสร้างเป็นสมการพยากรณ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

มหาวิทยาลัยศิลปากร

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย เรื่อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้

1. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับข้อมูลเชิงปริมาณผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
5. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผลกระทบประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
2. ปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
3. ผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
4. ผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย
5. ผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อความสำเร็จขององค์กร
6. ผลกระทบของภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร
7. ผลกระทบของประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร
8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

1. ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ประกอบด้วยขนาดของเทศบาล จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล การจัดสรรงบประมาณ การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล รางวัลในการบริหารงาน และการดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กร ดังตารางที่

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

(n=344)

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. ขนาดของเทศบาล		
1.1 เทศบาลตำบล	314	91.30
1.2 เทศบาลเมือง	24	7.00
1.3 เทศบาลนคร	6	1.70
รวม	344	100.00
2. จำนวนข้าราชการและพนักงานเทศบาล		
2.1 ต่ำกว่า 50 คน	141	41.00
2.2 51-100 คน	144	41.90
2.3 101-150 คน	23	6.70
2.4 มากกว่า 150 คน	36	10.50
รวม	344	100.00
3. ได้รับการจัดสรรงบประมาณ		
3.1 น้อยกว่า 50,000,000 บาท	245	71.20
3.2 50,000,000 – 100,000,000 บาท	57	16.60
3.3 100,000,000 – 150,000,000 บาท	11	3.20
3.4 มากกว่า 150,000,000 บาท	31	9.00
รวม	344	100.00
4. การจัดเก็บรายได้ของเทศบาล		
4.1 น้อยกว่า 50,000,000 บาท	299	86.90
4.2 50,000,000 – 100,000,000 บาท	57	16.60
4.3 100,000,000 – 150,000,000 บาท	11	3.20
4.4 มากกว่า 150,000,000 บาท	31	9.00
รวม	344	100.00
5. หน่วยงานเคยได้รับรางวัลในการบริหารงาน		
5.1 เคยได้รับ	176	51.20
5.2 ไม่เคยได้รับ	168	48.80
รวม	344	100.00

ตารางที่ 6 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร(ต่อ)

(n=344)

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
6. การดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กร		
6.1 ชุมชน	329	95.60
6.2 หน่วยงานรัฐส่วนกลาง	140	40.70
6.3 หน่วยงานรัฐระดับภูมิภาค	245	71.20
6.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	299	86.90
6.5 ภาคเอกชน	225	65.40
6.6 องค์กรชุมชน	210	61.00
6.7 สถาบันการศึกษา	287	83.40
6.8 องค์กรภาคประชาสังคม	147	42.70
6.9 อื่นๆ	16	4.70
รวม	344	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า เทศบาลส่วนใหญ่มีขนาดเทศบาลตำบล (ร้อยละ91.3) รองลงมาคือเทศบาลเมือง (ร้อยละ7.0) ซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนข้าราชการ ประมาณ 51-100 คน (ร้อยละ 41.9) รองลงมาน้อยกว่า 50 คน(ร้อยละ41.0) โดยส่วนใหญ่หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อยกว่า 50,000,000 บาท (ร้อยละ71.2) รองลงมาได้รับการจัดสรร 50,000,000 – 100,000,000 บาท (ร้อยละ 16.6) และหน่วยงานโดยส่วนใหญ่สามารถจัดเก็บรายได้น้อยกว่า 50,000,000 บาท (ร้อยละ86.9) รองลงมาจัดเก็บได้ประมาณ50,000,000 – 100,000,000 บาท(ร้อยละ16.6) ซึ่งส่วนใหญ่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลในการบริหารงาน (ร้อยละ51.2) และมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กรส่วนใหญ่คือชุมชน (ร้อยละ95.6) รองลงมาคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ86.9)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดีความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการบริการที่เป็นเลิศ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	3.94	0.61	มาก
2.การบริหารจัดการที่ดี	3.87	0.87	มาก
3.ความสัมพันธ์กับเครือข่าย	3.75	0.80	มาก
4.การบริการที่เป็นเลิศ	3.92	1.06	มาก
รวม	3.87	0.84	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยในภาพรวม ระดับมาก($\bar{X}$=3.87) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร($\bar{X}$=3.94) การบริการที่เป็นเลิศ($\bar{X}$=3.92) การบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X}$=3.87) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย($\bar{X}$=3.75)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. องค์กรของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ผลงานใหม่ๆที่ส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กร	53 (15.41)	184 (53.49)	89 (25.87)	17 (4.94)	1 (0.29)	3.78	0.7917	มาก
2. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมร่วมกัน	49 (14.24)	180 (52.33)	95 (27.62)	119 (5.23)	2 (0.58)	3.74	0.7852	มาก
3.องค์กรของท่านมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างบุคลากรเพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กร	75 (21.80)	213 (61.92)	44 (12.79)	11 (3.20)	1 (0.29)	4.01	0.7079	มาก
4. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกันจากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร	88 (25.58)	193 (56.10)	51 (14.83)	12 (3.49)		4.04	0.7374	มาก
5.องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กรให้มากขึ้น	96 (27.91)	201 (58.43)	37 (10.67)	8 (2.33)	2 (0.58)	4.11	0.7224	มาก
รวม						3.94	0.61	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X}$=3.94) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กรให้มากขึ้น($\bar{X}$=4.11) รองลงมา องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ร่วมกันจากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร($\bar{X}$=4.04) และองค์กรของท่านมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจตรงกันระหว่างบุคลากรเพื่อร่วมกันพัฒนาองค์กร ($\bar{X}$=4.01)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

การบริหารจัดการที่ดีแนวใหม่	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานขององค์กร	63 (18.31)	188 (54.65)	85 (24.71)	7 (2.03)	1 (0.29)	3.89	0.7256	มาก
2. องค์กรของท่านนำเทคนิคการบริหารงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	118 (13.95)	184 (53.49)	98 (28.49)	11 (3.20)	3 (0.87)	3.77	0.7596	มาก
3.องค์กรของท่านออกแบบโครงสร้างองค์กรให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกันมากขึ้น	50 (14.82)	182 (52.91)	91 (26.45)	19 (5.52)	1 (0.29)	3.98	2.842	มาก
4.องค์กรของท่านพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	71 (20.64)	204 (59.30)	58 (16.86)	8 (2.33)	3 (0.87)	3.98	0.7878	มาก
5.องค์กรของท่านมีกลไกและกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	42 (12.21)	189 (54.94)	99 28.78	13 (3.78)	1 (0.29)	3.77	0.7759	มาก
รวม						3.87	0.87	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีแนวใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=3.87) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านออกแบบโครงสร้างองค์กรให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกันมากขึ้นมีค่าสัดส่วนทีเท่ากันกับองค์กรของท่านพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{x}$=3.98) รองลงมา องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานขององค์กร($\bar{x}$=3.89) และองค์กรของท่านนำเทคนิคการบริหารงานใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นมีค่าสัดส่วนทีเท่ากันกับองค์กรของท่านมีกลไกและกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{x}$=3.77)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ความสัมพันธ์กับเครือข่าย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการระดมความคิดและการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร	53 (15.41)	185 (53.78)	88 (25.87)	15 (4.36)	2 (0.58)	3.81	0.8223	มาก
2.องค์กรของท่านพัฒนาการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร	38 (11.05)	192 (56.10)	93 (27.03)	17 (4.94)	3 (0.87)	3.83	1.796	มาก
3.องค์กรของท่านมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันกับเครือข่ายองค์กร	32 (9.30)	174 (50.58)	120 (34.88)	14 (4.07)	4 (1.16)	3.65	0.8094	มาก
4. องค์กรของท่านสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ ร่วมกัน	48 (13.95)	186 (54.07)	90 (26.16)	17 (4.94)	3 (0.87)	3.77	0.8354	มาก
5. องค์กรของท่านมุ่งสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรและเครือข่ายองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น	36 (10.47)	177 (51.45)	109 (31.68)	19 (5.52)	3 (0.87)	3.67	0.8741	มาก
รวม						3.75	0.80	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=3.75)เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านพัฒนาการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร ($\bar{x}$=3.83) รองลงมา องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการระดมความคิดและการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร($\bar{x}$=3.81) และองค์กรของท่านสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ ร่วมกัน($\bar{x}$=3.77)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่เป็นเลิศของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

การบริการที่เป็นเลิศ	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	61 (17.73)	188 (54.65)	83 (24.13)	11 (3.20)	1 (0.29)	3.88	0.7952	มาก
2. องค์กรของท่านมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่อง	68 (19.77)	185 (53.78)	75 (21.80)	15 (4.36)	1 (0.29)	4.04	2.875	มาก
3.องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพการบริการ	53 (15.41)	212 (61.63)	64 (18.60)	15 (4.36)		3.89	0.7579	มาก
4. องค์กรของท่านมีระบบและแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	99 (28.78)	183 (53.20)	57 (16.57)	5 (1.45)		4.23	2.294	มาก
5. องค์กรของท่านจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบริการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	29 (8.43)	154 (44.77)	115 (33.90)	37 (10.67)	9 (2.62)	3.57	1.916	มาก
รวม						3.92	1.06	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าพบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมการบริการที่เป็นเลิศในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=3.92) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านมีระบบและแนวทางในการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน($\bar{x}$=4.23) รองลงมา องค์กรของท่านมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่อง($\bar{x}$=4.04)และองค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพการบริการ ($\bar{x}$=3.89)

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กร

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.ภาพลักษณ์ขององค์กร	3.97	0.59	มาก
2.ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย	3.88	0.88	มาก
3.ความสำเร็จขององค์กร	3.87	0.64	มาก
รวม	3.91	0.70	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยในภาพรวม ระดับมาก($\bar{x}$=3.91) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร($\bar{x}$=3.97) ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย($\bar{x}$=3.88) และความสำเร็จขององค์กร($\bar{x}$=3.87)

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ขององค์กรของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ภาพลักษณ์ขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาธิบาล	106 (30.8)1	187 (54.36)	47 (13.66)	2 (0.58)	2 (0.58)	4.14	0.7082	มาก
2. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน	43 (12.50)	199 (57.85)	87 (25.29)	15 (4.36)	-	3.95	0.7124	มาก
3. องค์กรของท่านได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนในการดำเนินงานด้านต่างๆ	56 (14.53)	224 (65.12)	67 (19.48)	3 (0.87)	-	3.95	0.6680	มาก
4. องค์กรของท่านสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้เสมอ	70 (20.35)	210 (61.05)	60 (17.44)	4 (1.16)	-	4.02	0.7058	มาก
รวม						3.97	0.59	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านภาพลักษณ์ขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=3.97) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาธิบาล ($\bar{x}$=4.14) รองลงมา องค์กรของท่านสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้เสมอ ($\bar{x}$=4.02) และองค์กรของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพ

การบริการประชาชนที่ได้มาตรฐานซึ่งมีสัดส่วนเท่ากับองค์กรของท่านได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากประชาชนในการดำเนินงานด้านต่างๆ ($\bar{x}$=3.95)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.องค์กรเครือข่ายมีการดำเนินงานในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะร่วมกันในชุมชน	49 (15.99)	190 (56.40)	89 (23.64)	14 (3.20)	2 (0.58)	3.84	0.7447	มาก
2. องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	49 (14.24)	190 (55.23)	89 (25.87)	14 (4.07)	2 (0.58)	3.75	0.7561	มาก
3.องค์กรเครือข่ายร่วมกับชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่	69 (20.06)	191 (55.52)	70 (20.35)	12 (3.49)	2 (0.58)	3.91	0.7678	มาก
4.องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	61 (17.73)	184 (53.49)	83 (24.13)	14 (4.07)	2 (0.58)	3.95	2.3018	มาก
5.ความร่วมมือขององค์กรเครือข่ายทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน	66 (19.19)	172 (50.0)	92 (26.74)	13 (3.78)	1 (0.29)	3.93	1.7556	มาก
รวม						3.88	0.88	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=388) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ($\bar{x}$=3.95) รองลงมา ความร่วมมือขององค์กรเครือข่ายทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน ($\bar{x}$=3.93) และองค์กรเครือข่ายร่วมกับชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ ($\bar{x}$=3.91)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ความสำเร็จขององค์กร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.องค์กรสามารถจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา	59 (17.15)	186 (54.07)	87 (25.29)	10 (2.91)	2 (0.58)	3.96	2.742	มาก
2.องค์กรมีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้	4 (12.50)	213 (61.92)	80 (23.26)	8 (2.33)	-	3.85	0.6543	มาก
3. การบริหารจัดการขององค์กรนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร	47 (13.66)	22 (63.95)	71 (20.64)	6 (1.74)	-	3.89	0.6348	มาก
4.ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	41 (11.92)	235 (68.31)	61 (17.73)	6 (1.74)	1 0.29	3.91	0.6774	มาก
5.บุคลากรในองค์กรมีความสุขมากขึ้นส่งผลให้คุณภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน	37 (10.76)	210 (61.05)	80 (23.26)	15 (4.36)	2 0.58	3.79	0.7714	มาก
6.ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงาน	44 (12.79)	214 (62.21)	79 (22.79)	7 (2.03)	-	3.88	0.7523	มาก
7.องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน	41 (11.92)	204 (59.30)	85 (24.71)	12 (3.49)	2 (0.58)	3.80	0.7696	มาก
รวม						3.87	0.64	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสำเร็จขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{x}$=3.87) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรสามารถจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา($\bar{x}$=3.96) รองลงมา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา ($\bar{x}$=3.91) และการบริหารจัดการขององค์กรนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร($\bar{x}$=389)

4. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย การจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและเป็นรายด้านของเทศบาลในประเทศไทย

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.การจัดสรรทรัพยากร	3.83	0.66	มาก
2.การจัดการความรู้	3.69	0.71	มาก
รวม	3.76	0.69	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยในภาพรวม ระดับมาก($\bar{X}$=3.76) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร ($\bar{X}$=3.83) และการจัดการความรู้ ($\bar{X}$=3.69)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากร	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1. องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น	73 (21.22)	204 (59.30)	62 (18.02)	5 (1.45)	-	4.01	0.7242	มาก
2.องค์กรของท่านมีการวางแผนจัดสรรบุคลากรในการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม	40 (11.63)	186 (54.07)	102 (29.65)	16 (4.65)		3.74	0.7787	มาก
3.องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร	43 (12.50)	197 (57.27)	92 (26.74)	11 (3.20)	1 (0.29)	3.80	0.7620	มาก
4. องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น	48 (13.95)	192 (55.81)	93 (27.03)	11 (3.20)	-	3.82	0.7614	มาก
5. องค์กรของท่านจัดระบบการจัดการข้อมูลข่าวสารในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างมีคุณภาพ	47 (13.66)	186 (54.07)	99 (28.78)	10 (2.91)	2 (0.58)	3.79	0.7889	มาก
รวม						3.83	0.66	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการจัดสรรทรัพยากรโดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=383) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น ($\bar{X}$=4.01) รองลงมา องค์กร

ของท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น ($\bar{X}$=3.82) และองค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ($\bar{X}$=3.80)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

(n=344)

ปัจจัยด้านการจัดการความรู้	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.องค์กรของท่านมีการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึง	28 (8.14)	178 (51.74)	112 (32.05)	21 (6.10)	5 (1.45)	3.61	0.5369	มาก
2. องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้น	35 (10.17)	188 (54.65)	102 (29.65)	18 (5.23)	1 (0.29)	3.71	0.7887	มาก
3. องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	44 (12.79)	180 (52.33)	102 (29.65)	15 (4.36)	3 (0.87)	3.72	0.7743	มาก
4.องค์กรของท่านสร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น	43 (12.50)	188 (52.31)	104 (30.23)	13 (3.78)	4 (1.16)	3.71	0.7769	มาก
รวม						3.69	0.71	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่าปลัดเทศบาลมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการจัดการความรู้โดยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=369) เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ($\bar{X}$=3.72) รองลงมา องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้นมีสัดส่วนที่เท่ากันกับองค์กรของท่านสร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น($\bar{X}$=3.71) และองค์กรของท่านมีการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X}$=3.61)

5. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

5.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด

6. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาทั้งหมด

ตัวแปร	OS	B	OCL	GM	OR	SE	CI	CNP	CS	RA	KM
$\overline{x}$	1.11	1.24	3.94	3.87	3.92	3.75	3.97	3.89	3.87	3.83	3.69
S.D.	0.359	1.009	0.61	0.81	1.07	0.80	0.59	0.86	0.64	0.66	0.71
OS											
B	.501(**)										
OCL	.112(*)	.027									
GM	.180(**)	.132(*)	.511(**)								
SE	.082	.055	.372(**)	.391(**)							
OR	.073	.039	.519(**)	.465(**)	.446(**)						
CI	.106(*)	.059	.635(**)	.520(**)	.482(**)	.526(**)					
CNP	.074	.068	.461(**)	.367(**)	.350(**)	.431(**)	.563(**)				
CS	.130(*)	.069	.559(**)	.385(**)	.350(**)	.402(**)	.670(**)	.479(**)			
RA	.114(*)	.050	.605(**)	.471(**)	.407(**)	.424(**)	.631(**)	.453(**)	.701(**)		
KM	.093	.009	.676(**)	.514(**)	.443(**)	.505(**)	.688(**)	.522(**)	.683(**)	.806(**)	

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 19 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสัมพันธ์กัน และเมื่อพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่าไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างกันโดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 10 (Lee, Lee and Lee, 2000) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีปัญหา Multicollinearity

6.2 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆกับภาพลักษณ์บริการ และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ตัวแปร	OCL	GM	OR	SE	CI	CNP	CS	OS	B
$\overline{x}$	3.94	3.87	3.92	3.75	3.97	3.89	3.87	1.11	1.24
S.D.	0.61	0.81	1.07	0.80	0.59	0.86	0.64	0.359	1.009
OCL									
GM	.511(**)								
OR	.372(**)	.391(**)							
SE	.519(**)	.465(**)	.446(**)						
CI	.635(**)	.520(**)	.482(**)	.526(**)					
CNP	.461(**)	.367(**)	.350(**)	.431(**)	.563(**)				
CS	.559(**)	.385(**)	.350(**)	.402(**)	.670(**)	.479(**)			
OS	.112(*)	.180(**)	.082	.073	.106(*)	.074	.112(*)		
B	.027	.132(*)	.055	.039	.059	.068	.027	.501(**)	

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 20 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI) อยู่ระหว่าง 0.482-0.635 (r=0.635 ,p<0.01 ; r=0.520 , p<0.01; r=0.482 , p <0.01; r=0.526, p<0.01)

จากตารางที่ 20 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) อยู่ระหว่าง 0.350-0.563 (r=0.461,p<0.01; r=0.367, p<0.01; r=0.350, p <0.01; r=0.431, p<0.01 ;r=0.563 ,p<0.01)

จากตารางที่ 20 พบว่า เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL)การบริหารจัดการที่ดี (GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับความสำเร็จขององค์กร (CS) อยู่ระหว่าง 0.350-0.670 (r=0.599, p<0.01; r=0.385, p<0.01; r=0.350, p <0.01; r=0.670, p<0.01; r=0.479, p<0.01)

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	1 CI	2 CNP	3 CS
OCL	0.383(***) (0.046)	0.378(***) (0.291)	0.439(***) (0.201)
GM	0.122(***) (0.034)	0.098 (0.062)	0.554 (0.058)
SE	0.110(***) (0.024)	0.107(**) (0.044)	0.072(*) (0.030)
OR	0.111(***) (0.035)	0.214(***) (0.064)	0.076(**) (0.044)
OS	-0.33 (0.076)	0.033 (0.138)	0.073 (0.096)
B	0.002 (0.027)	-0.15 (0.049)	-0.035 (0.034)
Adjust R^2	0.516	0.284	0.351
Maximum VIF	1.465	1.475	1.607
Durbin-Watson	2.144	1.999	1.910

***มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับภาพลักษณ์องค์กร (CI) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1ก – 1ง

ผลการวิเคราะห์พบว่าพบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β1=0.383 ,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1ก ในลำดับถัดมาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี (GM)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β2=0.122 , p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1ข การวิเคราะห์ในลำดับต่อมาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β3= 0.111,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1ค ในขณะที่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริการที่เป็นเลิศ(SE)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร (CI)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β4=0.110 ,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1ง

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(PM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2ก – 2ง

ผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β5=0.378 ,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2ก ในขณะที่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี(GM)ไม่มีผลต่อประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) (β6=0.098 ,p >0.10) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2ข นอกจากนี้ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย(CNP)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (β7= 0.214 ,p<0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2ค การวิเคราะห์ในลำดับต่อมาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริการที่เป็นเลิศ(SE)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β8=0.107,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2ง

จากตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี(GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) การบริการที่เป็นเลิศ(SE) กับความสำเร็จขององค์กร (CS) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3ก – 3ง

ผลการวิเคราะห์พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β9=0.439 ,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3ก ลำดับถัดมาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี(GM)ไม่มีผลกระทบต่อกับความสำเร็จขององค์กร (CS) (β10=0.554 ,p>0.10) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3ข ในขณะที่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อ

ความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.010 (β11= 0.076, p<0.10) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3ค นอกจากนี้ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริการที่เป็นเลิศ(SE)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อกับความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (β12=0.072,p<0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3ง

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของภาพลักษณ์องค์กร (CI)ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) กับความสำเร็จขององค์กร (CS)

ตัวแปร	CI	CNP	CS	OS	B
$\overline{x}$	3.97	3.89	3.87	1.11	1.24
S.D.	0.59	0.86	0.64	0.359	1.009
CI					
CNP	.563(**)				
CS	.670(**)	.479(**)			
OS	.106(*)	.074	.112(*)		
B	.059	.068	.027	.501(**)	

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 22 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์องค์กร (CI) และความสำเร็จขององค์กร (CS) (r=0.670 , p<0.01)

จากตารางที่ 4 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กันโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP)กับความสำเร็จขององค์กร (CS) (r=0.479, p<0.01)

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กร(CI)ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) กับความสำเร็จขององค์กร (CS)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	4 CS	5 CS
CI	0.718(***) (0.044)	
CNP		0.344(***) (0.034)
OS	0.106 (0.083)	0.344 (0.097)

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กร(CI)ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP) กับความสำเร็จขององค์กร (CS) (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	
	4 CS	5 CS
B	0.000 (0.038)	-0.012 (0.045)
Adjust R^2	0.452	0.239
Maximum VIF	1.346	1.338
Durbin-Watson	1.925	1.338

***มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01
**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05
*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กร (CI)กับความสำเร็จขององค์กร (CS) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4

ผลการวิเคราะห์พบว่า ภาพลักษณ์ขององค์กรมี(CI)ความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β13=0.718, p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP)กับความสำเร็จขององค์กร (CS) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 5

ผลการวิเคราะห์พบว่า ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β14=0.344, p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 และจากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย (CNP)กับความสำเร็จขององค์กร (CS)ดังกล่าวข้างต้นพบเพิ่มเติมว่า ตัวแปรควบคุม คือขนาดขององค์กร(OS) มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร (CS)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 (β15=0.344, p<0.10) นั้นหมายความว่าเทศบาลที่มีขนาดที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความสำเร็จที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ

ตัวแปร	OCL	GM	SE	OR	RA	KM	OS	B
$\overline{x}$	3.94	3.87	3.92	3.75	3.83	3.69	1.11	1.24
S.D.	0.61	0.81	1.07	0.80	0.66	0.71	0.359	1.009
OCL								
GM	.511(**)							

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ (ต่อ)

ตัวแปร	OCL	GM	SE	OR	RA	KM	OS	B
SE	.372(**)	.391(**)						
OR	.519(**)	.465(**)	.446(**)					
RA	.605(**)	.471(**)	.407(**)	.424(**)				
KM	.676(**)	.514(**)	.443(**)	.505(**)	.806(**)			
OS	.112(*)	.180(**)	.082	.073	.114(*)	.093		
B	.027	.132(*)	.055	.039	.050	.009	.501(**)	

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 24 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดสรรทรัพยากร(RA) กับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม อยู่ระหว่าง 0.407-0.605 (r=0.605, p<0.01 ; r=0.471 p<0.01 ;r=0.407 ,p<0.01 ; r=0.424, p<0.01)

จากตารางที่ 24 พบว่าเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้(KM) กับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม อยู่ระหว่าง 0.443-0.806 (r=0.676,p<0.01 ; r=0.514, p<0.01 ;r=0.443 ,p<0.01 ; r=0.505, p<0.01 ; r=0.806, p<0.01)

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	6 OCL	7 GM	8 SE	9 OR
RA	0.156(**) (0.062)	0.172(*) (0.095)	0.217 (0.133)	0.50 (0.096)
KM	0.464(***) (0.058)	0.448(***) (0.088)	0.124(***) (0.124)	0.531(***) (0.089)
OS	0.083 (0.078)	0.202(*) (0.119)	0.052 (0.167)	0.024 (0.121)
B	-0.09 (0.036)	0.080 (0.055)	0.051 (0.078)	0.028 (0.056)

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ (ต่อ)

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			
	6 OCL	7 GM	8 SE	9 OR
Adjust R^2	0.469	0.294	0.206	0.257
Maximum VIF	1.604	1.542	1.377	2.875
Durbin-Watson	1.869	1.666	1.894	2.119

***มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.10

จากตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของการจัดสรรทรัพยากร (RES) และการจัดการความรู้(KM)กับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 6ก-6ง และสมมติฐานที่7ก-7ง

ผลการวิเคราะห์พบว่า พบว่า การจัดสรรทรัพยากร(RA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (β16=0.156 ,p<0.05) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6ก การวิเคราะห์ในลำดับต่อมาการจัดสรรทรัพยากร(RA) มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริหารจัดการที่ดี(GM)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 (β17=0.172,p<0.10) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 6ข ในขณะที่การจัดสรรทรัพยากร(RA)ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) (β18=0.500,p >0.10) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6ค นอกจากนี้การจัดสรรทรัพยากร(RA)ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านด้านการบริการที่เป็นเลิศ(SE) (β19= 0.217,p >0.10) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 6ง

ผลการวิเคราะห์พบว่า การจัดการความรู้(KM)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β20=0.464 ,p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7ก การวิเคราะห์ในลำดับต่อมาการจัดการความรู้(KM)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ด้านการบริหารจัดการที่ดี(GM)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β21=0.448, p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7ข ในขณะที่การจัดการความรู้(KM)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β22=0.089 , p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7ค นอกจากนี้การจัดการความรู้(KM)มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ(SE)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 (β23= 0.124 , p<0.01) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

จากการศึกษาวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยเพื่อทดสอบสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมกับผู้บริหารของเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และรางวัลพระปกเกล้า จำนวน 4 แห่ง ซึ่งแบ่งเทศบาลตามขนาด คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ซึ่งประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช สำหรับเทศบาลเมือง จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองทุ่งสง เทศบาลเมืองท่าผา เทศบาลตำบล ได้แก่ เทศบาลตำบลขุนทะเล ทำให้ผู้วิจัยค้นพบข้อมูลตามวัตถุประสงค์เรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม : หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย มีรายละเอียดดังนี้

1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย พบว่า การให้ความหมายของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารของเทศบาลในประเทศที่เกิดขึ้นมีทัศนะที่คล้ายคลึงกันกับความหมายที่ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดและตามงานวิจัยของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ในที่นี้การให้ความหมาย ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลตามทัศนะผู้บริหารของเทศบาลมี 4 ด้านคือ วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการบริการที่เป็นเลิศ ดังนี้

1.1 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร พบว่าองค์กรการส่งเสริมให้พนักงานมีการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน การสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กรและสนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและโครงการต่างๆเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การพัฒนาองค์กร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“วัฒนธรรมในองค์กรจะเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานกันเป็นทีม มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร” (อุษา นามสมมติ, 2559)

> ผู้บริหารมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรไปเพิ่มพูนความรู้ โดยองค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและกฎหมายต่างๆ รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรจากส่วนกลาง เช่นจัดอมรบการเขียนโครงการจากวิทยากรจากสถาบันพระปกเกล้า รวมถึงการให้พนักงานไปศึกษาดูงานในหน่วยงานต่างๆเพื่อให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร (อุญา นามสมมติ, 2559)
>
> การจัดให้มีการประชุมในหลายระดับอย่างเนื่องๆ เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนการงานทุกเดือน/การประชุมในระดับกองทุน วัน เดือน /การประชุมภาพรวมทั้งพนักงาน-พนักงานจ้าง ลูกจ้างเดือนเว้นเดือน การประชุมจัดเป็นเครื่องมือขั้นเยี่ยมในการขับเคลื่อนงานและเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กร (อุชา นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้ ผู้บริหารต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆและส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร โดยประเด็นที่สอดคล้อง ได้แก่

“ในองค์กรได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และได้ส่งเสริมให้พนักงานไปร่วมสัมมนาและอบรมในหน่วยงานต่างๆ และนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน” (อุภัก นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรเป็นการกำหนดค่านิยมร่วมกัน การสร้างสรรค์งาน กิจกรรมและโครงการใหม่ๆ และส่งเสริมให้พนักงานทุกคนเพื่อเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนางานอย่างต่อเนื่องตลอดจนโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วม การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ เพื่อนำไปสู่บรรลุเป้าหมายไปสู่การพัฒนาองค์กรร่วมกัน

1.2 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่าการออกแบบโครงสร้างองค์กร การจัดกระบวนการภายใน การพัฒนาแนวทางบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร ตามคำสัมภาษณ์ของผู้บริหารพบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

“องค์กรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้เปลี่ยนจากระบบซีเป็นระบบแท่ง และมีจัดอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างการทำงาน” (อุษา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรให้ความสำคัญเรื่องการจัดซื้อและจัดจ้างขององค์กร และแนวทางการปฏิบัติในการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน”(อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“เทศบาลมีการการพัฒนาศักยภาพการคลังของท้องถิ่น การสร้างเครือข่ายในการทำงานและการเรียนรู้จากกันและกัน การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการและระบบปฏิบัติการ”

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การบริหารจัดการที่ดีเป็นการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่นการดำเนินงาน มีการกระจายอำนาจในการทำงานภายใต้ภาระหน้าที่รวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การทัศนศึกษาดูงาน ต่างๆเพื่อนำมาปรับประยุกต์ให้เข้ากับการดำเนินขององค์กร และนำไปสู่การดำเนินที่เป็นระบบ มาตรฐาน รวมถึงการแนวทางในการเบิกจ่ายงบประมาณที่มีระบบ ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของตลอดและความคุ้มค่าในงบประมาณ โดยสามารถตรวจสอบความโปรงใสได้

1.3 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย พบว่าองค์กรมีการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อส่งต่อการพัฒนาองค์กร รวมถึงการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอกในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน ตามคำสัมภาษณ์ของผู้บริหารพบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

“องค์กรได้มีการส่งเสริมสร้างการเรียนรู้ และบริหารจัดการให้ถึงการสร้างทีมงานเครือข่าย องค์กรความรู้ชุมชน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้และเผยแพร่ในเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”(อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการส่งเสริมให้พนักงานคิดโครงการต่างๆโดยเน้นการร่วมมือจากองค์กรภายนอกไม่ว่าจะเป็นชุมชน โรงเรียน หรือหน่วยงานต่างๆให้เข้ามาร่วมมือในการดำเนินโครงการร่วมกัน” (อุชา นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้องค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานเปิดใจที่จะรับความคิดเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ บุคลากรจะต้องมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย เข้าใจในการดำเนินงานขององค์การ และร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม

“องค์กรให้ความสำคัญในการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร ส่งเสริมการสร้างสรรค์ความคิดในการทำงานรูปแบบใหม่เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กร” (อุภัก นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความสัมพันธ์กับเครือข่าย เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลการในองค์กรและเครือข่ายองค์กร เช่น ชุมชน โรงเรียน หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ที่เข้ามาดำเนินงานร่วมกัน รวมถึงการส่งเสริมให้มีการระดมความคิดเห็นการตัดสินการแก้ไขปัญหาร่วมกันในการดำเนินงานและนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร

1.4 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ พบว่าการดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการ วิธีการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการโดยการสร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ตลอดจนการบริการรูปแบบพิเศษในรูปแบบหน่วยงานการตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> องค์กรมีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้รองรับกับความต้องการในการให้บริการประชาชน โดยมีหน่วยงานมีการจัดระบบขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการโดยแสดงแผนผังการบริการที่ชัดเจน และมีระบบบัตรคิวให้กับประชาชน มีรูปแบบการบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึง ตลอดจนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินในหลากหลายช่องทาง เช่นทางบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน และสื่อสังคมออนไลน์ (อุมา นามสมมติ, 2559)

“ทางองค์กรมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเท่าเทียมหน่วยงานอื่นๆ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ในการมารับบริการและนำเอาผลการที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง” (อุษา นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้การดำเนินงานขององค์กรต้องมีการพัฒนางานบริการเพื่อให้ได้มาตรฐาน ตามตัวชี้ของหน่วยงาน โดยต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มทักษะ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“งานเทศบาลเป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน การนำเอาเทคนิคการดำเนินงานและเทคโนโยลีใหม่ๆจึงมีความสำคัญที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วและครอบคลุมยิ่งขึ้น”(อุชา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาทักษะ เช่น การอบรม สัมมนา ดูงานในหน่วยงานต่างๆที่ได้รับรางวัล แล้วนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในองค์กร” (อุญา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ด้านการบริการที่เป็นเลิศเป็นดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการเพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ตลอดจนองค์กรมีการเพิ่มขีดความสามารถในการบริการที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงาน และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

2. ปัจจัยสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ปัจจัยสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ สำหรับปัจจัยผลลัพธ์ ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย ความสำเร็จขององค์กร ในทัศนะผู้บริหารเทศบาลในประเทศไทย ดังนี้

2.1 การจัดสรรทรัพยากร พบว่าการจัดการทรัพยากรภายในองค์กร กระบวนการขององค์กร ข้อมูลและความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูลข่าวสารนำมาพัฒนาองค์กร จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

“เทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญที่องค์กรนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“ในปัจจุบันเทศบาลได้มีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว” (อุษา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีการจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลโดยการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นสนับสนุนการทำงาน ทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น” (อุภัก นามสมมติ, 2559)

“ผู้บริหารมีนโยบายในการส่งเสริมบุคลากร โดยมีการสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเพิ่มทักษะความสามารถโดยการจัดอบรม การสัมมนาร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง การศึกษาดูงานในหน่วยงานต่างๆที่มีขนาดเทศบาลเหมือนกัน รวมถึงการวางแผนเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอกับภารกิจในองค์กร” (อุญา นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้องค์กรยังได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล และนำมาสู่การจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเองและมีการกำหนดนโยบายต่างๆในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

“มีการส่งเสริมเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานขององค์กร ตลอดจนการสร้างความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน”(อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีความพร้อมในการจัดสรรทรัพยากรในองค์กร ในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ที่เข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความเพียงพอต่อจำนวนบุคลากร เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานขององค์กรและการเตรียมพร้อมสำหรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน” (อุชา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2.2 การจัดการความรู้ พบว่าการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ การจัดระบบความรู้ ตลอดจนการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

“องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร”

“องค์กรมีการจัดอบรม ในการปฏิบัติของแต่ละด้าน แต่ละเนื้องาน มีการจัดระบบความรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากรในทุกระดับได้พัฒนาศักยภาพในตำแหน่งของและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในดียิ่งขึ้น” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กรโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นระบบตลอดจนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และนำไปสู่การแบ่งบัน แชร์ข้อมูลกันในองค์กร” (อุษรา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงาน โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดการความรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้และมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู่ร่วมกันทั้งองค์กร” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดการความรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่บุคลากรในองค์กรมีการคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ โดยต้องมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2.3 ภาพลักษณ์องค์กร พบว่าความรู้สึกนึกคิดของคนที่มีต่อหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งภาพขององค์กรเกิดจากความประทับใจในการให้บริการ ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและการยอมรับ ในการดำเนินงานขององค์กรที่ได้มาตรฐานและเป็นไปตามตัวชี้วัดขององค์กร ตลอดจนการดำเนินงานขององค์กรมีการดำเนินตามตามหลักธรรมมาภิบาล และมีการดำเนินงานโปร่งใสตรวจสอบได้ จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

> องค์กรได้นำเอาธรรมาภิบาลเป็นหลักในการดำเนินงาน โดยเน้นการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร เช่น ในการที่ประชาชนมารับบริการจากองค์กรจะมีระบบบัตรคิวในการรอรับการบริการ และมีแผนผังระบบการทำงานให้ประชาชนได้ทราบว่า ในการแต่ภารกิจมีกระบวนการดำเนินงานอย่างไรบ้าง (อุษา นามสมมติ, 2559)
>
> ในปัจจุบันองค์กรได้มีเน้นการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ซึ่งองค์กรมองว่าเราคือหน่วยงานท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงให้ความสำคัญกับประชาชน การจัดโครงการหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ตรงตามความต้องการประชาชนมากที่สุด และต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้ได้มาตรฐานด้วยซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรอีกด้วย (อุมา นามสมมติ, 2559)

“ในทุกรอบปีงบประมาณ องค์กรจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนจากการที่ประชาชนได้รับบริการขององค์กร ซึ่งองค์กรจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการเพิ่มช่องทางข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข่าวสารและใช้บริการจากองค์กรได้ รวมถึงช่องทางในการตรวจสอบการทำงาน การแจ้งข้อร้องเรียนต่างๆถึงนายกเทศมนตรีได้โดยตรง” (อุชา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่ต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2.4 ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าการดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างกลุ่มบุคคล และองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน และพัฒนาไปสู่การดำเนินงานในการบริหารจัดการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข็มแข็งให้กับองค์กรและชุมชน จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

> “เทศบาลมีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะระดับชุมชนในอนาคต ซึ่งองค์กรมีศักยภาพเพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น ในการจัดสรรทรัพยากร การกำหนดกฎระเบียบและการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กันและกันในที่ดีอย่างเพียงพอรวมถึงการร่วมมือกันในเครือข่ายในการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“ในการพัฒนาชุมชน มีหลายๆหน่วยงานเข้ามาเป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมโดยเทศบาลเป็นตัวกลางในประสานงานระหว่างชุมชน โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนเพื่อนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีเครือข่ายเรียนรู้ร่วมกันในวางแผนและบูรณการแผนพัฒนาตำบลโดยให้ชุมชนและเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผน โดยมีการประชาคมร่วมกันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขแผนชุมชนตามความต้องการของชุมชน” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“การบริการสาธารณะให้กับชุมชนมีหลายๆหน่วยงานเข้ามาร่วมมือกัน เช่น ในช่วงน้ำท่วม ไม่ใช่แค่เทศบาลเท่านั้นที่เป็นตัวหลักในการประสานกับชุมชนแต่ยังมีหน่วยงานจากส่วนกลางหน่วยงานจากภาคเอกชน รวมถึงองค์กรชุมชนต่างๆเข้ามาร่วมกันในการช่วยเหลือ” (อุญา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายเป็นการดำเนินกิจกรรมที่นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน

2.5 ความสำเร็จขององค์กร พบว่าองค์การมีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร โดยมีการจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานและมีการพัฒนาวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร จากการสัมภาษณ์พบประเด็นที่สอดคล้องดังนี้

> เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นเป้าหมายของเทศบาลคือการที่องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่มีประสิทธิภาพในการบริหารสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชน และท้องถิ่นที่ดีขึ้น (อุชา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา เพราะว่าองค์กรได้มีการเพิ่มช่องทางในการจัดเก็บภาษีที่หลากหลายขึ้นทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ในส่วนเก็บเองได้ทั่วถึงมากขึ้น” (อุษรา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้รับรางวัลด้านการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถือได้เป็นการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นจากประชาชน” (อุญา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการจากประชาชน ซึ่งผลจากการสำรวจพบว่า 80 %ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ซึ่งองค์กรจะนำผลที่ได้นำมาพัฒนาการดำเนินให้ดียิ่งขึ้น” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ความสำเร็จขององค์กรเป็นการดำเนินตามตัวชี้วัดและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยองค์กรได้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้บริบทขององค์กร

3. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อภาพลักษณ์องค์กร

3.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากองค์กรมีการจูงใจให้พนักงานมีการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมให้มีการกำหนดค่านิยมร่วมกัน นำไปสู่การพัฒนาองค์กร มีการทำงานที่มีระบบมาตรฐาน นำไปสู่การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรมีการสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน” (อุษรา นามสมมติ, 2559)

“ ผู้บริหารขององค์กรมีการสร้างวิธีการและกระตุ้นจิตสำนึกของบุคลากรให้มีการริเริ่มสร้างสรรค์รูปใหม่ๆในการทำงาน ซึ่งจะไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิผล” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“ผู้บริหารมีผลต่อการจูงใจบุคลากรให้มีการริเริ่มสร้างสรรค์ความคิด มีอิสระในการทำงานภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง สนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาทักษะตนเองแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เพื่อนำมาพัฒนาสร้างคุณภาพการทำงานให้ได้มาตรฐาน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ เพื่อจะนำมาสู่การพัฒนาองค์กร การมีการบริการที่ได้รับมาตรฐานจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรจะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวองค์กร

3.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารภาครัฐส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากองค์ได้มีการนำเอาเทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินงาน รวมทั้งโครงสร้างขององค์กรที่มีการปรับตัวยืดหยุ่นต่อการดำเนินงาน รวมถึงการพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

และการดำเนินงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้โดยองค์กรได้มีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ เกิดความสะดวก และรวดเร็วและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานบริการให้ประชาชน ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในตัวองค์กร” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“มีการใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลที่มีความเป็นเลิศในด้านต่างๆที่โดนเด่นผ่านสื่อรูปแบบต่างๆ หนังสือราชการเผยแพร่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“องค์ได้นำเอาเทคนิคการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ซึ่งได้นำหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารท้องถิ่นประกอบกับนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบของราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรนั้น การนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆ ซึ่งองค์กรมีระบบกลไกในการดำเนินงานเพื่อปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐาน

3.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจาก องค์กรมีการมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร เพื่อเข้ามาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ รวมถึงการติดตาม ตรวจการทำงานขององค์กรตามหลักธรรมาภิบาลร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรได้มีการพัฒนาศักยภาพการคลังของท้องถิ่น การสร้างเครือข่ายในการทำงานและการเรียนรู้จากกันและกัน การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการโดยนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้และระบบปฏิบัติการเพื่อนำไปสู้การดำเนินที่มีมาตรฐาน” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นจึงมีนโยบายในการส่งเสริมความร่วมมือกันกับเครือข่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชน และท้องถิ่นได้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ” (อุชา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยองค์กรและเครือข่ายมีการดำเนินในการร่วมกันในการบริการสาธารณะ โดยผู้บริหารต้องมีการจูงใจ ส่งเสริมบุคลากรให้มีส่วนร่วม

ในการทำงานระหว่างเครือข่ายองค์กร โดยให้ประชาชนเข้ามาร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

3.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการให้บริการ และมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง โดยมีการบริหารจัดการระบบในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“รูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนคือเทศบาล ดังนั้นจึงต้องมีการปฏิบัติงานเชิงรุก สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนทุกรูปแบบ เพื่อลดความขัดแย้งและปฏิบัติตนเป็นผู้รับใช้ประชาชนอย่างทั่วถึง” (อุทุม นามสมมติ, 2559)

“การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการให้บริการและการช่องทางในการรับบริการประชาชน เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน เช่น การให้บริการผ่านอินเตอร์เน็ตให้มากขึ้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายของประชาชน เช่น การทำบัตรประชาชน” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีเน้นการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ จึงให้ความสำคัญกับประชาชน ดังนั้นการจัดโครงการหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆต้องได้มาตรฐานด้วยซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรอีกด้วย” (อุชา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรโดยองค์กรได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพการบริการและมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงานโดยเน้นการดำเนินงานเชิงรุกให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในการบริการขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

4. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

4.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรเครือข่ายมาเรียนรู้ร่วมกันการดำเนินการในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะในชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนในระดับท้องถิ่นต่างๆร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> การดำเนินงานจะเริ่มจากสร้างรูปแบบและการสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ในการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน และผู้บริหารระดับสูงต้องมีการจูงใจเจ้าหน้าที่ในการทำงานและต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนในการจัดโครงการ การจัดกิจกรรมต่างๆร่วมกัน และการส่งเสริมให้องค์กรภายนอกมาร่วมมือในการดำเนินงานร่วมกัน ไม่ว่าจะมาจัดเวทีร่วมกันในการประชาคมแสดงความคิดเห็นในการจัดทำแผนและโครงการต่างๆ โดยเป้าหมายเพื่อให้ชุมชนท้องถิ่นได้รับประโยชน์มากที่สุด (อุษา นามสมมติ, 2559)
>
> ต้องปลูกฝังค่านิยมที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับรวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ซึ่งผู้นำองค์กรทุกคนต้องใส่ใจแล้วนำไปปฏิบัติ รวมทั้งต้องสร้างผู้นำองค์กรให้เป็นผู้นำเชิงสร้างสรรค์ (Creative Leadership)คิดสิ่งใหม่ๆโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง และเน้นการพัฒนาชุมชนในระดับท้องถิ่นต่างๆร่วมกันกับเครือข่าย (อุญา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายโดยองค์กรต้องมีการพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ รวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ แล้วนำมาบริการสาธารณะในชุมชนโดยให้คนในชุมชน เครือข่ายมีส่วนร่วมตั้งแต่การเริ่มโครงการจนถึงการประเมินโครงการต่างๆ โดยเน้นความร่วมมือโดยมีเป้าหมายในการพัฒนาชุมชนเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น

4.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายเนื่องจากประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายประกอบด้วย การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างกลุ่มบุคคล และองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน และพัฒนาไปสู่การดำเนินงานในการบริหารจัดการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข็มแข็งให้กับองค์กรและชุมชน โดยการดำเนินองค์กรมีการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กันและกันในที่ดีอย่างเพียงพอรวมถึงการร่วมมือกันในเครือข่ายในการบริการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งจะมีการจัดทำประชาคมเพื่อให้ประชาชนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> การจัดทำแผนชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ โดยจะมีการประชมคมโดยเชิญตัวแทนประชาชนที่อยู่ในทุกชุมชนเข้ามาร่วมประชุม แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนที่จัดทำ และมีการซักถามปัญหาของคนในชุมชน แล้วให้ชุมชนร่วมกันแก้ไขปรับปรุงแผนชุมชนของตนเอง เพื่อจะนำมาสรุปและพิจารณาในขั้นตอนต่อไป(อุมา นามสมมติ, 2559)

“การสร้างความร่วมมือกันในรูปแบบของ Networking Management ซึ่งจะช่วยในการบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเป็นการเพิ่มศักยภาพทางด้านทรัพยากรการบริการให้สามารถรับมือกับข้อจำกัด และการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา” (อุทุม นามสมมติ, 2559)

4.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีการจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมการทำงานระหว่างองค์กรเครือข่ายร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การระดมความคิดในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาร่วมกันและการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญ การเรียนรู้ร่วมกันในการบูรณาการการวางแผนและบูรณาการแผนเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> ผู้บริหารได้ส่งเสริมมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในองค์กร การประชาสัมพันธ์งานด้านการให้บริการสาธารณะร่วมถึงหลักความโปร่งใสตรวจสอบได้และการพัฒนาระบบงานการเรียนรู้ การประสานงานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน การสร้างทัศนคติค่านิยมข้าราชการลูกจ้างในการพัฒนาท้องถิ่นให้เข้มแข็ง” (อุชา นามสมมติ, 2559)
>
> “ผู้บริหารได้เปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้ทำงานร่วมกันและสามารถทำงานข้ามสายงานกันได้โดยลดข้อจำกัดและอุปสรรคที่กีดขวางในการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในองค์กร โดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมการทำงานระหว่างองค์กรเครือข่ายร่วมกัน เช่น กองสาธารณสุขเป็นแม่งานในการจัดโครงการ และให้กองอื่นๆเข้ามามีส่วนร่วมในการเรียนรู้ร่วมกัน จากนั้นก็ได้มอบหมายให้ไปลงพื้นที่เพื่อส่งต่อความรู้ไปให้กับชุมชน” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีความพร้อมในการร่วมมือเครือข่ายองค์กรต่างๆให้สามารถมาศึกษาดูงานที่องค์กรได้ เนื่องจากเป็นต้นแบบในหลายๆที่กำลังดำเนินการและได้รับรางวัลแล้ว” (อุญา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายโดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร

4.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศกับเครือข่ายต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้รองรับกับความต้องการในการให้บริการประชาชน โดยมีหน่วยงานมีการจัดระบบขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการที่ชัดเจน มีรูปแบบการบริการพิเศษเพื่อให้ตลอดจนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินในหลากหลายช่องทาง เช่นทางบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีการดำเนินงานในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างชุมชน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

เทศบาลมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชนให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว โดยเทศบาลเป็นตัวหลักในการดำเนินงาน เชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาให้ความรู้แก่ชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีรายได้เพิ่มขึ้นและพึ่งตนเองได้ และส่งเสริมให้ชุมชนมีการจัดทำแผนการท่องเที่ยวที่เหมาะกับบริบทชุมชนของตนเอง" (อุญา นามสมมติ, 2559)

"ปัจจุบันเทศบาลต่างๆมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้น และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว รวมถึงมีศูนย์การเรียนรู้ร่วมกันของเครือข่ายเพื่อให้มีการดำเนินงานร่วมกันกับชุมชนและนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชน" (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายซึ่งองค์กรมีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเพิ่มขึ้น และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการ และมีการบริการสาธารณะให้กับชุมชนโดยมีการจดทำแผนร่วมกับชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนมากที่สุด

5. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อความสำเร็จขององค์กร

5.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานกันเป็นทีม มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

"สิ่งที่สำคัญที่สุดคือความรักความผูกพันต่อองค์กรต้องสร้างให้มีเพื่อให้เกิดการทุ่มเทให้องค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์" (อุญา นามสมมติ, 2559)

"เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถในการเชื่อมโยงอย่างรอบด้านหรือมีความสามารถในการคิดเชิงระบบและเชื่อมโยงการดำเนินงานต่างๆ และมีการปรับปรุงพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลถึงการดำเนินที่มีมาตรฐาน" (อุษา นามสมมติ, 2559)

"องค์กรมีการพัฒนาสมรรถนะให้ผู้บริหารเทศบาลและพนักงานเกี่ยวกับด้านการพัฒนาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรบุคคลและด้านระบบคุณธรรมในการจัดการองค์กร ซึ่งจำนำไปสู่การบริหารจัดการองค์กรตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร" (อุทุม นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรซึ่งตัวจักรสำคัญที่ส่งผลสำเร็จขององค์กรคือทรัพยากรในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการเพิ่มทักษะรอบด้านเพื่อนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงานซึ่งจะส่งต่อความสำเร็จขององค์กร

5.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรเป็นการดำเนินตามตัวชี้วัดและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยองค์กรได้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้บริบทขององค์กร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรได้รับรางวัลด้านการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถือได้เป็นการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นจากประชาชน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“การดำเนินในองค์กรต้องคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า จึงจะเป็นประโยชน์สูงสุด” (อุษา นามสมมติ, 2559)

5.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรมีการการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก โดยองค์กรมีการสนับสนุนให้เครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานร่วมกัน จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> “เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นเป้าหมายของเทศบาลคือการที่องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่มีประสิทธิภาพในการบริหารสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชน และท้องถิ่นที่ดีขึ้น” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“เทศบาลมีการส่งเสริมการเรียนรู้ และบริหารจัดการให้ถึงการสร้างทีมงานเครือข่าย องค์กรความรู้ชุมชน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้และเผยแพร่ในเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้คนท้องถิ่นเห็นถึงศักยภาพและมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์กร” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ และร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และมาตรฐานขององค์กร” (อุญา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรโดยองค์กรมีการการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การพัฒนาทักษะความรู้ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอกในการให้บริการสาธารระเพิ่มขึ้นเพื่อเกิดความร่วมมือที่ดีกับเครือข่าย

5.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งการดำเนินตามตัวชี้วัดและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยองค์กรได้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้บริบทขององค์กร จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล พบข้อมูลที่สอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง จึงมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพในการบริหารสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการทำงาน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา เพราะว่าองค์กรได้มีการเพิ่มช่องทางในการจัดเก็บภาษีที่หลากหลายขึ้นทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้มากขึ้น โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บรายได้ในส่วนเก็บเองได้ทั่วถึงมากขึ้น” (อุญา นามสมมติ, 2559)

“ทางองค์กรมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเท่าเทียมหน่วยงานอื่นๆ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร การดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการ วิธีการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการโดยการสร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ตลอดจนการบริการรูปแบบพิเศษในรูปแบบหน่วยงานการตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้

6. ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตาม

มาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลพบว่า ในปัจจุบันองค์กรได้มีเน้นการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ซึ่งองค์กรคือหน่วยงานท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงมุ่งเน้นการบริการแก่ประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นการจัดโครงการหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ตรงตามความต้องการและตอบสนองความต้องของประชาชนมากที่สุด ซึ่งองค์กรต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานของได้มาตรฐานด้วยซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรอีกด้วย

“นโยบายวิสัยทัศน์ผู้บริหาร ผู้กำกับดูแลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัด อำเภอ รวมทั้งหน่วยงานอิสระเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในตัวท้องถิ่นความเป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของท้องถิ่น เพื่อที่จะได้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานท้องถิ่น รวมทั้งการสร้างความพึงพอใจและความภาคภูมิใจในความเป็นคนท้องถิ่นในคนท้องถิ่นเห็นถึงศักยภาพความสามารถของเทศบาล” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

การดำเนินงานขององค์กรได้มีการนำเอาเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยองค์กรมีการการบริหารจัดการเพื่อความเป็นเลิศ ได้นำหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีมาใช้ในการบริหารท้องถิ่นประกอบกับนำเทคโนโลยีสมัยใหม่และนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ที่ไม่ขัดหรือแย้งกับระเบียบของราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวม

“องค์กรได้รับรางวัลด้านการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งถือได้เป็นการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ซึ่งทำให้เกิดภาพลักษณ์องค์กรที่ดีขึ้น สร้างความเชื่อมั่นจากประชาชน” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินโดยนำหลักธรรมาภิมาใช้ในการบริหารท้องถิ่นและองค์กรต้องมีการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

7. ผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายเป็นการดำเนินกิจกรรมที่นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร และความร่วมมือที่ดีต่อกัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลพบว่าเทศบาลมีการบริหารจัดการเพื่อมุ่งตอบสนองต่อผลประโยชน์สาธารณะระดับชุมชนในอนาคต ซึ่งองค์กรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น ในการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กันและกันในที่ดีอย่างเพียงพอ รวมถึงการร่วมมือกันในเครือข่ายในการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด

“องค์กรมีเครือข่ายเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณการแผนพัฒนาตำบลโดยให้ชุมชนและเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผน โดยมีการประชาคมร่วมกันนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขแผนชุมชนตามความต้องการของชุมชน” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีความพร้อมในการร่วมมือเครือข่ายองค์กรต่างๆให้สามารถมาศึกษาดูงานที่องค์กรได้ เนื่องจากเป็นต้นแบบในหลายๆที่กำลังดำเนินการและได้รับรางวัลแล้ว” (อุมา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร โดยองค์กรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น ซึ่งองค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการว่างแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและการเพิ่มระดับความร่วมมือต่างๆกับเครือข่ายมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ชุมชนท้องถิ่นที่ยั่งยืนต่อไป

8. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบหรือปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

8.1 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

การจัดสรรทรัพยากร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรภายในองค์กร กระบวนการขององค์กร ข้อมูลและความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูลข่าวสารนำมาพัฒนาองค์กร ซึ่งความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรให้มีศักยภาพด้านการจัดการนวัตกรรมได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

8.1.1 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรพบว่า การจัดสรรทรัพยากรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรไปเพิ่มพูนความรู้ โดยองค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและกฎหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“การจัดให้มีการประชุมในหลายระดับอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนการงานทุกเดือน/การประชุมในระดับกองทุน วัน เดือน /การประชุมภาพรวมทั้งพนักงาน-พนักงานจ้าง ลูกจ้างเดือนเว้นเดือน การประชุมจัดเป็นเครื่องมือขั้นเยี่ยมในการขับเคลื่อนงานและเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กร” (อุญา นามสมมติ, 2559)

นอกจากนี้องค์กรได้มีการจัดระบบข้อมูลข่าวสารในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กรได้อย่างมีคุณภาพโดยมีการกำหนดนโยบายในการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

“องค์กรมีการจัดระบบการเข้าถึงข้อมูลโดยการนำเอาเทคโนโลยีมาเป็นสนับสนุนการทำงาน ทำให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น” (อุชา นามสมมติ, 2559)

> ปัจจุบันเทศบาลมีการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นเท่าเทียมหน่วยงานอื่นๆ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมบุคลากรดำเนินงานเพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จขององค์กร

8.1.2 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อการบริหารจัดการที่ดีพบว่า การจัดสรรทรัพยากรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐาน และการแนวทางการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเองและมีการกำหนดนโยบายต่างๆในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“ผู้บริหารมีนโยบายมีการวางแผนเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอกับภารกิจในองค์กร รวมถึงการมีอำนาจการตัดสินใจในตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้งานมีคล่องตัวมากขึ้น” (อุษา นามสมมติ, 2559)

“การใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นตัวหลักในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

8.1.3 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อความสัมพันธ์กับเครือข่าย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดสรรทรัพยากรไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายเนื่องจากการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร ดังนั้นจึงมีการส่งเสริมเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานขององค์กร ตลอดจนการสร้างความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8.1.4 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อการบริการที่เป็นเลิศ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดสรรทรัพยากรไม่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่เป็นเลิศเนื่องจากว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากและเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งองค์กรได้รับการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาล และนำมาสู่การจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่น

8.2 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

การจัดการความรู้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่บุคลากรในองค์กรมีการคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆ โดยต้องมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

8.2.1 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรเนื่องจากองค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร และนำมาสู่การถ่ายองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

> การจัดให้มีการประชุมในหลายระดับอย่างต่อเนื่อง เช่น การประชุมหัวหน้าส่วนการงานทุกเดือน/การประชุมในระดับกองทุน วัน เดือน /การประชุมภาพรวมทั้งพนักงาน-พนักงานจ้าง ลูกจ้างเดือนเว้นเดือน การประชุมจัดเป็นเครื่องมือขั้นเยี่ยมในการขับเคลื่อนงานและเป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันของคนในองค์กร (อุญา นามสมมติ, 2559)

“ในองค์กรได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และได้ส่งเสริมให้พนักงานไปร่วมสัมมนาและอบรมในหน่วยงานต่างๆ และนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร การถ่ายองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร

8.2.2 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อการบริหารจัดการที่ดีพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่ดีเนื่องจากองค์กรมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการ

รวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ซึ่งจะทำให้กระบวนการจัดการภายในองค์กรเป็นระบบส่งผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรได้มีการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ให้เป็นระบบตลอดจนให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยสะดวก และนำไปสู่การแบ่งบัน แชร์ข้อมูลกันในองค์กร” (อุญา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“เทศบาลมีนโยบายให้บุคลากรไปเพิ่มทักษะความสามารถ แล้วนำสิ่งที่ได้มาแบ่งปันข้อมูลในคนในองค์กรได้รับรู้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันทั้งองค์กร” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญที่ทำให้ระบบการดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8.2.3 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายเนื่องจากองค์กรมีการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกันส่งเสริมให้มีการระดมความคิดเห็น การจัดระบบความรู้และนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรได้มีการส่งเสริมสร้างการเรียนรู้ และบริหารจัดการให้ถึงการสร้างทีมงาน เครือข่าย องค์กรความรู้ชุมชน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้และเผยแพร่ในเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น”(อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรมีเครือข่ายเรียนรู้ร่วมกันในวางแผนและบูรณการแผนพัฒนาตำบลโดยให้ชุมชนและเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผน โดยมีการประชาคมร่วมกัน นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขแผนชุมชนตามความต้องการของชุมชน” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“องค์กรได้มีการจัดวางระบบการจัดการความรู้และแผนการดำเนินงานโดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการในการจัดการความรู้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงความรู้และมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกันซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู่ร่วมกันทั้งองค์กร” (อุชา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการการจัดระบบความรู้และนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร

8.2.4 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อการบริการที่เป็นเลิศพบว่า จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้บริหารเทศบาลพบว่า การจัดการความรู้ส่งผลกระทบต่อการบริการที่เป็นเลิศ เนื่องจากองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลการจัดการความรู้ได้หลายช่องทางในการบริการประชาชนได้ พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“องค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“เอกสารและข้อมูลขององค์กรในการจัดการความรู้ได้ใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ให้ทั้งบุคลากรในองค์กรและบุคคลที่สนใจทั่วไปเข้าถึงข้อมูลได้ โดยได้มีการนำข้อมูลไปลิงค์ไว้ในเว็บไซต์ขององค์กร” (อุชา นามสมมติ, 2559)

“ในทุกๆปีงบประมาณ เทศบาลจะมีการอบรมพนักงานในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านต่างๆแล้วแต่ผู้บริหารกำหนดประเด็น ซึ่งจะนำผลจากการจัดการความรู้นำมาปรับปรุง พัฒนาในการดำเนินบริการประชาชนต่อไป” (อุษา นามสมมติ, 2559)

จากข้อมูลการสัมภาษณ์สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการการจัดระบบความรู้ การข้าถึงข้อมูลการจัดการความรู้ได้หลายช่องทางในการบริการที่เป็นเลิศเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

9. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

9.1 การดำเนินนโยบายที่ขาดความต่อเนื่อง พบว่าผู้บริหารที่มาจากการเมืองเข้ามารับตำแหน่งวาระละ 4 ปี ในบางครั้งอาจจะอยู่ไม่ครบวาระหรือเมื่อมารับตำแหน่งก็ปรับเปลี่ยนนโยบายที่ดำเนินงานอยู่ให้สอดคล้องตามนโยบายใหม่ จึงทำให้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารงาน พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“การบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นไปนโยบายของนายกองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ค่อยเป็นไปตามแนวทางและหลักการของการบริหารองค์กรภาครัฐเท่าที่ควรจะเป็น จึงเป็นปัญหาของบริหารงานเทศบาล” (อุมา นามสมมติ, 2559)

“ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสามารถและผลสำเร็จในการจัดหานวัตกรรมเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลขึ้นอยู่ที่ตัวผู้นำสูงสุดในการบริหารงานเทศบาล ว่ามีวิสัยทัศน์และความรู้ความสามารถและการให้ความสำคัญต่อเรื่อเหล่านี้หรือไม่เป็นปัจจัยหลักเหนือกว่าปัจจัยอื่นๆทั้งหมด” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายปัจจุบันมีปัจจัยสำคัญอยู่ที่ผู้บริหารท้องถิ่นที่เป็นนักการเมือง ความสำเร็จส่วนใหญ่จึงขึ้นกับผู้บริหารท้องถิ่นเป็นหลัก” (อุชา นามสมมติ, 2559)

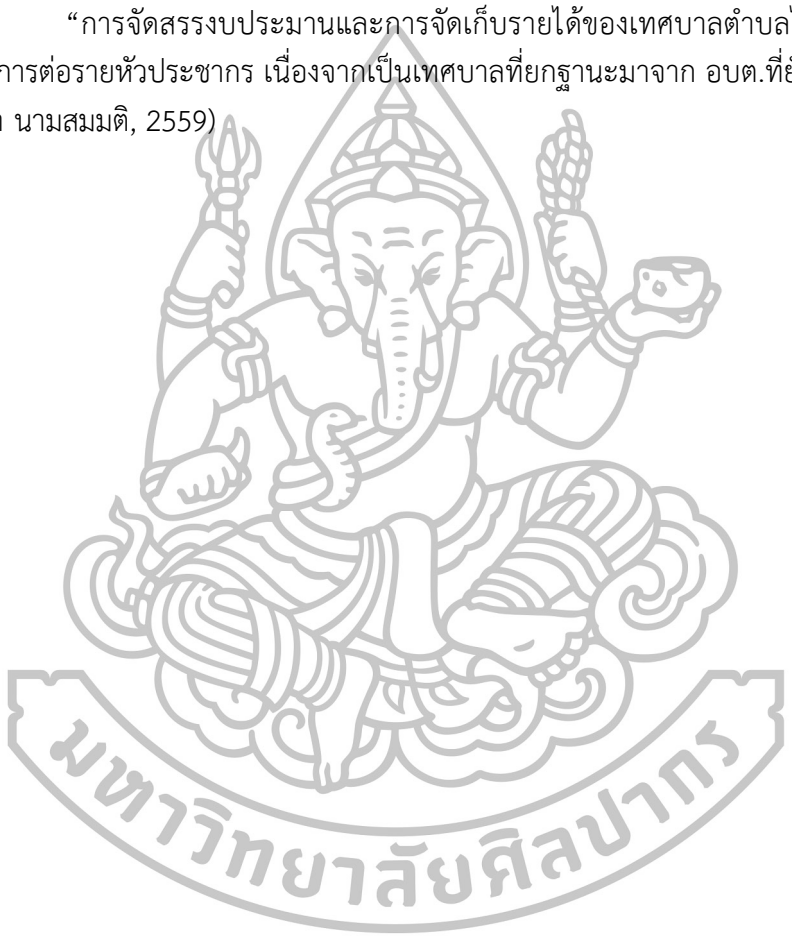
9.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมองว่าการถ่ายทอดหรือการอบรมนวัตกรรมการบริหารงานใหม่ๆที่จะสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความจำเป็นมากๆ ในปัจจุบันยังขาดหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการฝึกอบรมอย่างแท้จริง หน่วยงานสถานศึกษาต่างๆที่เข้ามาจัดการฝึกอบรม เน้นการฝึกอบรมระเบียบกฎหมายหนังสือสั่งการ ซึ่ง

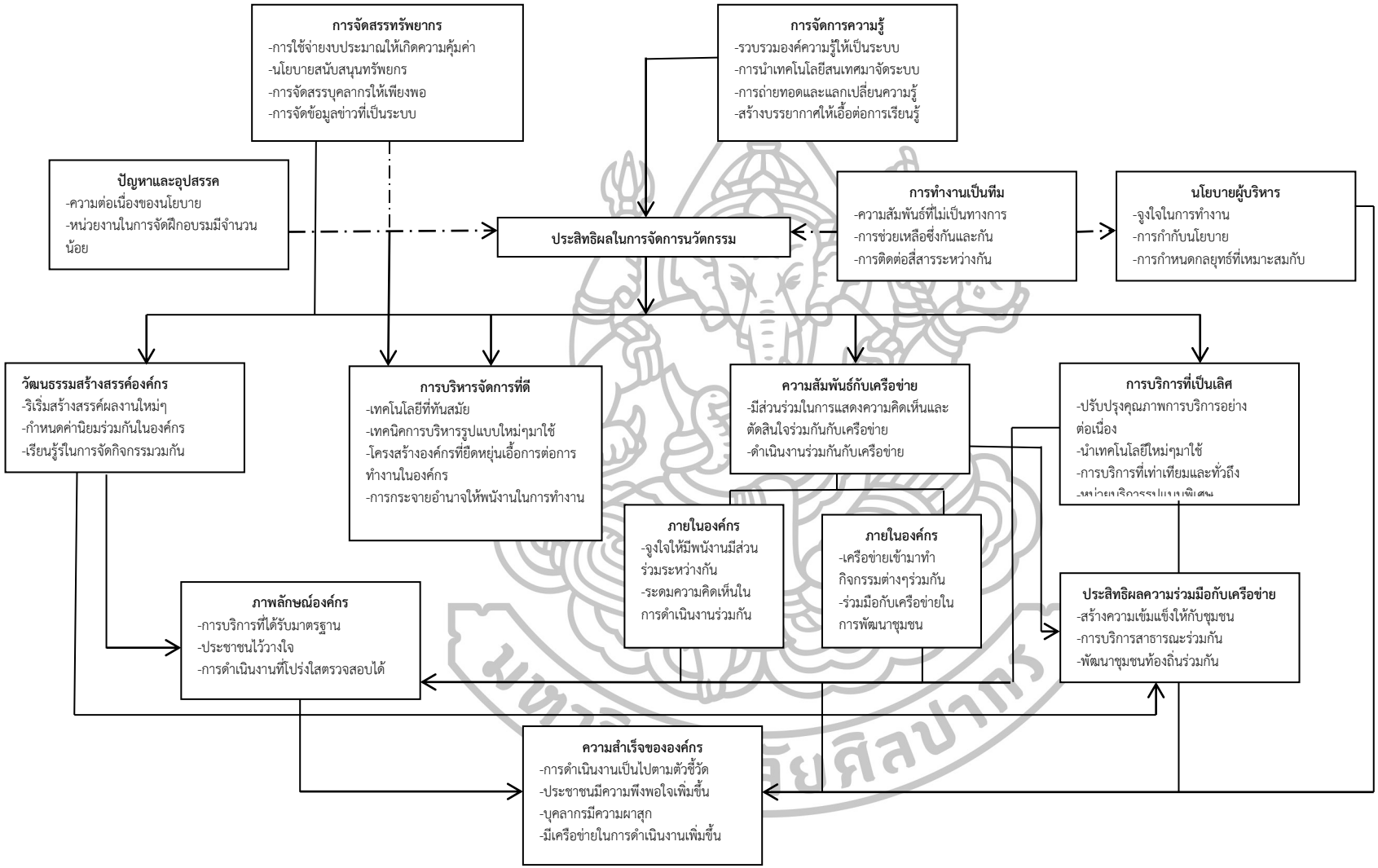
บางครั้งทำให้กลายเป็นข้อจำกัดในการปรับปรุงระบบการทำงานบริหารงาน พบข้อมูลสอดคล้องกับประเด็นนี้ว่า

“ต้องสร้างให้เกิดแรงจูงใจในการค้นหานวัตกรรมและดึงศักยภาพของบุคคลมาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้มีศักยภาพในการจัดบริการต่างๆแก่ประชาชน” (อุษา นามสมมติ, 2559)

“เป็นเทศบาลขลาดเล็กของจังหวัด จึงมีข้อจำกัดในการบริหารจัดการในองค์กรในด้านต่างๆ เช่น บุคลากรน้อย, เงินอุดหนุนจากรัฐบาลได้รับไม่เพียงพอต่อการบริหารงาน ภูมิประเทศใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตร จึงขาดรายได้” (อุษรุต นามสมมติ, 2559)

“การจัดสรรงบประมานและการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลไม่เพียงพอกับการบริหารจัดการต่อรายหัวประชากร เนื่องจากเป็นเทศบาลที่ยกฐานะมาจาก อบต.ที่ยังไม่มีรายได้ที่เพียงพอ”(อุมา นามสมมติ, 2559)





ภาพที่ 11 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาล

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

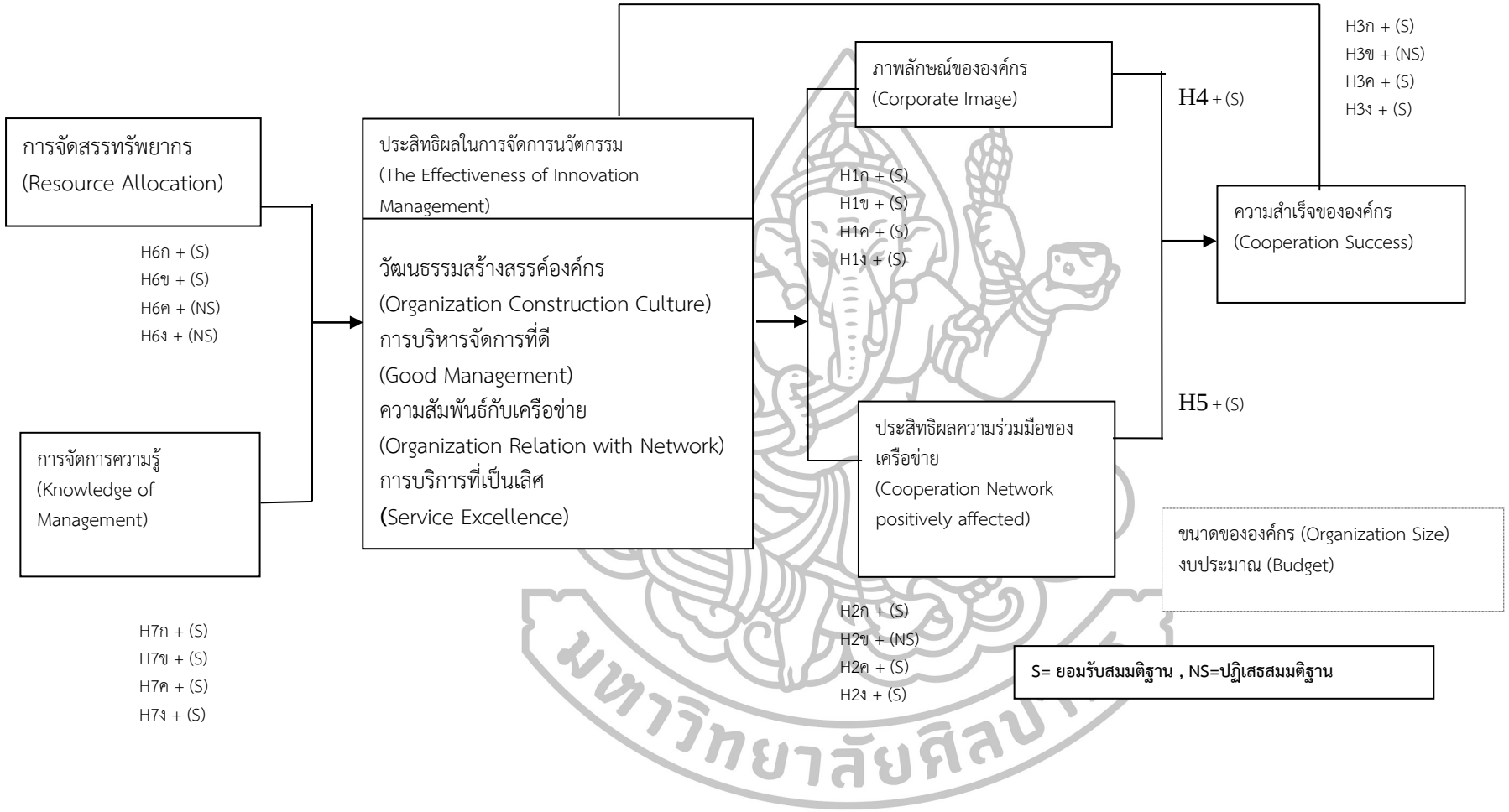
จากการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ สรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 26 สรุปสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
1ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
1ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
1ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
1ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
2ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
2ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน
2ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
2ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
3ก	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
3ข	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการภาครัฐมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย	ปฏิเสธสมมติฐาน
3ค	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
3ง	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
4	. ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน
5	ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จของในประเทศไทย	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 26 สรุปสมมติฐานของการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานที่	คำอธิบาย	ผลการทดสอบ
6ก	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
6ข	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี	ยอมรับสมมติฐาน
6ค	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย	ปฏิเสธสมมติฐาน
6ง	การจัดสรรทรัพยากรขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ	ปฏิเสธสมมติฐาน
7ก	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
7ข	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี	ยอมรับสมมติฐาน
7ค	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย	ยอมรับสมมติฐาน
7ง	การจัดการความรู้มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศ	ยอมรับสมมติฐาน



ภาพที่ 12 ผลการยอมรับสมมติฐานการวิจัย

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม : หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย" มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อทดสอบสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์ย่อย 3 ข้อ ได้แก่ 1) ทดสอบผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ ที่มีต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย 2) เพื่อทดสอบผลกระทบของภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย และ 3)เพื่อทดสอบผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย การบริการที่เป็นเลิศ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลวิจัย
3. ประโยชน์ของการวิจัย
4. ข้อจำกัดในการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง41-50ปี ซึ่งส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท โดยส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันมากกว่า 10 ปี

2. เทศบาลส่วนใหญ่มีขนาดเทศบาลตำบล ซึ่งส่วนใหญ่มีจำนวนข้าราชการ ประมาณ 51-100 โดยส่วนใหญ่หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณน้อยกว่า 50,000,000 บาท และหน่วยงานโดยส่วนใหญ่สามารถจัดเก็บรายได้น้อยกว่า 50,000,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่หน่วยงานเคยได้รับรางวัลในการบริหารงาน และมีการดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กรส่วนใหญ่คือชุมชน

3. ผู้บริหารเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร เช่น องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กรให้มากขึ้น เป็นต้น ด้านการบริหารจัดการที่ดี เช่นองค์กรท่านออกแบบโครงสร้างองค์กรให้พนักงานระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกันมากขึ้น เป็นต้น ด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย เช่น องค์กรมีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างองค์กรเครือข่าย เป็นต้น ด้านการบริการที่

เป็นเลิศ เช่น องค์กรของท่านมีระบบและแนวทางการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เป็นต้น

4. ผู้บริหารเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์องค์กรอยู่ในระดับมาก เช่นองค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาธิบาล องค์กรของท่านสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้เสมอ และองค์กรของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน เป็นต้น

5. ผู้บริหารเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายอยู่ในระดับมาก เช่นองค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และความร่วมมือขององค์กรเครือข่ายทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน เป็นต้น

6. ผู้บริหารเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรอยู่ในระดับมาก เช่น องค์กรสามารถจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา เป็นต้น

7. ผู้บริหารเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสรรทรัพยากร และการจัดการความรู้อยู่ในระดับมาก ด้านการจัดสรรทรัพยากร เช่น องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น และองค์กรของท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น เป็นต้น ด้านการจัดการความรู้ เช่น องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรเพิ่มมากขึ้นและกับองค์กรของท่านเร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น เป็นต้น

8. ปัญหาที่พบในการดำเนินงานการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทยเกิดจาก 2 สาเหตุ ดังนี้

8.1 การดำเนินนโยบายที่ขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารที่มาจากการเมืองมีวาระในการดำรงตำแหน่งครั้งละ4 ปีซึ่งหลังจากหมดวาระแล้วถ้าผู้บริหารไม่ใช่ชุดเดิมก็ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายในการบริหารงาน

8.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมองว่าการถ่ายทอดหรือการอบรมนวัตกรรมการบริหารงานใหม่ๆที่จะสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความจำเป็นมากๆ ในปัจจุบันยังขาดหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถในการจัดการฝึกอบรมอย่างแท้จริง หน่วยงานสถานศึกษาต่างๆที่เข้ามาจัดการฝึกอบรม เน้นการฝึกอบรมระเบียบกฎหมายหนังสือสั่งการ ซึ่งบางครั้งทำให้กลายเป็นข้อจำกัดในการปรับปรุงระบบการทำงานบริหารงาน

9. การวิเคราะห์ผลกระทบเพื่อทดสอบสมมติฐาน สรุปผลดังต่อไปนี้

9.1 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ พบว่า มี 4 มิติได้แก่

วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาพลักษณ์องค์กร

9.2 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ พบว่า มี 3 มิติได้แก่ วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศมีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย สำหรับ การบริหารจัดการที่ดีไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

9.3 ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ พบว่า มี 3 มิติได้แก่ วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร สำหรับ การบริหารจัดการที่ดีไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

9.4 ภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ขององค์กรมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

9.5 ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร

9.6 การจัดสรรทรัพยากร มีผลต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่าการจัดสรรทรัพยากรมีผลกระทบเชิงบวกต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี สำหรับ การจัดสรรทรัพยากรไม่มีผลกระทบเชิงบวกต่อความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

9.7 การจัดการความรู้ มีผลต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ มีผลกระทบเชิงบวกต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

การวิจัยนี้วิเคราะห์ผลจากตัวแปรควบคุมคือ ขนาดขององค์กรและงบประมาณ โดยผลการวิจัยพบว่า ขนาดขององค์กรและงบประมาณ ไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมทั้ง 4 มิติ ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กร กล่าวคือไม่ว่าเทศบาลจะมีขนาดและงบประมาณมากหรือน้อยต่างไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย นอกจากประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายส่งผลต่อความสำเร็จ หมายความว่าเทศบาลที่มีขนาดที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความสำเร็จที่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

จากวัตถุประสงค์หลักการวิจัยเพื่อทดสอบสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ผู้วิจัยได้อภิปรายตามวัตถุประสงค์มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อภาพลักษณ์องค์กร

ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ต่อภาพลักษณ์องค์กร

1.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ เพื่อจะนำมาสู่การพัฒนาองค์กร โดยผู้บริหารมีผลต่อการจูงใจบุคลากรให้มีการริเริ่มสร้างสสรค์ความคิด มีอิสระในการทำงานภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง สนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาทักษะตนเองแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เพื่อนำมาพัฒนาสร้างคุณภาพการทำงานที่ได้รับมาตรฐานจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรจะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trompenaars and Turner (2004) พบว่าความสำเร็จขององค์การอยู่ที่ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่มและมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ รวมทั้งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับงานวิจัยของวัฒนธรรมองค์การต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ Kotter and Heskett (1992) เช่นเดียวกับงานของจารุวรรณ นุตะศรินทร์ (2550) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมคือองค์การกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและใช้เป็นพฤติกรรมพื้นฐานแก่พนักงานทุกคนเพื่อเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์การเป็นการวัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ D.Potnis, (2009) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

1.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารภาครัฐมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร เนื่องจากองค์ได้มีการนำเอาเทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้โดยองค์กรได้มีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตาม

ข้อมูลข่าวสารได้ ซึ่งองค์กรมีระบบกลไกในการดำเนินงานเพื่อปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐาน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมด้านกระบวนการเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนิน ซึ่ง องค์กรแห่งนวัตกรรมต้องมีการค้นหาแนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอด โดยจุดกำเนิดเริ่มมาจากแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของคนโดยแตกต่างกันตามแหล่งที่มาของความคิด เช่น จากตัวบุคคล จากภายในองค์กร จากความต้องการของลูกค้า จากกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Spacapan, Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

1.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร โดยองค์กรและเครือข่ายมีการดำเนินในการร่วมกันในการบริการสาธารณะ โดยผู้บริหารต้องมีการจูงใจ ส่งเสริมบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเครือข่ายองค์กร โดยให้ประชาชนเข้ามาร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร เพื่อเข้ามาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ รวมถึงการติดตาม ตรวจการทำงานขององค์กรตามหลักธรรมาธิบาลร่วมกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ เครือเทพ (2548) พบว่าการเกิดนวัตกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นนั้นเกิดจากการที่ชุมชนได้มีการระดมความเห็นเพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตลอดจนความพร้อมด้านบุคลากร ทรัพยากรทางการเงิน และการประสานความร่วมมือที่ดีจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) พบว่า เครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kleet, Roome (2007) พบว่าความสัมพันธ์กับเครือข่าย ส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมขององค์กร และผลการศึกษาของ Hult, Knight and Hurley (2004) กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leskovar-Spacapan, Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

1.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศต่อภาพลักษณ์องค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กร องค์กรโดยองค์กรได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพการบริการและมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงานโดยเน้นการดำเนินงานเชิงรุกให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับใน

การบริการขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร โดยองค์กรมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง โดยมีการบริหารจัดการระบบในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Sun (2009) กล่าวว่าวิธีการหลักของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ คือ การให้ความสำคัญกับพนักงานหรือลูกจ้างและแผนปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจทั้งในส่วนของลูกจ้างหรือพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hertog and Verburg (2002) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมซึ่งเป็นแรงกระตุ้นโดยตรงที่ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ ในขณะที่ Voss และ Zomerdijk (2007) ศึกษาพบว่าองค์ประกอบของนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อประสบการณ์ของลูกค้ามีห้าประการ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ 2) พนักงานผู้ให้บริการ 3)กระบวนให้บริการ 4) ลูกค้าที่รับบริการ 5) ฝ่ายสนับสนุน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bernardo, (2014) พบว่า การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน ทั้งนี้งานวิจัยของ Souiden, Norizan และ Heung (2006) สนับสนุนว่าชื่อองค์กรหรือธุรกิจมีนัยสำคัญกับภาพลักษณ์ขององค์กรในขณะเดียวกันชื่อเสียงขององค์กรก็ยังมีนัยสำคัญกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

2.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถรวมทั้งความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนส่งเสริมให้องค์กรเครือข่ายมาเรียนรู้ร่วมกันการดำเนินการในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะในชุมชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนในระดับท้องถิ่นต่างๆร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนท้องถิ่น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bernardo, (2014) พบว่าการดำเนินงานในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งประกอบวิธีการ การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน และการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกในการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schein and Edgar H. (1992) กล่าวว่าองค์การที่สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยกลุ่มพนักงานเรียนรู้ร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหา ใช้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์การ ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช (2553) พบว่า เครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่ง

การเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมองค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Schein and Edgar H. (1992) กล่าวว่าสิ่งที่แสดงออกมาเป็นกิจกรรมต่างๆ ขององค์การที่สามารถมองเห็นและสังเกตได้โดยกลุ่มพนักงานเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแก้ไขปัญหา ใช้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมภายนอกและสร้างความร่วมมือภายในองค์การ

2.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายพบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดี ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายประกอบด้วย การดำเนินกิจกรรมร่วมกัน ระหว่างกลุ่มบุคคล และองค์กรที่มีความสนใจร่วมกัน และพัฒนาไปสู่การดำเนินงานในการบริหารจัดการบริการสาธารณะร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข็มแข็งให้กับองค์กรและชุมชน โดยการดำเนินองค์กรมีการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้กันและกันในที่ดีอย่างเพียงพอรวมถึงการร่วมมือกันในเครือข่ายในการบริการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งจะมีการจัดทำประชาคมเพื่อให้ประชาชนร่วมกันแสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยระศักดิ์ เครือเทพ (2548) จากผลการศึกษาพบว่า บริบทที่แตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นย่อมส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลแตกต่างกันและโดยส่วนใหญ่มักเกิดจากปัญหาการบริหารงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความตื่นตัวของผู้นำทางการเมืองและพนักงานท้องถิ่น ระดับความสามารถของทรัพยากรบุคคล การบริหารจัดการ และการเงินการคลัง และสอดคล้องกับแนวคิดของ D.Potnis, (2009) พบว่าปัจจัยภายในองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร และจากผลการศึกษาของ Lovrich (1996) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมคือความร่วมมือกันขององค์กรเครือข่ายของแต่ละท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bommel (2009) พบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย และการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย

2.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีการจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมการทำงานระหว่างองค์กรเครือข่ายร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่การระดมความคิดในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาร่วมกันและการสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญการเรียนรู้ร่วมกันในการบูรณาการการวางแผนและบูรณาการแผนเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) กล่าวว่าส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับท้องถิ่นเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานของท้องถิ่นทั่วไปในวงกว้าง ซึ่งสอดคล้องผลงานวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช (2553) พบว่า เครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมองค์การซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

2.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศกับเครือข่ายต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย เนื่องจากองค์กรมีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้รองรับกับความต้องการในการให้บริการประชาชน โดยมีหน่วยงานมีการจัดระบบขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการที่ชัดเจน มีรูปแบบการบริการพิเศษเพื่อให้ตลอดจนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินในหลากหลายช่องทาง เช่นทางบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน และสื่อสังคมออนไลน์ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลให้มีการดำเนินงานในการบริหารจัดการและการบริการสาธารณะร่วมกันระหว่างชุมชน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยยอดสร้อย ดีชัยยะ (2547) พบว่าเงื่อนไขด้านเทคนิควิธีการในการให้บริการด้านบุคลากรด้านการกำหนดราคาและการตลาดนับเป็นเงื่อนไขสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ ศรุดา สมพอง และชรินทร์ อินทพรหม (2548) พบว่าในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศของข้าราชการพลเรือนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเป็นย่างยิ่งสำหรับระบบราชการ ผลของการศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ที่จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของระบบราชการ และพัฒนาศักยภาพของข้าราชการในการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Naranjo-Gil,(2009) พบว่าการนำเอาเทคนิคเข้ามาใช้ในการนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐจะส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bommel,(2009) พบว่า ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรส่งผลกระทบต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย และการจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์จะมีอิทธิพลเชิงบวกการพัฒนาที่ยั่งยืนของเครือข่าย

3. ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมต่อความสำเร็จขององค์กร

ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ต่อความสำเร็จขององค์กร

3.1 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานกันเป็นทีม มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งองค์กรต้องการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการเพิ่มทักษะรอบด้านเพื่อนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงานซึ่งจะส่งต่อความสำเร็จขององค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Turner (2004) พบว่า การเปลี่ยนแปลงหรือการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ริเริ่มสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญแก่นวัตกรรม พนักงานผูกพันกันด้วยการทดลอง (Experiment) และสร้างสิ่งใหม่ ๆ แก่องค์การ รวมทั้งแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง นิยมความนำสมัย การเติบโตระยะยาวและค้นหาทรัพยากรใหม่ ๆ ความสำเร็จขององค์การ อยู่ที่ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่ม และมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ รวมทั้งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้อง กับแนวคิดของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กร ที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Bernardo (2014) พบว่าการดำเนินงานในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งประกอบวิธีการ การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน และการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกในการดำเนินงานขององค์กร

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kotter and Heskett (1992) พบว่า วัฒนธรรมองค์การต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรเป็นสำคัญ เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆและส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช (2553) พบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมองค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ และ

เครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางอ้อมต่อนวัตกรรมองค์การซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jimenez, Valle (2011) พบว่าองค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อการนวัตกรรม และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

3.2 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริหารจัดการที่ดีไม่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากความสำเร็จขององค์กรเป็นการดำเนินตามตัวชี้วัดและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยองค์กรได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งหลักการบริหารต่างๆ เทคนิคการบริหารมาจากส่วนกลางที่ให้ท้องถิ่นนำไปปฏิบัติ ดังนั้นโครงสร้างการทำงานและรูปแบบต่างๆจะมีระบบขั้นตอนซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นภายใต้บริบทขององค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2554) กล่าวว่านวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process innovations) เป็นการแนะนำขั้นตอนการทำงานใหม่หรือกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การที่มีอยู่ให้ดีขึ้น รวมทั้งการพัฒนากระบวนการผลิตให้ดีขึ้น และสอดคล้องแนวคิดของศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย (2555) กล่าวถึง นวัตกรรมด้านกระบวนการของภาครัฐ ประกอบด้วย การออกแบบโครงสร้างองค์กร และกระบวนการภายในใหม่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการพัฒนาแนวทาง การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล สอดคล้องกับแนวคิดของ D.Potnis, (2009) พบว่าปัจจัยภายในองค์กร การบริหารจัดการทรัพยากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Keskin, Diehl, Molenaar (2012) พบว่าการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

3.3 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านความสัมพันธ์กับเครือข่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรมีการการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก โดยองค์กรมีการสนับสนุนให้เครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรและการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอกในการให้บริการสาธารระเพิ่มขึ้นเพื่อเกิดความร่วมมือที่ดีกับเครือข่าย นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินงานร่วมกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยวีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) กล่าวว่าอปท. มีจำนวนมาก หลายแห่งมีนวัตกรรมในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนโดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการท้องถิ่น การพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะ และพัฒนาวิธีการบริหารจัดการนำไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Zeng, Xie, Tam, (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวก

ต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

3.4 ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านการบริการที่เป็นเลิศมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากองค์กรที่มุ่งเน้นการให้บริการ โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการและมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ซึ่งการดำเนินตามตัวชี้วัดและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยองค์กรได้หลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Voss และ Zomerdijk (2007) ศึกษาพบว่าองค์ประกอบของนวัตกรรมการบริการที่มีผลต่อประสบการณ์ของลูกค้ามีห้าประการ 1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ 2) พนักงานผู้ให้บริการ 3)กระบวนให้บริการ 4) ลูกค้าที่รับบริการ 5) ฝ่ายสนับสนุน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ และ Sun (2009) กล่าวว่าวิธีการหลักของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ คือ การให้ความสำคัญกับพนักงานหรือลูกจ้างและแผนปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจทั้งในส่วนของลูกจ้างหรือพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัย Bernardo, (2014) พบว่า การจัดการกลยุทธ์ แรงจูงใจ มาบูรณาการการดำเนินงาน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน

4. ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

ผลกระทบต่อภาพลักษณ์องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าภาพลักษณ์องค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินโดยนำหลักธรรมาภิมาใช้ในการบริหารท้องถิ่นและองค์กรต้องมีการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และความสำเร็จขององค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของนนท์ รัชดาธนวัฒน์ (2556) พบว่า กระบวนการบริหารภาพลักษณ์องค์กร เริ่มต้นจากการวิจัยเพื่อหาข้อมูลข้อเท็จจริง เกี่ยวกับปัญหาที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่และความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อปรับปรุงแบรนด์ ซึ่งส่วนใหญ่จดจำได้จากคำพูดได้มากกว่าภาพลักษณ์จึงมีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ โดยใช้สื่อมวลชนและสื่อสาธารณะต่างๆเผยแพร่ภาพลักษณ์ใหม่สู่กลุ่มเป้าหมาย จึงนำข้อมูลการวิจัยมาวางแผน โดยผู้บริหารและ

บุคลากรในองค์กรมีบทบาทในการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Objectives) ทั้งนี้งานวิจัยของ Souiden, Norizan และ Heung (2006) สนับสนุนว่าชื่อองค์กรหรือธุรกิจมีนัยสำคัญกับภาพลักษณ์ขององค์กรในขณะเดียวกันชื่อเสียง และสอดคล้องกับงานของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กร การกำหนดกลุยุทธ์เพื่อสร้างความแตกต่างและภาพลักษณ์ให้กับองค์กร และสอดคล้องกับผลวิจัยของ Keskin, Carel Diehl, Molenaar (2012) พบว่าการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

5. ผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร

ผลกระทบต่อประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายที่มีต่อความสำเร็จขององค์กร พบว่าประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กร เป็นการดำเนินกิจกรรมที่นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร และความร่วมมือที่ดีต่อกัน โดยองค์กรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น ซึ่งองค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการว่างแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและการเพิ่มระดับความร่วมมือต่างๆกับเครือข่ายมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ชุมชนท้องถิ่นที่ยั่งยืนต่อไป

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hult, Knight andHurley (2004) กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan, Bastic (2007) พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

6. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบหรือปัจจัยเชิงสาเหตุ ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ

6.1 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

6.1.1 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรพบว่า การจัดสรรทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากองค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรไปเพิ่มพูนความรู้ โดยองค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับกฎระเบียบและกฎหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ Williams Chuck (2008) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การจัดว่าเป็นปัจจัยหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายใน หรือสิ่งที่อยู่ภายในองค์การและมีผลกระทบต่อพนักงาน การจัดการและองค์การมีความสำคัญเพราะมีอิทธิพลต่อความคิด ความรู้สึกและการทำงานของพนักงาน และสอดคล้องกับแนวคิดของ Turner (2004) กล่าวว่าการส่งเสริมกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่ม และมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ รวมทั้งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับแนวคิดของ D.Potnis, (2009) กล่าวว่า ปัจจัยภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

และจากผลวิจัยของ Franks and Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนในทุกๆด้านแก่พนักงาน เช่น การให้อิสระทางความคิด การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและการสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้ (นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554) ซึ่งการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางด้านกระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ การจัดสรรทรัพยากรตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

6.1.2 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อการบริหารจัดการที่ดีพบว่า การจัดสรรทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากองค์กรได้นำเอาเทคโนโลยีมาเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐานและการแนวทางการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเองและมีการกำหนดนโยบายต่างๆในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007) พบว่า ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และจากการศึกษาที่ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมด้านกระบวนการ คือเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนิน

และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ และจากผลการวิจัยของ Kinder (2002) พบว่า ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการนวัตกรรมภาครัฐ และจากการศึกษาเรื่อง Devolution and Innovation :The Adoption of State Environment Policy Innovations by Administrative Agencies พบว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร และจากผลการศึกษาของ Franks and Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ

การจัดสรรทรัพยากรและกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ลักษณะของนวัตกรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการในองค์กร (Gopalakrishnan and Damanpour, 1997; Cooper, 1998) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schneider (1981) ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากร การจัดการและการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการบริหารจัดการส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan , Bastic (2007)พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยความพร้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

6.1.3 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อความสัมพันธ์กับเครือข่าย พบว่า การจัดสรรทรัพยากรไม่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายเนื่องจากการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร ดังนั้นจึงมีการส่งเสริมเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานขององค์กร ตลอดจนการสร้างความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Franks and Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนในทุกๆด้านแก่พนักงาน เช่น การให้อิสระทางความคิด การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและการสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้ (นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี, 2554) แต่ไม่สอดคล้องกับงานของ Schneider (1981) ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากร การจัดการและการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการบริหารจัดการส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

6.1.4 ผลกระทบของการจัดสรรทรัพยากรต่อการบริการที่เป็นเลิศ พบว่า การจัดสรรทรัพยากรไม่ส่งผลกระทบต่อการบริการที่เป็นเลิศเนื่องจากว่า การจัดสรรทรัพยากรเป็นความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากและเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งองค์กรได้รับการจัดสรร งบประมาณจากรัฐบาล

และนำมาสู่การจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการการดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Franks and Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนในทุกๆด้านแก่พนักงาน เช่น การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและการสร้างบรรยากาศในองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของนรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) กล่าวว่า การใช้นวัตกรรมทางด้านกระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ การจัดสรรทรัพยากรตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

6.2 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

6.2.1 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กรเนื่องจากองค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร และนำมาสู่การถ่ายองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และได้ส่งเสริมให้พนักงานไปร่วมสัมมนาและอบรมในหน่วยงานต่างๆ และนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน ซึ่งการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร การถ่าย องค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย D.Potnis (2010) ได้เสนอแนวคิดว่าปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการจัดนวัตกรรมคือการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย ความคิดสร้างสรรค์ การนำเสนอความรู้ และการไหลของความรู้ ซึ่งสอดคล้องการศึกษาที่ An empirical study developed in Kingdom of Bahrain (Birasnav, Albufalasa and Bader. 2013) พบว่าความสามารถในการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การแสวงหาความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการจัดการความรู้ไปประยุกต์ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรมด้านกระบวนการ ริเริ่มสร้างสรรค์ ให้ความสำคัญแก่นวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Turner (2004) กล่าวว่า มีการสร้างสิ่งใหม่ ๆ แก่องค์การ รวมทั้งแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง รวมถึงกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่ม และมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ

จากการศึกษาวิจัยของ จารุวรรณ นุตะศรินทร์ (2550) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมคือ การสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์การเป็นการวัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) พบว่าการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางด้านกระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ที่ส่งผลให้ระบบการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และ

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Jimenez, Valle (2011) ผลการศึกษาพบว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ส่งผลกระทบต่อการนวัตกรรม และนวัตกรรมขององค์กรส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

6.2.2 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อการบริหารจัดการที่ดีพบว่า การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการที่ดีเนื่องจากองค์กรมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ซึ่งจะทำให้กระบวนการจัดการภายในองค์กรเป็นระบบส่งผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญที่ทำให้ระบบการดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี ธนสันติ (2554) พบว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กรให้ดียิ่งขึ้น เพื่อนามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ The study Walker (2006) พบว่า นวัตกรรมด้านกระบวนการ (Process Innovation) คือเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนิน ซึ่ง องค์กรแห่งนวัตกรรมต้องมีการค้นหาแนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอด โดยจุดกำเนิดเริ่มมาจากแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของคนโดยแตกต่างกันตามแหล่งที่มาของความคิด เช่น จากตัวบุคคลเอง จากภายในองค์กร จากความต้องการของลูกค้า จากกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gonzales, Llopis and Gasco (2013) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของนวัตกรรมด้านกระบวนการ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์การและเทคโนโลยี และสอดคล้องกับแนวคิดของ D.Potnis, (2009) กล่าวว่าปัจจัยภายในองค์กร การจัดการความรู้ การจัดการนวัตกรรมเชิงกลยุทธ์ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารโครงการ การบริหารจัดการทรัพยากร และพาณิชยกรรมทางการค้าเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

6.2.3 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายพบว่าการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์กับเครือข่ายเนื่องจากองค์กรมีการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การทำงานร่วมกันส่งเสริมให้มีการระดมความคิดเห็น การจัดระบบความรู้และนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร โดยองค์กรได้มีการส่งเสริมสร้างการเรียนรู้ และบริหารจัดการให้ถึงการสร้างทีมงาน เครือข่าย องค์กรความรู้ชุมชน เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้และเผยแพร่ในเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการการจัดระบบความรู้และนำไปสู่การดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Birasnav, Albufalasa and Bader. (2013) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ พนักงาน มีส่วนร่วม ในกระบวนการ จัดการความรู้ด้านนวัตกรรม และผลการศึกษาของ Hult, Knight andHurley (2004) กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา แช่มช้อย (2555) พบว่าบุคลากรจะต้องมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย เข้าใจในการดำเนินงานขององค์การ และร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) พบว่า นวัตกรรมท้องถิ่นส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันและเกิดการนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นไปประยุกต์ใช้ในท้องถิ่นของตน

6.2.4 ผลกระทบของการจัดการความรู้ต่อการบริการที่เป็นเลิศพบว่า พบว่าการจัดการความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกและส่งผลกระทบต่อการบริการที่เป็นเลิศเนื่องจากองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ โดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ซึ่งการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการการจัดระบบความรู้ การข้าถึงข้อมูลการจัดการความรู้ได้หลายช่องทางในการบริการที่เป็นเลิศเพื่อส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรองค์กร

ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) พบว่าการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม เป็นการใช้นวัตกรรมทางด้านกระบวนการซึ่งเป็นเรื่องของการคิดค้นและการเปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ การจัดสรรทรัพยากรตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน และการให้บริการขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard Harold Schneider (1981) ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากร การจัดการและการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการ บริหารจัดการส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อนำไปสู่ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือและความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผลการวิจัยในครั้งนี้ ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) เพื่อนำผลการวิจัยไปพัฒนาและต่อยอดองค์ความรู้ใหม่ และประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions) เกิดประโยชน์ในระดับท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎีสองประการ ประการแรกลักษณะกรอบแนวความคิด ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ให้เห็นปัจจัยเชิงสาเหตุ อันประกอบด้วย การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้และปัจจัยผล ได้แก่ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จใน

องค์การ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีที่สามารถอธิบายกรอบแนวความคิดการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ประกอบด้วยสองทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีฐานทรัพยากร กล่าวว่า การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันนั้นองค์การใดสามารถใช้ทรัพยากรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลย่อมเกิดความยั่งยืนในองค์กรนั้นๆ ดังนั้นหากพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมถือได้ว่าเป็นความสามารถหนึ่งในองค์กร ซึ่งให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร

ในขณะที่ทฤษฎีเชิงสถานการณ์ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับความสามรถในการปรับตัวขององค์กรตามสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้เกิดความสามารถในการนวัตกรรมเกิดประสิทธิภาพ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการปรับตัว ได้แก่ นโยบาย รูปแบบการบริหารจัดการ และการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร

นอกจากนี้เป็นการศึกษาเพื่อสร้างความชัดเจนในลักษณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือเทศบาล และกลุ่มตัวอย่างที่มีความเฉพาะเจาะจง ซึ่งศึกษาภายใต้บริบทของเทศบาล โดยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม นอกจากการการจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ คือนโยบายของผู้บริหาร โดยผลการวิจัยพบว่า นโยบายผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากในการดำเนินงานขององค์กรต้องเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร และตามตัวชี้วัดขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งศึกษาภายใต้บริบทของเทศบาล

จากการอธิบายปรากฏการณ์ด้วยทฤษฎีฐานทรัพยากรและทฤษฎีเชิงสถานการณ์ ประกอบกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของตัวแปรข้างต้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ในเรื่องของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม จากการพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยที่ครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสามรถในการจัดการนวัตกรรม ผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม และตัวแปรแทรกที่มีบทบาทต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงเป็นประโยชน์เชิงทฤษฎีและผลการวิจัยสามารถตอบสนองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทศบาล

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 จากการศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ทำให้ทราบถึงความสำคัญของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเห็นความสำคัญต่อการส่งเสริมวัฒนธรรม

สร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศซึ่งจำนำไปสู่การจัดการนวัตกรรมขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินงานของเทศบาลให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำข้อผิดพลาดจากการทำงาน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งคุณภาพในการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดีและนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวทางแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

2.2 สำหรับการศึกษาปัจจัยสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร การจัดการความรู้ ทำให้องค์การสามารถส่งเสริมสนับสนุนปัจจัยดังกล่าวเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการความรู้ ตลอดจนภาพลักษณ์ขององค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย และความสำเร็จในองค์การ โดยองค์กรมีกลไกกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร และมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร ตลอดจนนำเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานติดต่อสื่อสาร เพื่อให้องค์การสามารถพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

3. ประโยชน์เชิงนโยบาย

3.1 เทศบาลควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆที่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร โดยผู้บริหารมีนโยบายในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรโดย มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีความยืดหยุ่นคล่องตัวค่อนข้างสูงลดขั้นตอนการทำงานและการติดต่อสื่อสาร ตลอดจนการกระจายอำนาจให้กับพนักงานเพื่อให้มีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจต่างๆภายใต้ภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การสนับสนุนเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ตลอดจนความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล และการจัดการความรู้ โดยผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเรียนรู้ร่วมกันและพัฒนาให้เกิดการจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ และนำไปสู่การแลกเปลี่ยนความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้นซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

3.2 เป้าหมายของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ดังนั้นผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับบุคลากรและกำหนดรูปแบบและวิธีการจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ผู้บริหารถือว่ามีบทบาทสำคัญในการกำกับดูแล ควบคุมและส่งเสริมให้บุคลากรให้เห็นความสำคัญในการจัดการนวัตกรรม เพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรแบบยั่งยืน

3.3 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงานขององค์กรรวมถึงการกำหนดแนวทางปรับปรุง การพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยบุคลากรมีส่วนร่วมตั้งแต่ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการที่ดี ความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

3.4 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคคลากรให้มีความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาทักษะการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการจัดการนวัตกรรม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามตัวชี้วัดรวมทั้งสามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

3.5 เทศบาลควรให้ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากร การเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนการแสวงหาความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อเข้ามาช่วยส่งเสริม สนับสนุนและนำไปการจัดกิจกรรม โครงการและบริการสาธารณะต่างๆร่วมกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับเรื่องของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือเทศบาลในประเทศไทย จำนวน 344 แห่ง ซึ่งมีความแตกต่างหลายประการ เช่น ขนาดองค์กร นโยบายของผู้บริหาร ที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้เกิดความสำคัญกับการจัดการนวัตกรรมที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสามารถในการจัดการนวัตกรรมในระดับองค์กร ดังนั้นควรจะมีการศึกษาถึงสาเหตุต่างๆที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ปัจจัยระดับองค์การ เช่น นโยบายผู้บริหาร วัฒนธรรมเพื่อการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยระดับกลุ่ม เช่น การทำงานเป็นทีม ความสามัคคี และปัจจัยระดับบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ การรับรู้ เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ

2. เนื่องจากวิจัยในครั้งนี้ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของความสามรถในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรเลือกประชากรที่เฉพาะเจาะจง โดยอาจเลือกเทศบาลใดเทศบาลหนึ่งเพื่อลดปัญหาเรื่องของความแตกต่างด้านขนาดขององค์กร งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรที่มีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กร นอกจากนี้อาจจะเลือกศึกษาประชากรที่แตกต่างจากเทศบาล เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้เห็นลักษณะและรูปแบบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมที่ชัดเจนและแตกต่างกันไป นอกจากนี้อาจมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของเทศบาลในประเทศไทย เพื่อสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิจัยพบว่าความสามรถในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาล คือการดำเนินนโยบายที่ขาดความต่อเนื่อง และข้อจำกัดในการปรับปรุงระบบการทำงาน ดังนั้นควรศึกษาสาเหตุของปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา โดยเลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกของปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหา

4. จากผลการวิจัยพบว่าตัวแปรควบคุม ได้แก่ ขนาดขององค์กรและงบประมาณ ส่งผลกระทบต่อการศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ดังนั้นสำหรับการวิจัยในอนาคตผู้วิจัยควรมีการควบคุมระยะเวลาในการดำเนินขององค์กรในกรณีที่ต้องการศึกษาความแตกต่างของระยะเวลาในการดำเนินขององค์กร และจำนวนบุคลากรในองค์กร ในกรณีที่ต้องการจะเปรียบเทียบจำนวนบุคลากรในองค์กร

5. การวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้เป็นการหาวิจัยเชิงสาเหตุ (Causal Research) โดยเป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ดังนั้นการวิจัยในอนาคต ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล ด้วยวิธีการวิเคราะห์แบบจำลองโครงสร้าง (Structure Equation Model : SEM) เพื่อศึกษาอิทธิพลทั้งทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวมของการจัดสรรทรัพยากร และการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร

6. การวิจัยเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีวิทยาปรากฏการณ์วิทยา เนื่องจากต้องการศึกษารูปแบบการจัดการนวัตกรรม ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ผลกระทบประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม และปัญหาอุปสรรคในการจัดการนวัตกรรม ด้วยการวิเคราะห์จากประสบการณ์ของผู้บริหาร ด้วยการอธิบายรายละเอียด เพื่อให้เกิดความหมายและแนวทางที่เข้าใจร่วมกัน ดังนั้นอาจเลือกใช้วิทยาของการศึกษาเชิงคุณภาพอื่นๆ เช่น ทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) เพื่อศึกษาปรากฏการณ์จากมุมมองและการให้ความหมาย โดยนำข้อมูลมาสร้างเป็นมโนทัศน์ และเชื่อมโยงมโนทัศน์เพื่อให้ได้ข้อสรุปเชิงทฤษฎีสำหรับอธิบายและทำความความใจกับปรากฏการณ์นั้นๆ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). **ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.** เข้าถึงเมื่อ 7 มิถุนายน 2559. เข้าถึงได้จาก http://www.dla.go.th/work/abt/.

_____. (2556). **ข้อมูลรายชื่อเทศบาล**. เข้าถึงเมื่อ 27 เมษายน 2556. เข้าถึงได้จาก http://www.dla.go.th/work/abt/

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). **สถิติสำหรับงานวิจัย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กีรติ ยศยิ่งยง. (2552). **องค์การแห่งนวัตกรรม แนวคิดและกระบวนการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โกวิทย์ กังสนันท์. (2550). “การบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์การ: มุมมองแนวบูรณาการกระบวนการและพฤติกรรม.” **วารสารสถาบันพระปกเกล้า** 5, 2 : 72-93.

จรัส สุวรรณมาลาและคณะ. (2547). **นวัตกรรมท้องถิ่นไทย เล่มที่ 6 กรณีศึกษาด้านการจัดสวัสดิการสังคมด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตและด้านสาธารณะสุข**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุวรรณ บุตะศรินทร์. (2550). “วัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการเกิดนวัตกรรม: กรณีศึกษาบริษัทไทยย่ามาฮ่ามอเตอร์ จากัด (มหาชน).” สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์และองค์การ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชลิดา ศรมณีและคณะ. (2555). **การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาย โพธิสิตา. (2554). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ไชยา ยิ้มวิไล. (.2528). **ความรู้เบื้องตนเกี่ยวกับการบริหารจัดการองคการ**. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

ทวนธง ครุทจ้อน. (2555). **การปรับภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย:กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารที่เป็นเลิศ**. เข้าถึงเมื่อ 23 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก http://www.conference.phuket.psu.ac.th/proceedings/PSU_OPEN_WEEK_2011/data/FIS/FIS05_paper.pdf

ธนิต รัชตะชาติ และ ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดช. (2555). **การศึกษาองค์ประกอบความสามารถเชิงพลวัตขององค์กร**. เข้าถึงเมื่อ 22 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www2.citu.tu.ac.th/citu/www/sites/all/themes/maxx/research_student/Thanit.pdf

ธนาวัฒน์ ธีระพัฒน์สกุล. (2554). “การศึกษาผลของกลยุทธ์ขีดความสามารถเชิงพลวัต พื้นที่มุมมองฐานทรัพยากร ส่งผลสามารถในการแข่งขันได้ผลงานที่เหนือกว่า.” **วารสาร มทร อีสาน** 4, 1 (มกราคม – มิถุนายน): 103-116.

ธิดารัตน์ เทพรัตน์. (2554). **นวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ**. เข้าถึงเมื่อ 17 พฤศจิกายน. เข้าถึงได้จาก https://thidarat00.wordpress.com/page/3/.

ธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์. (2548). **การจัดการความรู้**. อุบลราชธานี: ศูนย์วิทยพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นรวัฒน์ ชูติวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศร. (2554). “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรมในประเทศไทย.” **วารสารบริหารธุรกิจบัณฑิต** 34, 130 (เมษายน-มิถุนายน): 47-58.

นลิณี ธนสันติ. (2554). “รายงานวิจัยสถาบันรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้บริหารด้านการสอนงานและมอบหมายงานของผู้บริหารสายสนับสนุนสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.” 13 มกราคม.

นัทธี จิตรสว่าง. (2555). **การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ**. เข้าถึงเมื่อ 10 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.gotoknow.org/profiles/users/nathee_nt

นิติ รัตนปรีชาเวช. (2553). “ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นนท์ รัชดาธนวัฒน์. (2556). **กระบวนการบริหารภาพลักษณ์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)**. กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุญใจ ศรีสถิตนรากูร. (2545). **ระเบียบวิธีการวิจัย**. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพครั้งที่ 7. กรงเทพฯ : สุวีริยาสาสน.

บุญอนันต์ พินัยทรัพย์. (2555). **แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการจัดการองค์กรและบทบาทบุคลากรในองค์กรของประเทศไทยในปี พ. ศ. 2570 (ค. ศ. 2027)**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ยอดสร้อย ดีชัยยะ. (2547). “กระบวนการประกอบธุรกิจเดย์สปากับการดำรงอยู่ของธุรกิจเดย์สปาแห่งหนึ่งในจังหวัดภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2554). “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานกองทุนระบบหลักประกันสุขภาพ ระดับท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรสาคร.” **วารสารการจัดการสมัยใหม่** 9, 1: 69-77.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2554). “นวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงองค์การ.” **วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์** 1, 1 (กันยายน-ธันวาคม): 23-30.

วรินทร์ บุญยิ่ง. (2554). “การพัฒนาทุนมนุษย์ในชุมชน.” **วารสารศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี** 22, 1: 19-33.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). “ข้อค้นพบจากนวัตกรรมท้องถิ่นไทย.” **วารสารประชาคมวิจัย** 60 (มีนาคม-เมษายน: 15-25.

ศรุดา สมพอง และ ชรินทร์ อินทพรหม. (2548). **ทัศนคติมุ่งสู่ความเป็นเลิศ.สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

ศุภางค์ นันตา. (2555). “ผลกระทบของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจสปาในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม คณะการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย. (2556). เข้าถึงเมื่อ 27 ธันวาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content &gp=1&mn=3.

สิน พันธุ์พินิจ. (2553). **เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2552). **การจัดการความรู้กับนวัตกรรม**. กรุงเทพฯ: หจก.สามลดา.

สุกัญญา แช่มช้อย. (2555). “แนวคิดเชิงนวัตกรรมสำหรับการบริหารสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21.” **วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร** 14, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 117-133.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2545). **การใช้สถิติในงานวิจัยอย่างถูกต้องและได้มาตรฐานสากล**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุภางค์ จันทวานิช. (2553). **วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2555). **เอกสารวิชาการเกี่ยวกับการบริหารราชการแนวใหม่**. เข้าถึงเมื่อ 7 มิถุนายน 2559. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/content. php?menu_id=4&content_id=1404

อรอนงค์ โรจน์วัฒนบูลย์. (2554). “การพัฒนาตัวแบบผู้นำเชิงนวัตกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อาคม ใจแก้ว. (2545). **วิธีวิทยาการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์**. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ภาษาอังกฤษ

Aaker, David A., V. Kumar, and George. S. Day. (2001**). Marketing Research**. New York: John Wiley andSons.

Alka Sapat. (2004). "Devolution and Innovation:The Adoption of State Environment Policy Innovations byAdministration Agencies." **Public Administration Review.March/April** 64, 2: 141-149.

Armstrong, J. S. and T.S. Overton. (1977). “Estimating non response bias in mail surveys.” **Journal of Marketing Research** 16 (August): 396 – 402.

Barney J.B. (1991). “Firm resources and sustained competitive advantage.” **Journal of Management** 17, 1 (March): 99.

Barney and Wright. (1998). “On becoming a strategic partner: The role of human resources ingaining competitive advantage.” **Human Resource Management** 37, 1: 31.

Bettsand Ofori, G. (1992). “Strategic planning for competitive advantage in construction.” **Construction Management and Economics** 10, 6: 511 -532.

Carpon, Hulland L., and H. John. (1999). “Redeployment of brands, sales forces, and general marketing management expertise following horizontal acquisition: A resource-based view.” **Journal of Marketing** 63: 41-54.

Chenhall, R.H. (2003). “Management Control System Desing Within its Organizational Context : Findings Form Contingency-based Research and Directions for the Future, Accounting.” **Organizations and Society** 28, 2-3: 127-168,.

Cooper Cooper, R. J. (1998). “A Multidimensional Approach to the Adoption of Innovation.”**Management Decision** 36, 8: 498 – 502.

Daniel M. ,Franks and Frank Vanclay. (2013). “Social Impact Management Plans : Innovationin corporate and public policy.” Environmental Impact Assessment Review.

David Naranjo-Gil. (2009). “The influence of environmental and organization factors on innovation adoption: Consequences for performance in public sector organization.” **Technovation** 29: 810–818.

Devendra, D. Potnis,. (2010). “Measuring e-governance as an innovation in the public sector.” **Government Information Quaterly** 27, 1: 41.

D Jiménez-Jiménez, R Sanz-Valle. (2011). “Innovation, organization learning and Performance.” **Journal of business research** 64, 4: 408-417

Duygu Keskin, Jan Carel Diehl, Nelliene Molenaar. (2012). “Innovation process of new venture diriven by sustainability.” **Journal of Cleaner Productio**n (April): 50–60.

Eisenharat, K.M. and J.A. Martin. (2000). “Dynamic Capabilities : What are they?.” **Strategic Management Journal** 21, 10/11: 1105.

Elaine, G. 1993. **Activity- based Costing.** Accessed November 24, 2015. Available from http://www.detrick/diction.cfm.

Gerdin J and J. Greve, (2008). “The Approiateness of Statistical Methods for Testing Contingency Hypotheses in Management Accounting Research.” **Accounting Organization and Society** 33, 7-8: 995-1009.

Gopalahrishnan S. and F. Damanpour. (1997). “A Review of Innovation Research in Economics Sociology and Technology Management.” **The International Journal of management Science** 25, 1: 15-28.

Grant, R.M. (1991). “The resource-based theory of competitive advantage: Implication for strategy.” **California Management Review** 33, 3: 114

Grant, R.M. (1996). “Toward a knowledge-based theory of the firm.” **Strategic Management Journal** 17(winter): 109-122.

G Leskovar-Spacapan, M Bastic (2007). "Differencesin organizations' innovation capability in transitioneconomy: Internal aspect of the organizations' strategicorientation." **Technovation** 27, 9: 533-546.

Hair, J.F. et al. (2006). **Multivariate Data Analysis**. 6t ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Education Inc.

Harrie.W.M. van Bommel. (2009). "A Conceptual framework for analyzing sustainability strategies in industrial suppy networks from an innovation perspective." **Journal of Cleaner Production** 19, 8 (May 2011): 895–904.

Hair, J. F. et al. (2006). **Multivariate data analysis**. 6th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson/Prentice, Hall.

Henry, L. Tosi. (1982). **Management.** 2nd edition. New York: John Wiley & Sons.

Hertog, D. den, (2002). "Knowledge-intensive Business Services as Co-producers of Innovation." **International Journal of Innovation Management** 4, 4: 491-528.

Hertong and Verburg. (2002)."Service Excellence from the Employees' Point of View : the Role of First Line Supervisors." **Managing Service Quality** 12, 3: 159-164.

Hult ,, G.T., G. Knight and R.F. Hurley. (2004). "Innovativeness: Its Antecedents and Impact on Business Performance." **Industrial Marketing Management** 33, 5: 429.

JAG Van Kleet, NJ Roome. (2007). "Developing capabilities and competence for sustainable management as innovation : a research agenda." **Journal of Cleaner Production** 15, 1: 38–5.

Johnson-Conley, C. D. (2009). **Using Community-based Participatory Research in the Development of a Consumer-driven Cultural Competency Toal**. NJ: ProQuest.

Kerlinger, F. N. (1973). **Foundations of Behavioral Research**. 2nd ed. New York: Holt Rinehart and Winston.

Kinder, Jame S. **Audio-Visual Material and Techniques.** 2 nd ed. New York. American Book Company, (1959).

Kotter and Heskett. (1992**). Corporate Culture and Performance**. New York: The Free Press.

Kumar Ranjit. (2005). **Research Methodoloy: A Step-by-Step Guide for Beginners**. 2nd edition. SAGE: Publication

Lee, C. F., J. C. Lee, and A. Lee. C. (2000). **Statistics for business and financial economics.** 2nd ed. Singapore: World Scientific.

Lorenzoni and Lipparini. (1999). “The leveraging of interfirm relationships as a Distinctive organizational capability: A longitude study.” **Strategic Management Journal** 20: 318-338.

M. Birasnav, M. Albofalasa and Y. Bader. (2013). “The role of transformational leadership and knowledge management processes on predicting product and process innovation: An empirical study developed in Kingdom of Bahrain.” **Tékhne** 11, 2 (July–December): 64–75

Marcel, V. B. (2001). “New Service Development and Innovation in the New Economy.” **International Journal of Service Industry Management** 12, 5: 522 – 528.

Merce Bernardo. (2014). **“Integration of management systems as an innovation: a proposal for a new model.” Journal of Cleaner production** 82: 132-142.

Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H. (1994). **Psychometric theory.** 3rd ed. New York: McGraw hill.

Nicholas P. Lovrich. (1996). “Innovation in local government :Identifying actors. contributing toinnovative efforts from six comparative case studies.” ProQuest Information and Learning Company.

Panayides, P. M. (2007). “The impact of organizational learning on relationship orientation, logistics service effectiveness and performance.” **Industrial Marketing Management** 36, 1: 68–80.

Patton, M. Q. (1990). **Qualitative evaluation and research methods.** 2nd ed. Newbury Park, CA: Sage.

Reyes Gonzales, Juan Liopis and Jose Gasco. (2013). “Innovation in Public Service: The case of Spanish local government.” **Journal of Business Research** 66 (march): 2024-2033.

Richard Harola Scheider (1981). “Local Construction Regulatory Process Innovation: A ComparativeAnalysis of Florida Building Inspection Departments.” ProQuest Information and Learning Company.

Rogers, Everett M. (1995). **Diffusion of Innovations.** 4th ed. New York: Free Press.

Rovinelli, R.J., and R. K. Hambleton. (1976). “On the use of content specialists in the Assessment of criterion-referenced test item validity.” **Dutch Journal of Educational Research** 2: 49-60.

Shen, L. Y, Lu, W. S., Yam, C. H. M. (2006). “Contractor key competitiveness indicators (KCIs): a China study.” **Journal of Construction Engineering and Management, ASCE** 132, 4: 416-424.

Schein, Edgar H. (1992). **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.

Souiden . , N., K. M. Norizan and J.A. Heung. (2006). "The Effect of Corporate Branding Dimensions on Consumers' Product Evaluation : A Cross-cultural Analysis." **European Journal of Marketing** 40, 7/8: 825 – 845,

Sun. (2009). "Synthesis and heavy metal immobilization behaviors of ash based geopolymer." **Journal of Wuhan University of Technology-Materials Science Edition** 24, 5: 819-825.

S.X. Zeng., X. M. Xie, and C.M. Tam C.M. (2009). "Overcoming barriers to innovation in SMEs in China: A perspective based cooperation network,Innovation: Management." **policy & practice** 12: 298–310.

The study Walker. (2006). "Identification with academics, intrinsic/extrinsic motivation, and self – efficacy as predictors of cognitive engagement." **Learning and Individual Differences**16: 1-12.

Trompenaars, Fons and Hampden-Turner, Charles. (2004). **Managing People Across Cultures**. Oxford: Capstone.

Voss C. and L. Zomerdijk. (2007). "Innovation in Experiential Service – An Empirical View." **DTI Occasional paper Innovation in Service** 9: 97-134.

Wernerfelt B. (1994). "B. A Resource-based view of the firm." **Strategic Management Journal** 5: 171-180.

Williams, Chuck. (2008). **Effective Management : a Multimedia Approach**. 3rd ed. The Thomson Corporation: The United Stated of America

Yamane. (1967). **Statistics, An Introductory Analysis.** 2nd ed. New York: Harper and Row.

Yung-Lung LAI, and Maw-Shin Shu. (2014). "The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance." **Journal of Business Research**. 67, 5 (May): 734–739.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง
ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการวิจัย เรื่องประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย
2. แบบสอบถามชุดนี้ มีจำนวน 6 ตอน ดังนี้
   - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
   - ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
   - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
   - ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
   - ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม
   - ตอนที่ 6 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ
3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือตามที่ปฏิบัติจริง เพราะข้อมูลที่ได้จะมีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย ข้อมูลที่รวบรวมได้จะได้ดำเนินการ ในขั้นตอนต่อไปอย่างสมบูรณ์และข้อมูลที่ท่านให้ไว้ ผู้ศึกษาวิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่นำไป เผยแพร่แต่ประการใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อ ครบถ้วน หากท่านมีข้อสงสัยประการใดเกี่ยวกับแบบสอบถามชุดนี้ โปรดติดต่อข้าพเจ้า นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด ได้ที่ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร หมายเลขโทรศัพท์ 089-463-9288 อีเมล์ pigkymoon@hotmail.com

นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด
นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรดุษฎีบัณฑิต
สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   [ ] ชาย [ ] หญิง

2. อายุ
   [ ] น้อยกว่า 30 ปี [ ] 30-40 ปี
   [ ] 41-50 ปี [ ] มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา
   [ ] ปริญญาตรี [ ] ปริญญาโท
   [ ] ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ทำงาน
   [ ] น้อยกว่า 1 ปี [ ] 1-5 ปี
   [ ] 6-10 ปี [ ] มากกว่า 10 ปี

5. ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน
   [ ] น้อยกว่า 1 ปี [ ] 1-5 ปี
   [ ] 6-10 ปี [ ] มากกว่า 10 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

6. ขนาดของเทศบาล
   [ ] เทศบาลตำบล [ ] เทศบาลเมือง
   [ ] เทศบาลนคร

7. จำนวนข้าราชการพนักงานเทศบาล
   [ ] ต่ำกว่า 10 คน [ ] 10 – 15 คน
   [ ] 16 - 20 คน [ ] 20 คนขึ้นไป

8. ในปีงบประมาณที่ผ่านมาเทศบาลของท่านได้รับการจัดสรรงบประมาณ
   [ ] น้อยกว่า 1,000,000 บาท [ ] 1,000,000 – 5,000,000 บาท
   [ ] 5,000,000 – 10,000,000 บาท [ ] 10,000,000 ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยศิลปากร

9. ในปีงบประมาณที่ผ่านมามีการจัดเก็บรายได้ของเทศบาล

[ ] น้อยกว่า 1,000,000 บาท [ ] 1,000,001 – 5,000,000 บาท

[ ] 5,000,001 – 10,000,000 บาท [ ] 10,000,001 ขึ้นไป

10. หน่วยงานของท่านเคยได้รับรางวัลในการบริหารงานหรือไม่

[ ] เคยได้รับ [ ] ไม่เคยได้รับ

11. ท่านได้ดำเนินกิจกรรม/โครงการร่วมกับเครือข่ายองค์กรใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)

[ ] ชุมชน [ ] หน่วยงานรัฐส่วนกลาง

[ ] หน่วยงานรัฐระดับจังหวัด [ ] องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

[ ] เอกชน/ผู้ประกอบการ [ ] องค์กรชุมชน

[ ] สถาบันวิชาการ [ ] องค์กรภาคประชาสังคม

[ ] อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมด้านต่างๆ

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร					
1. องค์กรของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผลงานใหม่ๆที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กร					
2. องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมร่วมกัน					
3.องค์กรของท่านมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อร่วมกันการพัฒนาองค์กร					
4. องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ร่วมกันจากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร					
5.องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กรให้มากขึ้น					
การบริหารจัดการที่ดี					
1. องค์กรของท่านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานขององค์กร					
2. องค์กรของท่านมีการนำเทคนิคการบริหารงานใหม่ๆมา					

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
3.องค์กรของท่านมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกัน					
4.องค์กรของท่านมีการพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
ความสัมพันธ์กับเครือข่าย					
1.องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการระดมความคิดเห็นและการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร					
2. .องค์กรของท่านพัฒนาการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร					
3. .องค์กรของท่านมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันกับเครือข่ายองค์กร					
4. .องค์กรของท่านสนับสนุนให้เครือข่ายเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน					
5. .องค์กรของท่านมุ่งสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรและเครือข่ายองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น					
การบริการที่เป็นเลิศ					
1. .องค์กรของท่านนำใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ให้การบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
2. องค์กรมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตาม มาตรฐานการรับรองคุณภาพและการบริการ					
4. องค์กรของท่านมีระบบและแนวทางในการบริการแก่ประชาชนได้อย่างอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม					
5.องค์กรของท่านจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบริการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาพลักษณ์ขององค์กร					
1. องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาธิบาล					
2. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน					
3. องค์กรของท่านได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชนในด้านการดำเนินงานขององค์กร					
4. องค์กรของท่านสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชน ที่มาใช้บริการได้เสมอ					
ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย					
1องค์กรเครือข่ายมีการดำเนินงานในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะร่วมกันในชุมชน					
2. องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน					
3.องค์กรเครือข่ายร่วมกับชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่					
4.องค์กรเครือข่ายมีเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด					
5.ความร่วมมือขององค์กรเครือข่ายทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน					
ความสำเร็จขององค์กร					
1.องค์กรมีการจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา					
2.องค์กรมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร					
3การการบริหารจัดการนำไปสู่แนวความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร					
4.ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา					

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ผลการดำเนินงานจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. บุคลากรในองค์กรมีความสุขมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย					
6. ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงาน					
7.องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มขึ้น ก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน					

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดสรรทรัพยากร					
1. องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆเกิดความคุ้มค่าและสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น					
2. องค์กรของท่านมีการวางแผนจัดสรรบุคคลากรในการดำเนินงานด้านต่างๆได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
3.องค์กรท่านมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร					
4. องค์กรท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น					
5. องค์กรของท่านจัดระบบการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารในการสนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กรอย่างมีคุณภาพ					
การจัดการความรู้					
1.องค์กรท่านมีการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึง					
2. องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างทั่วถึง					

ตอนที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
3. องค์กรท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน					
4.องค์กรท่านมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น					

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของประเทศไทย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์
สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

เรื่อง

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างชุดนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบการวิจัย เรื่องประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างชุดนี้ มีจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

ตอนที่ 5 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ชื่อ-สกุล ผู้ให้ข้อมูล

.....

1.2 ชื่อเทศบาล/ขนาดของเทศบาล

.....

1.3 ประสบการณ์(9ตำแหน่งแรกบรรจุ-ปัจจุบัน)

.....

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

2.1 องค์กรมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 องค์กรมีกลไกกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 องค์กรของท่านมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่องและมีหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบริการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2.4 องค์กรของท่านมุ่งสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรและเครือข่ายองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

3.1 องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.2 องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาธิบาลและเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.3 ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

3.4 การบริหารจัดการขององค์กรนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

4.1 องค์กรของท่านมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.2 องค์กรของท่านมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.3 องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

4.4 องค์กรของท่านเร้างสรรค์บรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ภาคผนวก ค
คุณภาพของเครื่องมือ

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

ข้อ	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร							
1	องค์กรของท่านส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ผลงานใหม่ๆที่จะส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	องค์กรของท่านสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	องค์กรของท่านมุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อร่วมกันการพัฒนาองค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้ร่วมกันจากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
5	องค์กรของท่านสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถในการประสานกิจกรรมภายในองค์กรให้มากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
การบริหารจัดการที่ดี							
6	องค์กรของท่านการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7	องค์กรของท่านมีการนำเทคนิคการบริหารงานใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาระบบการบริหารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
การบริหารจัดการที่ดี(ต่อ)							
8	องค์กรของท่านมีการออกแบบโครงสร้างองค์กรเพื่อให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9	องค์กรของท่านมีการพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
10	องค์กรของท่านมีกลไกกระบวนการจัดการภายในเพื่อดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ความสัมพันธ์กับเครือข่าย							
11	องค์กรของท่านส่งเสริมให้มีการระดมความคิดเห็นและการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
12	องค์กรของท่านพัฒนาการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในทำงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
13	องค์กรของท่านมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันกับเครือข่ายองค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
14	องค์กรของท่านสนับสนุนให้เครือข่ายเครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามาดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(ต่อ)							
15	องค์กรของท่านมุ่งสร้างความร่วมมือในการพัฒนาองค์กรและเครือข่ายองค์กรเพื่อให้เกิดทักษะความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
การบริการที่เป็นเลิศ							
16	องค์กรของท่านนำใช้เทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ให้การบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	องค์กรมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
18	องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพและการบริการ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
19	องค์กรของท่านมีระบบและแนวทางในการบริการแก่ประชาชนได้อย่างอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
20	องค์กรของท่านจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ในการบริการได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ภาพลักษณ์องค์กร							
1	องค์กรของท่านมีการดำเนินงานที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	องค์กรของท่านมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนที่ได้มาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	องค์กรของท่านได้รับความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากประชาชนในด้านการดำเนินงานขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	องค์กรของท่านสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการได้เสมอ	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ต่อ)

ข้อ	ผลกระทบของ ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย							
5	องค์กรเครือข่ายมีการดำเนินงานในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะร่วมกันในชุมชน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
6	องค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7	องค์กรเครือข่ายร่วมกับชุมชนในการจัดทำแผนชุมชนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
8	องค์กรเครือข่ายมีเรียนรู้ร่วมกันในการวางแผนและบูรณาการแผนพัฒนาตำบลที่มีอยู่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9	ความร่วมมือขององค์กรเครือข่ายทำให้เกิดการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆ ร่วมกัน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ความสำเร็จขององค์กร							
10	องค์กรมีการจัดเก็บรายได้จากการดำเนินงานเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11	องค์กรมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
12	การการบริหารจัดการนำไปสู่แนวความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13	ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจจากการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา	-1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
14	บุคลากรในองค์กรมีความสุขมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นด้วย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
ความสำเร็จขององค์กร (ต่อ)							
15	ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามตามแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของแผนปฏิบัติงาน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
16	องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการการบริการสาธารณะให้กับประชาชนเพิ่มขึ้นก่อให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
การจัดสรรทรัพยากร							
1	องค์กรมีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินกิจกรรม/โครงการต่างๆเกิดความคุ้มค่าและสอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2	องค์กรของท่านมีการวางแผนจัดสรรบุคคลากรในการดำเนินงานด้านต่างๆได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3	องค์กรท่านมีการกำหนดนโยบายการสนับสนุนทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4	องค์กรท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
5	องค์กรของท่านจัดระบบการจัดการด้านข้อมูลข่าวสารในการสนับสนุนการบริหารจัดการในองค์กรอย่างมีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
การจัดการความรู้							
6	องค์กรท่านมีการรวบรวมองค์ความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ได้อย่างทั่วถึง	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
7	องค์กรของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์กรอย่างทั่วถึง	+1	0	+1	3	0.67	ใช้ได้

ตารางที่ 27 ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (ต่อ)

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	ความเห็นผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	ผล
		1	2	3			
การจัดการความรู้ (ต่อ)							
8	องค์กรท่านส่งเสริมให้มีการนำองค์ความรู้มาถ่ายทอด และแลกเปลี่ยนกันระหว่างบุคลากรในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9	องค์กรท่านมีการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และทรัพยากรระหว่างบุคคลและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

หมายเหตุ: รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือ จำนวน 3 ท่าน

1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บูฆอรี ยีหมะ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตรและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ ใจมั่น อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

3 ดร.โชคชัย เดชอมรธัญ ผู้ว่าราชการจังหวัด (อดีตดำรงตำแหน่งรองอธิบดีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) ตัวแทนจากสายงานปกครองส่วนท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 28 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม		
1.1 วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร		
1	0.6030	
2	0.5917	
3	0.5933	
4	0.6573	
5	0.5984	
รวม		0.8900
1.2 การบริหารจัดการที่ดี		
1	0.5617	
2	0.6752	
3	0.4571	
4	0.6472	
5	0.6735	
รวม		0.8877
1.3 ความสัมพันธ์กับเครือข่าย		
1	0.6682	
2	0.4343	
3	0.6508	
4	0.6664	
5	0.6562	
รวม		0.8951
1.4 การบริการที่เป็นเลิศ		
1	0.6406	
2	0.4667	
3	0.7098	
4	0.4179	
5	0.4080	
รวม		0.8926

ตารางที่ 28 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
2. ผลกระทบที่เกิดจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม		
2.1 ภาพลักษณ์องค์กร		
1	0.6727	
2	0.7236	
3	0.6394	
4	0.6779	
รวม		0.8893
2.2 ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย		
1	0.6958	
2	0.7286	
3	0.6713	
4	0.4436	
5	0.4093	
รวม		0.8937
2.3 ความสำเร็จขององค์กร		
1	0.4748	
2	0.6485	
3	0.6828	
4	0.5962	
5	0.6812	
6	0.5954	
7	0.6812	
รวม		0.8924
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม		
3.1 การจัดสรรทรัพยากร		
1	0.6109	
2	0.6425	
3	0.6970	
4	0.7051	
5	0.6829	

ตารางที่ 28 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ความเชื่อมั่น
3.2 การจัดการความรู้		
1	0.7227	
2	0.6967	
3	0.7433	
4	0.7636	
รวม		0.9461

ตารางที่ 29 การวัดความเหมาะสมของข้อมูลตัวอย่าง (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy : KMO)

ตัวแปร	ค่า KMO
1.ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร (OCL)	0.858
2.ด้านการบริหารจัดการที่ดี (PG)	0.653
3.ด้านความสัมพันธ์กับเครือข่าย (OR)	0.871
4. ด้านการบริการที่เป็นเลิศ (SE)	0.672
5.ภาพลักษณ์ขององค์กร (CI)	0.821
6.ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย (CNP)	0.786
7.ความสำเร็จขององค์กร (CS)	0.852
8.การจัดสรรทรัพยากร (RA)	0.871
9.การจัดการความรู้(KM)	0.759

ตารางที่ 30 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ

ข้อ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	
1.1 วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร	
1	0.615
2	0.676
3	0.699
4	0.672
5	0.608
รวม	0.654

ตารางที่ 30 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (ต่อ)

ข้อ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
1.2 การบริหารจัดการที่ดี	
1	0.707
2	0.681
3	0.830
4	0.706
5	0.720
รวม	0.7288
1.3 ความสัมพันธ์กับเครือข่าย	
1	0.759
2	0.404
3	0.759
4	0.760
5	0.737
รวม	0.6838
1.4 การบริการที่เป็นเลิศ	
1	0.730
2	0.472
3	0.718
4	0.400
5	0.4037
รวม	0.5448
2. ผลกระทบที่เกิดจากประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	
2.1 ภาพลักษณ์องค์กร	
1	0.566
2	0.706
3	0.608
4	0.630
รวม	0.6275

ตารางที่ 30 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (ต่อ)

ข้อ	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading)
2.2 ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่าย	
1	0.732
2	0.770
3	0.694
4	0.446
5	0.400
รวม	0.6084
2.3 ความสำเร็จขององค์กร	
1	0.408
2	0.655
3	0.689
4	0.640
5	0.743
6	0.644
7	0.737
รวม	0.6454
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม	
3.1 การจัดสรรทรัพยากร	
1	0.605
2	0.672
3	0.712
4	0.781
5	0.754
รวม	0.7048
3.2 การจัดการความรู้	
1	0.767
2	0.769
3	0.653
4	0.646
รวม	0.7080

ภาคผนวก ง
การทดสอบค่าความลำเอียงของข้อมูล

ตารางที่ 31 ค่าทดสอบความลำเอียงของข้อมูล

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลองค์กรของเทศบาล	N	Mean	S.D.	t-test for Equality of Means	
				t	sig (2-tailed)
1. เพศ	210	1.26	0.438	0.695	0.485
	134	1.22	0.418	0.707	0.481
2. อายุ	210	3.47	0.8866	2.106	0.036
	134	3.28	0.6979	2.218	0.027
3. ระดับการศึกษา	210	1.84	0.4979	-0.08	0.994
	134	1.84	0.5034	-0.08	0.994
4. ประสบการณ์	210	3.89	0.5640	-0.366	0.715
	134	3.91	0.3567	-0.402	0.688
5. ระยะเวลาในการทำงาน	210	3.11	1.378	-1.908	0.485
	134	3.39	1.226	-1.958	0.051
6. ขนาดของเทศบาล	210	1.16	0.4402	3.773	0.00
	134	1.02	0.1218	4.573	0.00
7.จำนวนข้าราชการและ	210	1.99	1.031	3.113	0.002
พนักงานเทศบาล	134	1.67	0.734	3.347	0.001
8.การจัดสรรงบประมาณ	210	1.66	1.168	3.301	0.001
	134	1.30	0.638	3.723	0.000
9.การจัดเก็บรายได้	210	1.31	0.893	2.015	0.045
	134	1.13	0.503	2.265	0.024
10.หน่วยงานได้รับรางวัล	210	1.58	1.147	-0.535	0.593
	134	1.64	0.808	-0.576	0.565

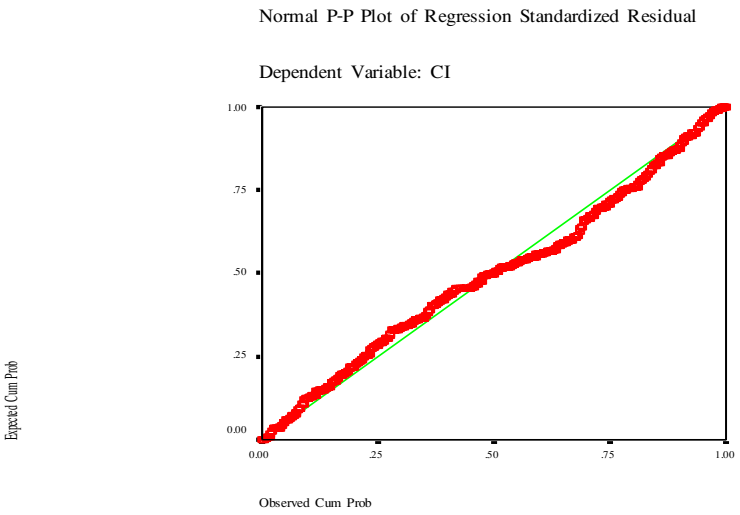
ภาคผนวก จ
การทดสอบสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขของการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ทดสอบสมมติฐานตามเงื่อนไขความถดถอย (Regression)

1.การทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้น (Liner relationship)

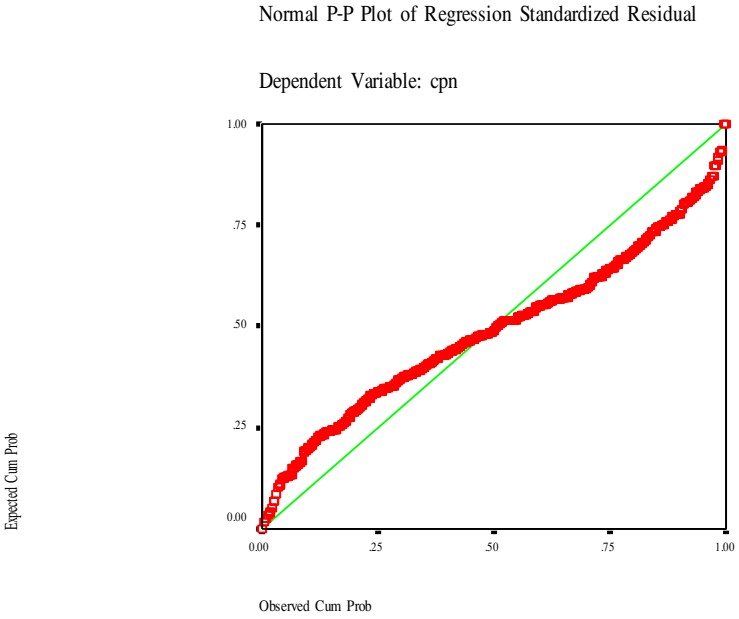
ตรวจสอบรูปแบบความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง ระหว่างตัวแปรด้วยการใช้ Curve Estimation และผลการสร้างกราฟ Normal P-P Plot ของความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน พบว่า มีแนวโน้มเป็นเส้นตรงแสดงว่าเข้าใกล้การแจกแจงปกติ

1.1 ทดสอบความสมัพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 1 CI = = β01 + β1 OCL+ β2 GM + β3 OR + β4SE +β5OS + β6B +$\in$ ดังภาพที่ 13



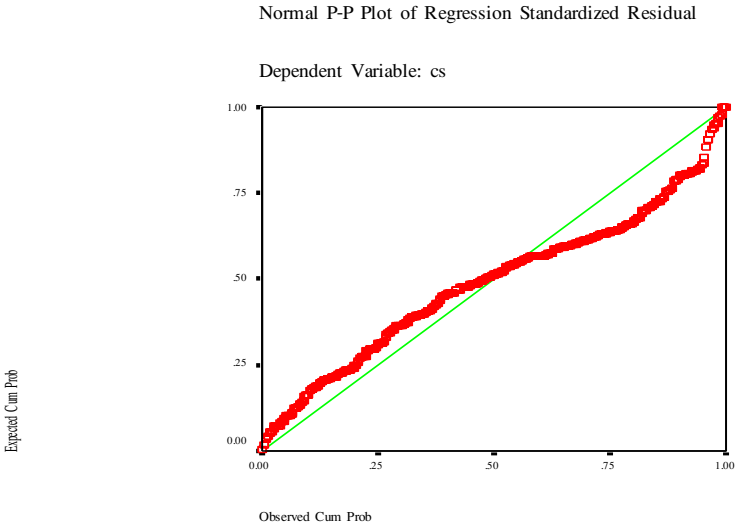
ภาพที่ 13 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 1

1.2 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 2 CPN β02 + β7 OCL + β8 GM + β9 OR + β10SE + β11OS + β12B +$\in$ ดังภาพที่ 14



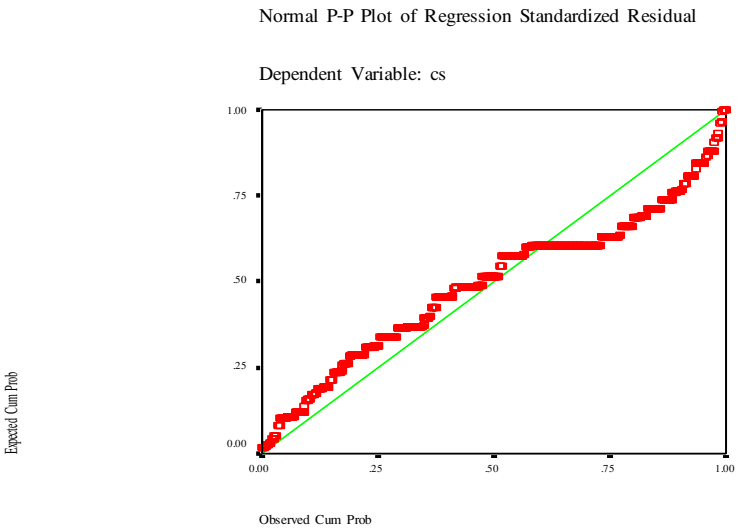
ภาพที่ 14 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 2

1.3 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 3 CS = β03 + β13 OCL + β14 GM + β15 OR + β16SE +β17OS + β18B +$\in$ ดังภาพที่ 15



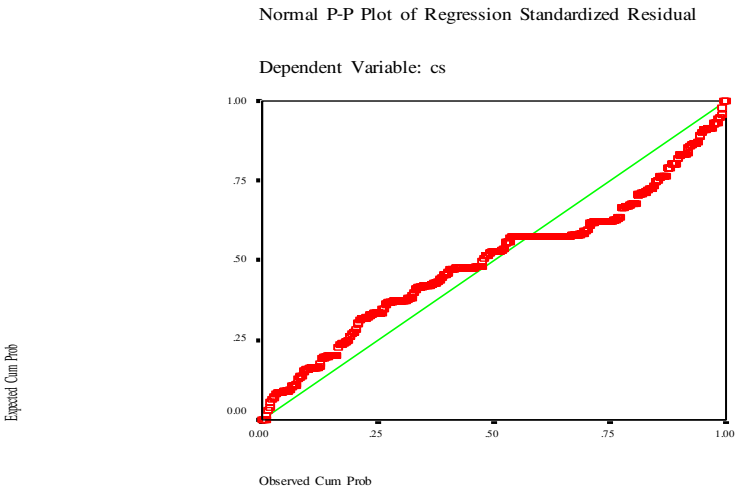
ภาพที่ 15 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 3

1.4 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 4 CS= = β04 + β19 CI + β20OS + β21B +$\in$ ดังภาพที่ 16



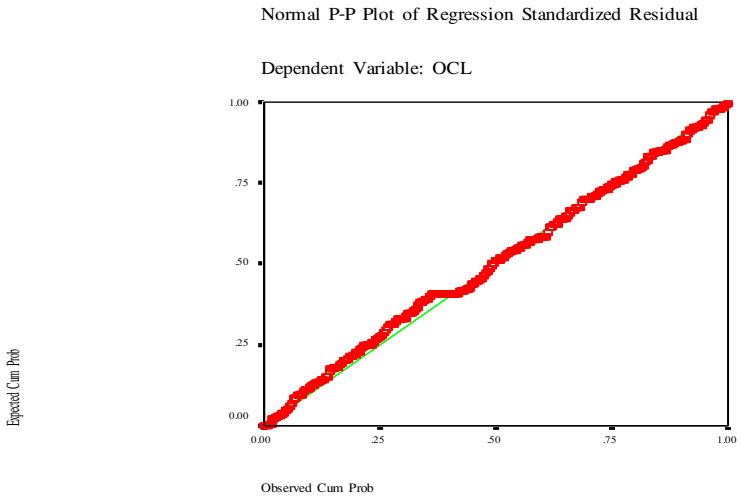
ภาพที่ 16 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 4

1.5 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 5 CS = β05 + β22 CPN + β23OS + β24B +$\in$ ดังภาพที่ 17



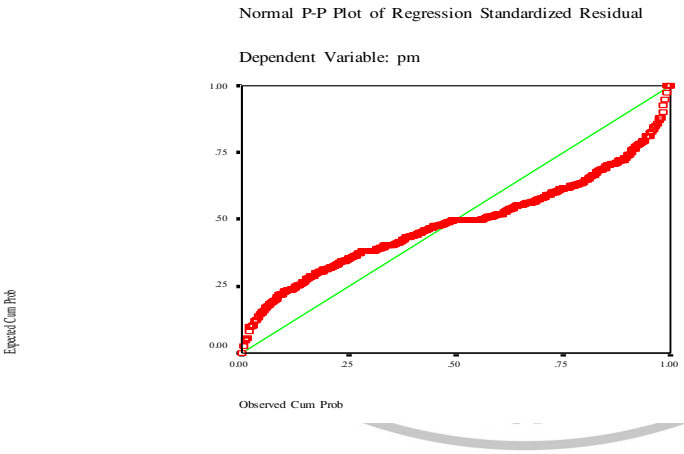
ภาพที่ 17 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 5

1.6 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 6 OCL = β06 + β25RA+ β26KM + β27 OS + β28B +$\in$ ดังภาพที่ 18



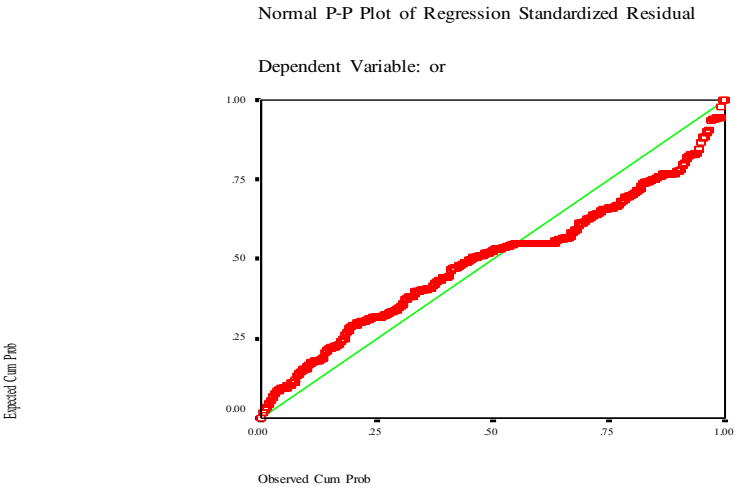
ภาพที่ 18 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 6

1.7 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 7 PM = β07 + β29RA+ β30KM + β31 OS + β32B +$\in$ ดังภาพที่ 19



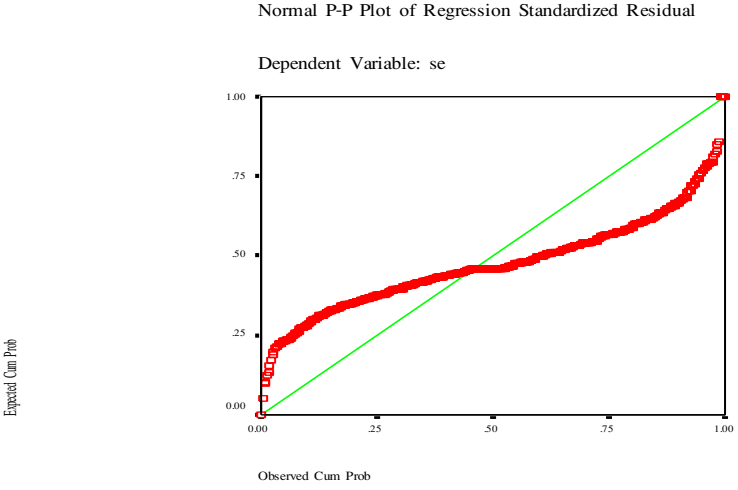
ภาพที่ 19 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 7

1.8 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 8 OR = β08 + β33RA+ β34KM + β35 OS + β36B +$\in$ ดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 8

1.9 ทดสอบความสัมพันธ์เชิงเส้นของสมการที่ 9 SE = β09 + β37RA+ β38KM + β39 OS + β40B +$\in$ ดังภาพที่ 21

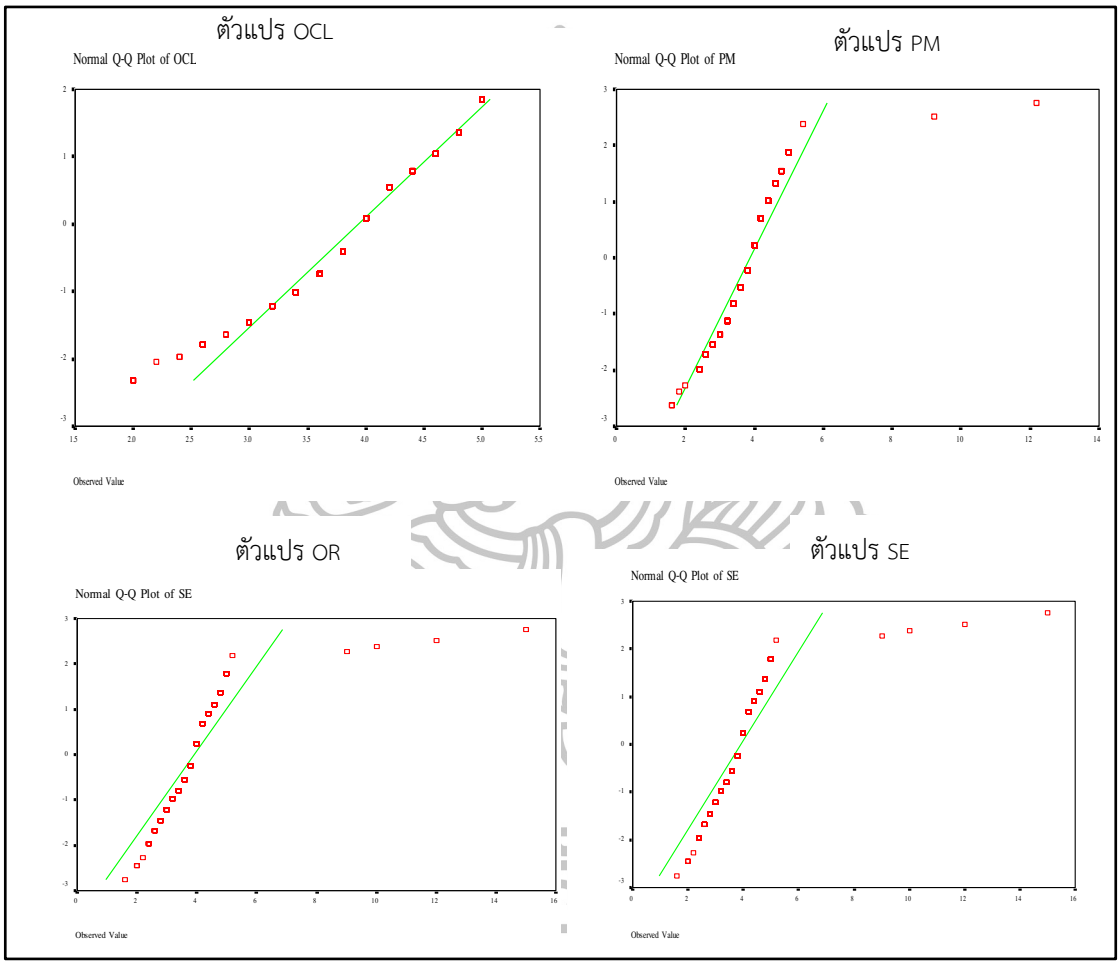


ภาพที่ 21 ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของสมการที่ 9

2. การทดสอบแบบแจกแจงปกติ (Multivariate Normality)

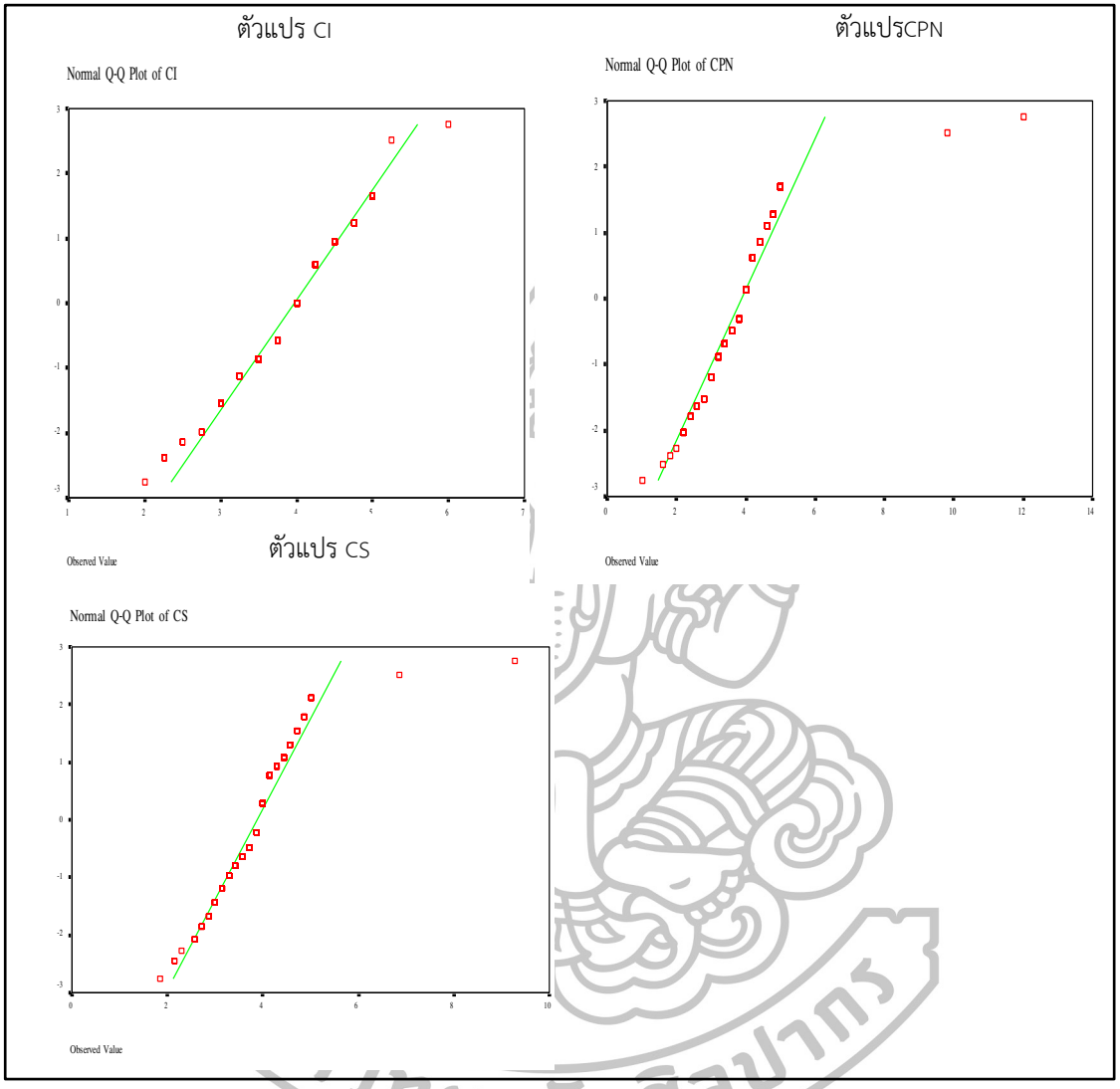
ทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Multivariate Normality) ของตัวแปร 9 ตัวโดยสร้างแผนภาพกระจายซึ่งข้อมูลต้องมีการกระจายความสัมพันธ์ที่อยู่เส้นตรงพบว่า ทุกตัวแปรมีการแจกแจงแบบปกติโดยข้อมูลมีการกระจายรอบเส้นตรง ดังภาพที่ 22

2.1 ตัวแปรประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร(OCL) การบริหารจัดการที่ดี (GM) ความสัมพันธ์กับเครือข่าย(OR) และการบริการที่เป็นเลิศ (SE)



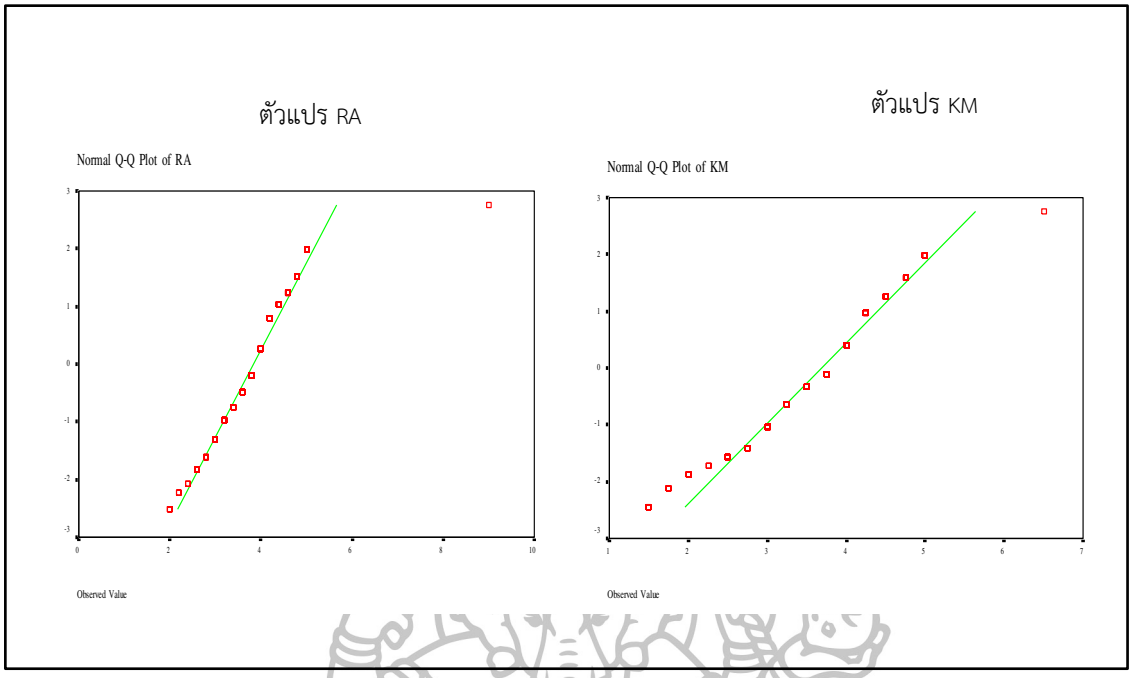
ภาพที่ 22 การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

2.2 ตัวแปรผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร (CI) ประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย (CPN) และความสำเร็จขององค์กร (CS) ดังภาพที่ 23



ภาพที่ 23 การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

2.2 ตัวแปรสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากร (RA) และการจัดการความรู้ (KM) ดังภาพที่ 24



ภาพที่ 24 การแจกแจงแบบปกติของตัวแปรสาเหตุของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

3.การทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity)

การทดสอบ Multicollinearity พบว่าไม่เกิดปัญหาสหสัมพันธ์ระหว่างกันโดยพิจารณาจากค่า Variance Inflation Factor (VIF) ควรมีค่าไม่น้อยกว่า 10 (Lee, Lee and Lee, 2000) แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ไม่มีปัญหา Multicollinerity

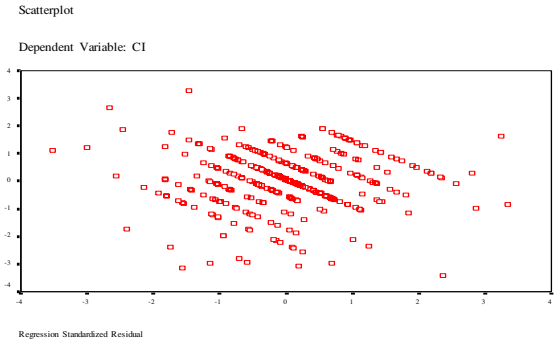
ตารางที่ 32 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	OS	B	OCL	GM	OR	SE	CI	CNP	CS	RA	KM
OS											
B	.501(**)										
OCL	.112(*)	.027									
GM	.180(**)	.132(*)	.511(**)								
OR	.082	.055	.372(**)	.391(**)							
SE	.073	.039	.519(**)	.465(**)	.446(**)						
CI	.106(*)	.059	.635(**)	.520(**)	.482(**)	.526(**)					
CNP	.074	.068	.461(**)	.367(**)	.350(**)	.431(**)	.563(**)				
CS	.130(*)	.069	.559(**)	.385(**)	.350(**)	.402(**)	.670(**)	.479(**)			
RA	.114(*)	.050	.605(**)	.471(**)	.407(**)	.424(**)	.631(**)	.453(**)	.701(**)		
KM	.093	.009	.676(**)	.514(**)	.443(**)	.505(**)	.688(**)	.522(**)	.683(**)	.806(**)	

4. การทดสอบค่าแปรปรวนของค่าเคลื่อนที่คงที่ (Homosecedasticity)

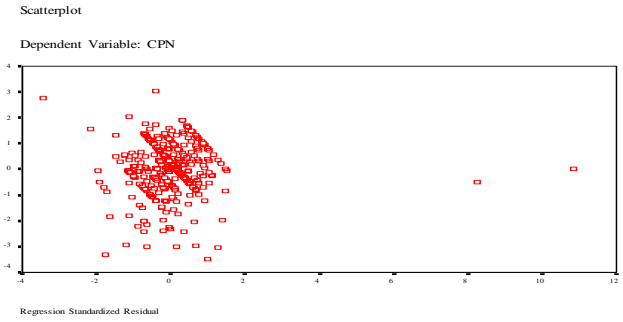
การทดสอบค่าแปรปรวนของค่าเคลื่อนที่คงที่ (Homosecedasticity) โดยพิจารณาจากแผนภาพกระจาย Scatter Plot และค่าResidual ในทุกสมการที่ใช้ทดสอบพบว่า ค่าความแปรปรวนของความเคลื่อนที่ไม่มีลักษณะอยู่ด้านบวกหรือลบตลอดผลการทดสอบ ถือว่าการกระจายของตัวแปรตามในแต่ละค่าของตัวแปรอิสระมีความแปรปรวนในลักษณะคงที่ ดังภาพที่ 21

4.1 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตาม ภาพลักษณ์องค์กร โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-1.4512 – 1.3798 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



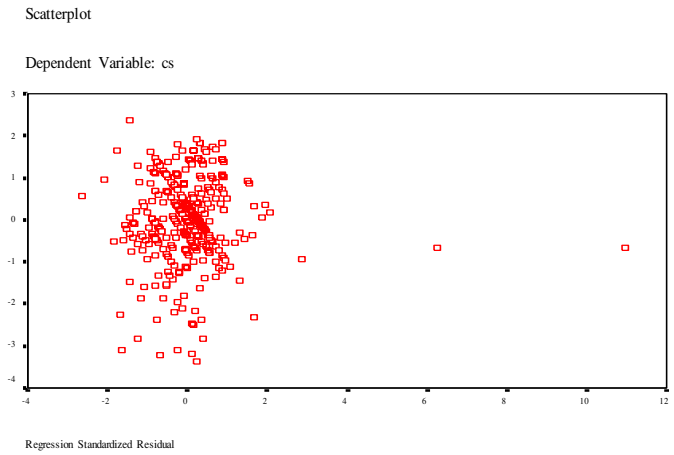
ภาพที่ 25 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามภาพลักษณ์องค์กร

4.2 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-2.5696 – 8.1036 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



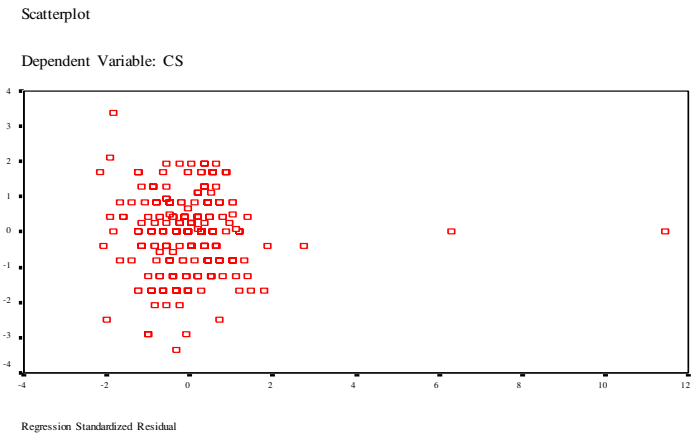
ภาพที่ 26 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่าย

4.3 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-1.3690 – 5.6727 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



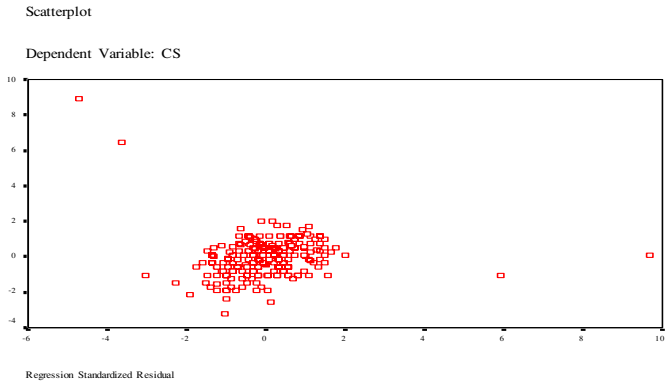
ภาพที่ 27 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร

4.4 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-1.0219 – 5.4100 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



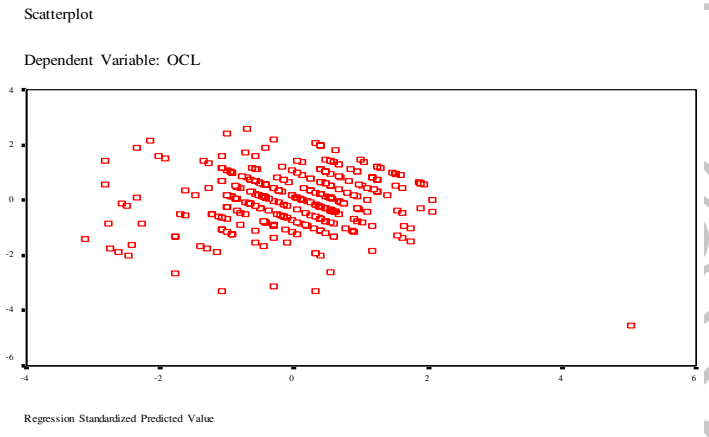
ภาพที่ 28 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร

4.5 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-2.6401 – 5.3937 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



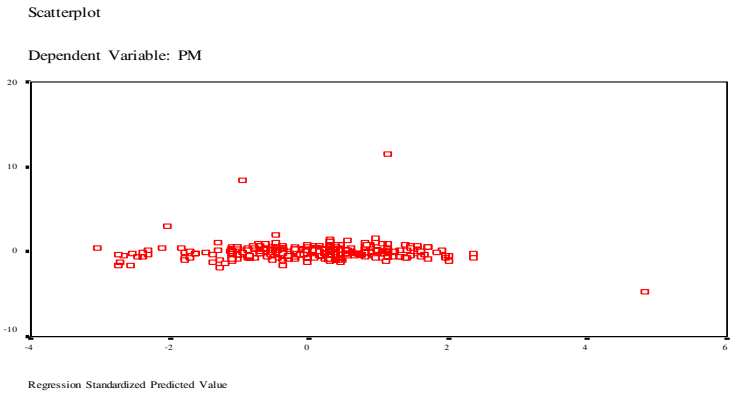
ภาพที่ 29 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสำเร็จขององค์กร

4.6 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-2.0457 – 1.1613 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



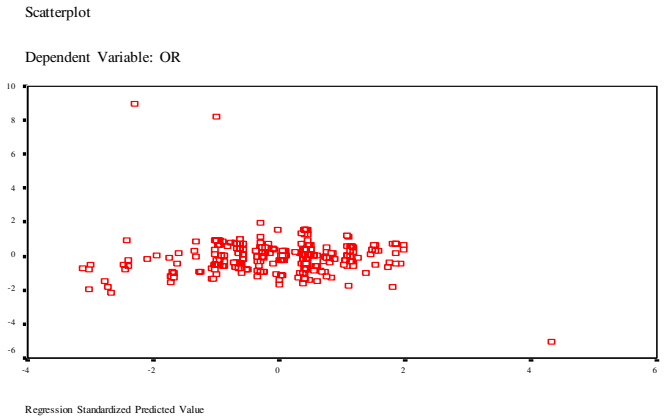
ภาพที่ 30 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของวัฒนธรรมสร้างสรรค์

4.7 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของการบริหารจัดการที่ดี โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-3.1846 – 7.8341 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



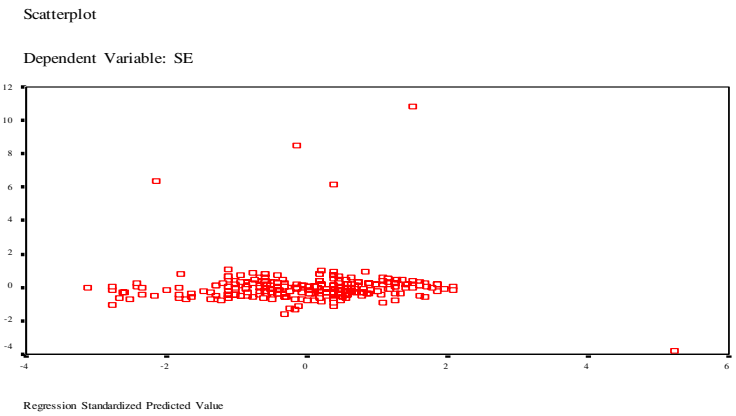
ภาพที่ 31 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของการบริหารจัดการที่ดี

4.8 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-3.6484 – 10.3474 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



ภาพที่ 32 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย

4.9 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย โดยค่าResidual อยู่ระหว่าง-3.4918 – 6.1818 และแผนภาพการกระจาย Scatter Plot



ภาพที่ 33 ค่าความแปรปรวนของค่าความคลาดเคลื่อนของตัวแปรตามของความสัมพันธ์ของเครือข่าย

ภาคผนวก ฉ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 33 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของปลัดเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. ขนาดของเทศบาล		
1.1 ชาย	260	75.6
1.2 หญิง	84	24.4
รวม	344	100.00
2. อายุ		
2.1 น้อยกว่า 30 ปี	5	1.5
2.2 30-40 ปี	29	8.4
2.3 41-50 ปี	150	43.6
2.4 มากกว่า 50 ปี	160	46.5
รวม	344	100.00
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปริญญาตรี	68	19.8
3.2 ปริญญาโท	271	78.8
3.3 ปริญญาเอก	5	1.5
รวม	344	100.00
4. ประสบการณ์ทำงาน		
4.1 น้อยกว่า 1 ปี	1	0.3
4.2 1-5 ปี	8	2.3
4.3 6-10 ปี	21	6.1
4.4 มากกว่า 10 ปี	314	91.3
รวม	344	100.00
5. ระยะเวลาในการทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของท่าน		
5.1 น้อยกว่า 1 ปี	49	14.2
5.2 1-5 ปี	49	14.2
5.3 6-10 ปี	50	14.6
5.4 มากกว่า 10 ปี	196	57.0
รวม	344	100.00

ภาคผนวก ช

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

ที่ ศธ 0520.107/ว139

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

25 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ดร.โชคชัย เดชอมรธัญ

ด้วย นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด นักศึกษาระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย" และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาและตรวจเครื่องมือวิจัยดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 0520.107/ 4136

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

8 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ โจมั่น

ด้วย นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด นักศึกษาระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย" และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาและตรวจเครื่องมือวิจัยดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ที่ ศธ 0520.107/ป1637

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

25 พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บูฆอรี ยีหมะ

ด้วย นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด นักศึกษาระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย" และจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้คำปรึกษาและตรวจเครื่องมือวิจัยดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ภาคผนวก ซ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

ที่ ศธ 0520.107/ ป 139

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
22 ถนนบรมราชชนนี ตลิ่งชัน
กรุงเทพฯ 10170

๑๕ พฤศจิกายน 2558

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม

เรียน ปลัดเทศบาล

ด้วย นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด นักศึกษาระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จของเทศบาลในประเทศไทย" มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากท่านโดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดให้ความอนุเคราะห์แก่นักศึกษาตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา และหากท่านประสงค์จะขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม บัณฑิตวิทยาลัย ขออนุญาตให้ นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด โทรศัพท์ 089-463-9288 เป็นผู้ประสานงานโดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ตลิ่งชัน
โทรศัพท์ 0-2849-7502
โทรสาร 0-2849-7503

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวอุมาพร กาญจนคลอด
ที่อยู่	54/2 ถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ที่ทำงาน	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	สำเร็จการศึกษาบริหารธุรกิจบัณฑิต มกาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ. 2550	สำเร็จการศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
พ.ศ. 2554	ศึกษาต่อระดับปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2550 – ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช

มหาวิทยาลัยศิลปากร