

บทความวิจัย

ความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรม กรณีศึกษา โรงพยาบาลเกาะสมุย

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์¹

สมหมาย ทองมี²

จตุรนต์ ชูติธรพงษ์³

บทคัดย่อ

การศึกษาอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุยเกี่ยวกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรของโรงพยาบาลเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 206 คน วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุยเกี่ยวกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (2) ความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุยเกี่ยวกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3) ความเป็นองค์กรนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถทางนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: ความสามารถทางนวัตกรรม, นวัตกรรม, องค์กรนวัตกรรม

¹ วท.ค. (ธุรกิจเทคโนโลยีและการจัดการนวัตกรรม), รองศาสตราจารย์สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

E-mail: asomnuk@wu.ac.th

² บธ.ม. (บริหารธุรกิจ), พยาบาลวิชาชีพชำนาญการโรงพยาบาลเกาะสมุย E-mail: sommai_samui@hotmail.com

³ กจ.ม. (การจัดการ), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ E-mail: cjaturon@wu.ac.th

RESEARCH ARTICLE

Innovative Organization and Innovative Capability: A Case Study of Koh Samui Hospital

Somnuk Aujirapongpan

Sommai Thongmee

Jaturon Jutidharabongse

Abstract

The objectives of this independent study were to study innovative organization, innovative capability and the relationship between innovative organization and innovative capability of Koh Samui Hospital. This study surveyed 206 staffs in Koh Samui Hospital, Koh Samui district, Surat thani province. The SPSS for Windows was used for the following analysis: percentage, mean, standard deviation and pearson's product moment correlation coefficient.

The result of this independent study showed that (1) the innovative organization of the Koh Samui Hospital was at the moderate level; (2) the innovative capability of the organization was at the moderate level; and (3) the relationship between innovative organization and innovative capability were positively related at the significant level of 0.01.

Keyword: Innovativeness, Innovation, Innovative Organization

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 กลายเป็นโลกใหม่ที่ซับซ้อน ด้วยเทคโนโลยีใหม่ที่เรียกกันว่าไบโอเทคโนโลยี เทคโนโลยี และ ความรู้ใหม่ทำให้ทุกประเทศมุ่งไปสู่เศรษฐกิจที่สร้างมูลค่าเพิ่ม (दनัย เทียนพุดม, 2552) จากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม ธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว แต่ละองค์กรจึงต้องคิดค้นสินค้าและบริการรูปแบบใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและรูปแบบการดำรงชีวิตของคนที่มีเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา (วรนุช เจียมรจนานนท์, 2549) ดังนั้น นวัตกรรมจึงได้เข้ามามีบทบาทในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และเป็นพื้นฐานขององค์กร เนื่องจากนวัตกรรมเป็นสิ่งบ่งบอกว่าองค์กรสามารถประสบความสำเร็จแบบยั่งยืนหรือไม่ในอนาคต โดยการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่เป็นที่ต้องการของตลาด อีกทั้งสามารถประกันการเติบโตของธุรกิจได้ในระยะยาว (ฟูจิตา, 2549)

องค์กรนวัตกรรม เป็นองค์กรที่มีการจัดการด้านการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงส่งผลให้องค์กรต้องมีการเคลื่อนไหว ผู้นำองค์กรต้องกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นในการทำงาน ก่อให้เกิดความรักความภักดีต่อองค์กร และเสริมสร้างความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานที่ตนเองทำ (พัลลว เดชะรินทร์, 2546) อีกทั้ง การพัฒนาความสามารถของผู้บริหาร และความสามารถขององค์กรให้สูงขึ้นนั้นจะเป็นการเพิ่มศักยภาพความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานขององค์กร ส่งผลให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดได้ (กฤตกร จิรภานุเมศ และคณะ, 2554) องค์กรนวัตกรรมมีความสำคัญมากในปัจจุบัน เนื่องจากข้อจำกัดของทรัพยากรที่มีอยู่

อย่างจำกัดส่งผลให้ธุรกิจต่างๆ ที่ต้องพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติจำเป็นต้องแสวงหานวัตกรรมใหม่ ซึ่งสามารถส่งผลให้ธุรกิจอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน (วรนุช เจียมรจนานนท์, 2549) องค์กรที่เป็นผู้นำทางธุรกิจโดยส่วนใหญ่ พบว่า เกิดจากความเข้าใจอันเนื่องมาจากนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง อาทิ เช่น นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบริการ ด้านกระบวนการ ด้านการจัดการ และด้านการตลาด เป็นต้น ทั้งนี้พบว่า นวัตกรรมยังมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางนวัตกรรม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเช่นกัน เห็นได้จากการสร้างความพึงพอใจ การสร้างความแตกต่าง การตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการลดต้นทุนในการบริหารจัดการ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2549)

พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 5 กำหนดให้ทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2550) ส่งผลให้หน่วยงานสาธารณสุขต้องมีการปรับบทบาทใหม่ แข่งขันกับตัวเองเพื่อความอยู่รอด (อมร นนทสุต, 2550) เนื่องจากความคาดหวังในการมารับบริการทางด้านสุขภาพของผู้มารับบริการมีสูงขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณสุขพื้นฐานในปัจจุบัน พบว่า ประชาชนใช้สิทธิบัตรทองมากขึ้นเนื่องจากไม่มั่นใจในภาวะเศรษฐกิจ ดังนั้นหน่วยงานให้บริการสาธารณสุขจำเป็นต้องมีการพัฒนามาตรฐานการให้บริการในระบบการประกันสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้สิทธิบัตรทองมั่นใจในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (วินัย สวัสดิ์วิตร, 2552) นอกจากนี้กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค กำหนดให้ผู้มารับบริการมีสิทธิในการร้อง

เรียกค่าเสียหาย เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นหน่วยงานให้บริการสาธารณสุขจึงมีการนำระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มาประยุกต์ใช้เพื่อประกันคุณภาพการให้บริการที่ดี อีกทั้งเป็นกลไกกระตุ้นให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างมีระบบ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) โรงพยาบาลเกาะสมุยเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลของรัฐบาลซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการแก่ประชาชนโดยใช้ระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่งผลให้โรงพยาบาลต้องแบกรับค่าใช้จ่ายซึ่งไม่เพียงพอกับงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องสร้างความแตกต่างในการให้บริการสาธารณสุขโดยมีการนำนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพโรงพยาบาลและการรับประกันคุณภาพทางการแพทย์มาใช้ เพื่อสามารถอยู่รอดและแข่งขันกับหน่วยงานให้บริการสุขภาพอื่นได้

จากความสำคัญและเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรมกรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบขององค์กรนวัตกรรม คือ วิสัยทัศน์ร่วม โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม บุคคลสำคัญ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสาร การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม บัณฑิตภายนอก บรรยายกาสร้างสรรค์ และองค์กรแห่งการเรียนรู้ กับความสามารถทางนวัตกรรม 3 ประเภท คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมการบริหารจัดการ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2549) ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลจากการศึกษาในครั้งนี้สามารถ

นำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการเตรียมความพร้อมองค์กรเพื่อก้าวไปเป็นองค์กรนวัตกรรมและเป็นองค์กรที่มีความสามารถทางนวัตกรรม อันส่งผลประโยชน์ต่อผู้รับบริการอีกทั้งอยู่รอดในธุรกิจสามารถแข่งขันกับสถานบริการสาธารณสุขอื่นได้อย่างยั่งยืน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรม กรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย และได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

1. เชิงประชากร กำหนดขอบเขตด้านประชากรที่ทำการศึกษา เฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานหน้าที่ในโรงพยาบาลเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบด้วย แพทย์พยาบาล ข้าราชการ เกษัตริกร ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และตำแหน่งอื่นๆ จำนวน 425 คน (โรงพยาบาลเกาะสมุย, 2552) มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามกรอบคุณลักษณะของประชากรที่กำหนดไว้ จำนวน 206 ตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ตามวิธีของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

2. เชิงเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่จะศึกษาใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้ ประเด็นแรก เป็นการศึกษาถึง ระดับ ความเป็น องค์กร นวัตกรรม ของโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยศึกษาเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของบุคลากรผ่านองค์ประกอบขององค์กรนวัตกรรม 10 ด้าน คือ วิสัยทัศน์ร่วม โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม บุคคลสำคัญ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพการฝึกอบรม

และพัฒนา การสื่อสาร การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม ปัจจัยภายนอก บรรยากาศสร้างสรรค์ และองค์กร แห่งการเรียนรู้ ประเด็นที่สอง เป็นการศึกษ ถึงระดับความสามารถทางนวัตกรรมของ โรงพยาบาลเกาะสมุย โดยศึกษาเกี่ยวกับระดับ ความคิดเห็นของบุคลากรผ่านองค์ประกอบด้าน ความสามารถทางนวัตกรรม 3 ประเภท คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ ละ นวัตกรรมการบริหารจัดการ ประการที่สาม เป็น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเป็น องค์กรนวัตกรรมกับระดับความสามารถทาง นวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรใน โรงพยาบาลเกาะสมุย เกี่ยวกับความเป็นองค์กร นวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรมของ โรงพยาบาลเกาะสมุย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็น องค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรม ของโรงพยาบาลเกาะสมุย

สมมติฐานการศึกษา

ความเป็น องค์กร นวัตกรรม ของ โรงพยาบาลเกาะสมุย มีความสัมพันธ์กับ ความสามารถทางนวัตกรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความเป็นองค์กร นวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรม กรณีศึกษา โรงพยาบาลเกาะสมุยจังหวัดสุราษฎร์

ธานี ครั้งนี้ได้มีการกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้ เกิดความเข้าใจตรงกัน ในงานวิจัยนี้ ประกอบด้วย

1. นวัตกรรม หมายถึง องค์กรประกอบใหม่ หรือ มีลักษณะของใหม่และมีมูลค่าทางเศรษฐกิจ นำไปใช้ในเชิงพาณิชย์ได้
2. องค์กรนวัตกรรม หมายถึง องค์กรที่มีการ นวัตกรรมเกิดขึ้นในองค์กร หรือเป็นองค์กรที่ สนับสนุนให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมโดยใช้ปัจจัยที่ หลากหลาย ในที่นี้กล่าวถึง 10 ปัจจัยที่สำคัญ คือ วิสัยทัศน์ร่วม โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม บุคคล สำคัญ ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมและ พัฒนา การสื่อสาร การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม ปัจจัยภายนอก บรรยากาศสร้างสรรค์ และองค์กร แห่งการเรียนรู้
3. วิสัยทัศน์ร่วม หมายถึง ผู้บริหารและ บุคลากรในองค์กรต้องมีความชัดเจนยึดมั่นใน พันธะสัญญาและเข้าใจวัตถุประสงค์ในการสร้าง นวัตกรรมตรงกัน โดยมีการพัฒนาความเข้าใจด้าน พฤติกรรมและโครงสร้างในการเสริมแรงและกำหนดไปสู่ การเปลี่ยนแปลง เพื่อเสริมสร้างแรงบันดาลใจสู่การ สร้างนวัตกรรม

4. โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม หมายถึง โครงสร้างการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับ ความ ต้องการขององค์กร ซึ่งจะต้องมีความยืดหยุ่น และมีสัมพันธภาพในโครงสร้าง สามารถตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

5. บุคคลสำคัญ หมายถึง บุคคลหรือกลุ่ม บุคคลที่มีความกระตือรือร้น มีพลังที่จะช่วยองค์กร ให้ประสบผลสำเร็จในการสร้างนวัตกรรมที่มี ชื่อเสียงและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เป็นผู้สร้าง แรงบันดาลใจ แรงจูงใจ และข้อผูกพันที่จะทำให้ เกิดความก้าวหน้าทางนวัตกรรม

6. ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ทีมงานที่ทำงานเพื่อเป้าหมายร่วมกัน มีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกน้อยมากโดยที่สมาชิกแต่ละคนมีพฤติกรรมสนับสนุนกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยเปิดเผยและทำงานร่วมกันเกี่ยวกับเป้าหมายต่างๆ ขององค์กร

7. การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง การอบรมและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางเทคโนโลยี เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการผลิตผลิตภัณฑ์ที่ดีและมีคุณภาพ

8. การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารที่เกิดขึ้นโดยการถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่ง ซึ่งทำหน้าที่ส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ ไปยังผู้รับสารโดยมีวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง การสื่อสารต้องมีหลายช่องทางทั้งจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน และการสื่อสารด้านข้าง

9. การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดนวัตกรรมขององค์กร ไม่ว่าจะช่องทางใดช่องทางหนึ่ง อาทิเช่น การมีส่วนร่วมในกระบวนการอันส่งผลให้สามารถค้นพบการแก้ปัญหาทางด้านคุณภาพ เป็นต้น

10. ปัจจัยภายนอก หมายถึง สิ่งกระตุ้นจากภายนอกองค์กรซึ่งอาจส่งผลต่ออุปสรรคหรือโอกาสขององค์กรในการเป็นองค์กรนวัตกรรม เช่น ลูกค้าหรือระบบทางเทคโนโลยี เป็นต้น

11. บรรยากาศสร้างสรรค์ หมายถึง สภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรในองค์กรเกิดความคิดในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ เกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน ทั้งในด้านของเวลาการปฏิบัติงาน สถานที่ เครื่องมือ หรือวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร

12. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีลักษณะเป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะของพัฒนาการคล้ายมีชีวิต มีผลงานดีขึ้นเรื่อยๆ ทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีบุคลิกขององค์กรในลักษณะที่เรียกว่าวัฒนธรรมองค์กรที่ผู้เกี่ยวข้องของสัมพันธ์สามารถรู้สึกได้

13. ความสามารถทางนวัตกรรม หมายถึง การรวมพลังขับเคลื่อนภายในและสำรวจความคิดแนวใหม่อย่างรีบด่วน เพื่อทดลองแก้ไขปัญหา เป็นโอกาสค้นพบรูปแบบที่มีประสิทธิภาพไปสู่ความสามารถทางการตลาดและนวัตกรรมที่มีประสิทธิผล ในที่นี้กล่าวถึงองค์ประกอบด้านความสามารถทางนวัตกรรม 3 ประเภท คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ และนวัตกรรมการบริหารจัดการ

14. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ หมายถึง การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ไม่ว่าจะเป็นในด้านเทคโนโลยี หรือวิธีการใช้ รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการเดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

15. นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการหรือกระบวนการใหม่ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

16. นวัตกรรมการบริหารจัดการ หมายถึง การคิดค้นรูปแบบของการจัดการองค์กรใหม่ ที่ส่งผลให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ และการให้บริการขององค์กร มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิดการวิจัย

โรงพยาบาลเกาะสมุยเป็นโรงพยาบาลทั่วไป มีเตียงให้บริการผู้ป่วยขนาด 120 เตียง มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 8 สาขา มีพันธกิจหลัก 4 ด้าน คือ 1) พัฒนาคุณภาพระบบบริการของโรงพยาบาล และเครือข่าย 2) จัดบริการเชิงรุกให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับบริบท 3) เสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรในเครือข่ายสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และ 4) บริหารการเงินการคลังโดยการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน อีกทั้งมีเป้าประสงค์หลักที่มุ่งไปสู่การเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพ มีการทำงานบรรลุตามพันธกิจ มีการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

เยาวลักษณ์ จิตต์วโรดม (2548) ได้ศึกษาเกี่ยวกับนวัตกรรมในมุมมองที่เป็นกุญแจหลักของการพัฒนาธุรกิจ พบว่า ผู้บริหารต้องปรับปรุงความสามารถขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีนวัตกรรมโดยการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ดังนั้นแนวทางหนึ่งในการสร้างนวัตกรรม เช่น การสร้างนวัตกรรมทางผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ที่มีคุณสมบัติตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ เพ็ญภา ประภาวดี (2552) ได้ศึกษาถึงองค์กรแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษาโรงพยาบาลดอนสักจังหวัด สุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ บรรยากาศในการทำงาน โครงสร้างองค์กร การจูงใจ และภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลดอนสัก

จาตุรนต์ ชูติธรรพงษ์ (2553) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค่นวัตกรรมของบุคลากรสายปฏิบัติการศึกษาซีพีของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ปัจจัยองค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กร และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรค่นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้ศึกษาถึงความสามารถทางนวัตกรรมที่เกิดจากความสามารถใน 2 มิติของผู้ประกอบการ คือ ความสามารถทางนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ และความสามารถทางนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งพบว่าความสามารถทางนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovativeness) เป็นปัจจัยสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของธุรกิจในการสร้างและใช้ความคิดใหม่ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ เพื่อทำให้เกิดผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ธุรกิจ สำหรับความสามารถทางนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovativeness) พบว่าเป็นปัจจัยที่มีความสามารถทางนวัตกรรมเทคโนโลยีแฝงอยู่ เนื่องจากความสามารถทางนวัตกรรมกระบวนการเป็นเรื่องเกี่ยวกับวิธี ขั้นตอนการผลิตและระบบการบริหารซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นให้เป็นนวัตกรรมได้ด้วยเทคโนโลยีใหม่

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2554) ได้ศึกษาดูแบบการบริหารนวัตกรรมสำหรับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่า ตัวแบบการบริหารนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะต้องมุ่งเน้นให้มหาวิทยาลัยมีลักษณะของการเป็นองค์กรนวัตกรรม ด้วยกลไกการบริหารที่จะต้องเชื่อมโยงและค้ำจุนองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ ความสามารถพื้นฐานขององค์กร ปัจจัยเสริมสร้าง

ความเป็นองค์กรนวัตกรรม ระบบการบริหารจัดการ พันธกิจ สภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของสังคม

Aeimtitiwat P. and Sang M.L. (2002) ได้ศึกษาเรื่องคุณสมบัติของความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมขององค์กรขนาดใหญ่ พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศและวิสัยทัศน์ ด้านการปรับตัวเข้าหาตลาดด้านการเรียนรู้โดยถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกัน และด้านงานที่ดูน่ารังเกียจ (ความเป็นอิสระของงาน) มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร อีกทั้งพบว่าความเกี่ยวข้องของธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

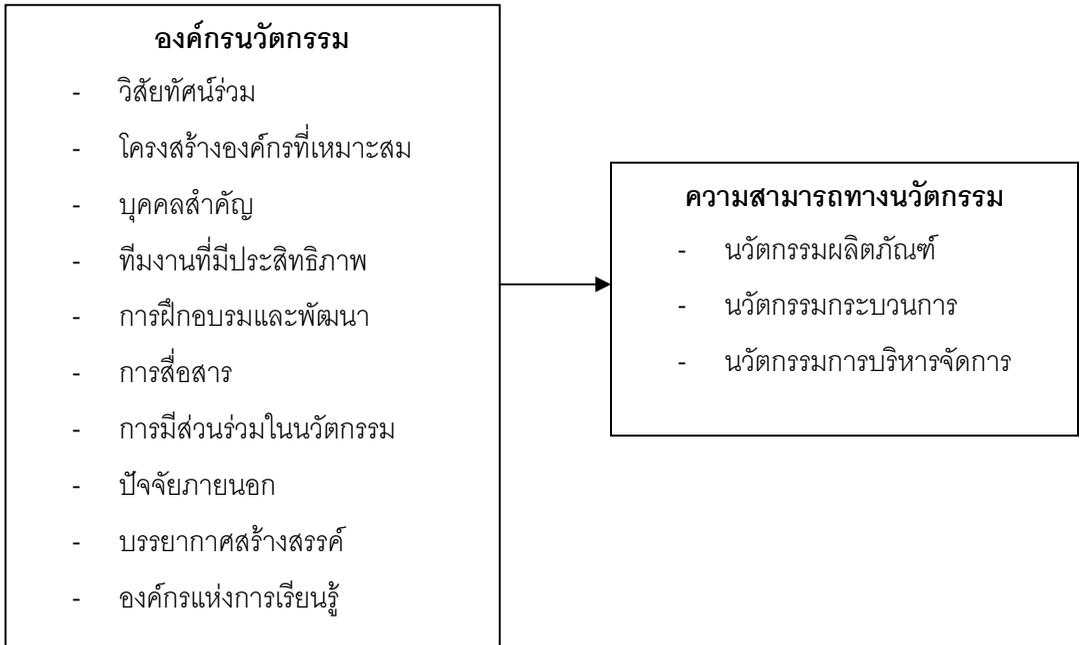
Hay Group (2005) ศึกษาเรื่อง องค์กรนวัตกรรม: บทเรียนจากบริษัทยอดเยี่ยม พบว่า ผู้นำต้องสร้างวัฒนธรรมให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันขององค์กรและพัฒนาวัฒนธรรมไปสู่อนาคต บรรยากาศขององค์กรมีผลต่อความเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม นั่นคือ บรรยากาศความคิดสร้างสรรค์เกิดจากการที่ผู้นำใช้อำนาจที่เหมาะสม มีความยืดหยุ่น มีลำดับขั้นในการบังคับบัญชาต่ำ ยอมรับความคิดใหม่ของบุคลากรในองค์กร อีกทั้งยังพบว่าการส่งเสริมการสร้างบรรยากาศจะทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์อันก่อให้เกิดนวัตกรรมที่ดีเยี่ยม

Te-Jeng Chang at al. (2007) ศึกษาเรื่องการพัฒนาองค์กรนวัตกรรมโดยใช้องค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า รูปแบบของการเป็นองค์กรนวัตกรรมต้องเกิดจากการเรียนรู้ระหว่างกันภายในองค์กร มีการสร้างสิ่งแวดล้อมสำหรับการสร้างแรงบันดาลใจ อีกทั้งพบว่า ปัจจัยในการพัฒนาองค์กรนวัตกรรมคือ การมอบหมายงานแก่อาสาสมัครที่ความรู้ความสามารถในงาน สังคมที่เป็นอิสระ พนักงานมี

อำนาจหน้าที่ในการรับผิดชอบงานอย่างเต็มที่ และมีการตัดสินใจร่วมกันของกลุ่ม

Jiang Wei and Tong-An Wang (2008) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะโครงสร้างและการปฏิบัติงานขององค์กรนวัตกรรมในธุรกิจบริการที่ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรนวัตกรรมกับผลงานนวัตกรรมที่เป็นมาตรฐานของธุรกิจบริการที่ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ที่มีความสัมพันธ์กัน และลักษณะขององค์กรนวัตกรรมของธุรกิจบริการที่ใช้ความรู้เต็มที่แตกต่างกัน ทำให้ผลการปฏิบัติงานของนวัตกรรมแตกต่างกัน เช่นกัน

จากผลการศึกษา พบว่า มีผู้รู้กล่าวถึงองค์ประกอบขององค์กรนวัตกรรมและความสามารถของนวัตกรรมไว้หลายท่านแตกต่างกันออกไป ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดองค์ประกอบขององค์กรนวัตกรรมของ Tidd at al. (2001) มาใช้ในการศึกษาเนื่องจากมีความครอบคลุมและเหมาะสมกับองค์กรที่ศึกษา ในด้านของความสามารถทางนวัตกรรม ผู้วิจัยพบว่ามีผู้กล่าวถึงไว้หลายท่านเช่นกัน ในที่นี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) เกี่ยวกับความสามารถของนวัตกรรม มาเป็นแนวทางในการศึกษาเนื่องจากองค์กรที่ได้ศึกษาเป็นองค์กรภาครัฐที่ไม่มุ่งเน้นผลกำไร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร คือ บุคลากรที่ปฏิบัติที่ในโรงพยาบาลเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 425 คน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจากประชากรข้างต้น จำนวน 206 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) ตามวิธีของ Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2548)

2. เครื่องมือวิจัย ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในด้านของปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความ

เป็นองค์กรนวัตกรรม และระดับความสามารถทางนวัตกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยได้พัฒนาเกณฑ์การแปลค่าคะแนนของแบบสอบถามจากผลงานของ ประคอง กรรณสูต (2542, 73)

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 206 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 206 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด และได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

3.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรม ของบุคลากรโดยการหาค่าเฉลี่ย (arithmetic means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3.3 การใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) ทดสอบสมมติฐานการวิจัย วิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient) โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 83.5 เพศชาย ร้อยละ 16.5 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 35.4 รองลงมาอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 33 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 24.3 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 7.3 โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 56.8 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.2 มีตำแหน่งงานเป็นพยาบาล ร้อยละ 35 รองลงมา ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 26.7 ตำแหน่งข้าราชการ ร้อยละ 16 ตำแหน่งประจำ ร้อยละ 13.1 ตำแหน่งอื่น ๆ ร้อยละ 4.4 ตำแหน่งเภสัชกร ร้อยละ 2.4 และตำแหน่ง

แพทย์ ร้อยละ 2.4 โดยมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุด 6-10 ปี ร้อยละ 18.9 รองลงมา ประสบการณ์การทำงาน 11-15 ปี ร้อยละ 18 ประสบการณ์การทำงาน 21-25 ปี ร้อยละ 16 ประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 15 ประสบการณ์การทำงาน 16-20 ปี ร้อยละ 11.2 ประสบการณ์การทำงาน 26-30 ปี ร้อยละ 9.7 ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 7.8 และประสบการณ์การทำงาน 31 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดขององค์กรนวัตกรรมของ Tidd at al. (2001) มาวิเคราะห์ระดับความเป็นองค์กรนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยใช้ค่าเฉลี่ยตาม ประคอง กรรณสูต (2542, 73) พบว่า ระดับความคิดเห็นความเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยรวมมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์ประกอบความเป็นองค์กรนวัตกรรมมีระดับปานกลาง ซึ่งเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย 2.94) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 2.91) วิสัยทัศน์ร่วม (ค่าเฉลี่ย 2.89) บุคคลสำคัญ (ค่าเฉลี่ย 2.87) การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม (ค่าเฉลี่ย 2.85) ปัจจัยภายนอก (ค่าเฉลี่ย 2.85) การสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.80) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 2.77) การฝึกอบรมและพัฒนา (ค่าเฉลี่ย 2.76) และบรรยากาศสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 2.63) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากร
โรงพยาบาลเกาะสมุย

องค์กรนวัตกรรม	\bar{X}	SD	ระดับ	อันดับ
วิสัยทัศน์ร่วม	2.89	0.82	ปานกลาง	3
โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม	2.91	0.63	ปานกลาง	2
บุคคลสำคัญ	2.87	0.83	ปานกลาง	4
ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ	2.77	0.83	ปานกลาง	8
การฝึกอบรมและพัฒนา	2.76	0.76	ปานกลาง	9
การสื่อสาร	2.80	0.73	ปานกลาง	7
การมีส่วนร่วมในนวัตกรรม	2.85	0.78	ปานกลาง	5
ปัจจัยภายนอก	2.85	0.69	ปานกลาง	5
บรรยากาศสร้างสรรค์	2.63	0.78	ปานกลาง	10
องค์กรแห่งการเรียนรู้	2.94	0.74	ปานกลาง	1
รวม	2.83	0.61	ปานกลาง	

3. ระดับความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย

จากการศึกษาถึงระดับความคิดเห็นความเป็นองค์กรนวัตกรรมของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุยพบว่า ระดับความคิดเห็น ความสามารถทางนวัตกรรม โดยรวมมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความสามารถทางนวัตกรรมมีระดับปานกลางซึ่งเรียงอันดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 3.03) ด้านนวัตกรรมกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 2.93) และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ (ค่าเฉลี่ย 2.93) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับความสามารถทางนวัตกรรมของบุคลากร
โรงพยาบาลเกาะสมุย

ความสามารถทางนวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	3.03	0.67	ปานกลาง	1
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	2.93	1.03	ปานกลาง	2
ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ	2.93	0.62	ปานกลาง	2
รวม	2.96	0.68	ปานกลาง	

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย พบว่า ค่าความสัมพันธ์โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางทุกด้านเช่นกัน ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับและอันดับ ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย

ความสามารถทางนวัตกรรม	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับ	อันดับ
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	.69**	0.00	ปานกลาง	1
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	.48**	0.00	ปานกลาง	3
ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ	.67**	0.00	ปานกลาง	2

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 4 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และระดับระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย

ความสามารถทางนวัตกรรม	Pearson Correlation	Sig.(2-tailed)	ระดับ
	.68**	0.00	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01

บทสรุป

จากการศึกษาเรื่องความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรมกรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. ความเป็นองค์กรนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย ตามความคิดเห็นของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ อธิบายได้ว่าโรงพยาบาลสนับสนุนการเรียนรู้ภายในองค์กร มีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ โดยใช้ระบบเทคโนโลยี มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งจากผลการศึกษาของ Te-Jeng Chang at al. (2007) ศึกษาการพัฒนาองค์กรนวัตกรรม โดยใช้องค์กรแห่งการเรียนรู้ โรงพยาบาลได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อพัฒนาระบบบริการ จากผลการศึกษาของ Gary Y.F.Wong and Richard Y.K.Fung (2005) ศึกษาเรื่องปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงในนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งความสามารถในการเรียนรู้เป็นปัจจัยสำคัญในการปรับเทคโนโลยีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จาดรนต์ ชูติธรรมพงษ์ (2553) ซึ่งพบว่าปัจจัยองค์กรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร ทั้งนี้จากการศึกษาองค์ประกอบของความเป็นองค์กรนวัตกรรมของโรงพยาบาลเกาะสมุย พบว่า

ด้านโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม เนื่องจากโรงพยาบาลมีโครงสร้างแบบระบบราชการ การมอบอำนาจยังมีน้อย แต่การสื่อสารประสานงานในโครงสร้างดี ทำให้ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการที่รวดเร็ว ตามแนวคิด

Tidd at al. (2001) โครงสร้างองค์กร ควรมีสายบังคับบัญชาสั้น ยืดหยุ่น มีสัมพันธภาพที่ดี รวดเร็ว ในการให้บริการ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น

ด้านวิสัยทัศน์ร่วม เนื่องจากผู้บริหารได้กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ แต่การสื่อถึงบุคลากรระดับปฏิบัติยังไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่เข้าใจและไม่เห็นความสำคัญของวิสัยทัศน์ นโยบายด้านนวัตกรรมมีน้อย จากแนวคิดของ Christiansen (อ้างถึงใน กิริติ ยศยิ่งยง, 2552, 78) กล่าวว่า วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ เป็นการกำหนดแนวทางพัฒนาองค์กร วิสัยที่ชัดเจนและเป็นไปได้ ช่วยสร้างแรงบันดาลใจสู่การสร้างนวัตกรรม

ด้านบุคคลสำคัญ อธิบายได้ว่าโรงพยาบาลมีบุคลากร ที่เชี่ยวชาญทางด้าน การดูแลผู้มารับบริการ เช่น แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และผู้วิเคราะห์รวบรวมข้อมูลบุคคลเหล่านี้ต้องได้รับการพัฒนาเนื่องจากเป็นผู้แก้ไขปัญหาในด้านการบริการ เพราะมีความเชี่ยวชาญในงาน มีทักษะในการสื่อสาร มีความสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากรของโรงพยาบาล

ด้านการมีส่วนร่วมในนวัตกรรม โรงพยาบาลได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีการวางแผนและพัฒนาคุณภาพผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้โรงพยาบาลมีคุณภาพทางการรักษาพยาบาล และอยู่ในระหว่างการประเมินการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลจะต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการให้บริการ

ด้านปัจจัยภายนอก เนื่องจากโรงพยาบาลได้สำรวจความคิดเห็นและสอบถาม ความพึงพอใจ ได้รวบรวมข้อมูลมาปรับปรุงงานด้านบริการ

ข้อร้องเรียนจากผู้มารับบริการมีน้อย สาเหตุเพราะบุคลากรได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้มารับบริการ การแก้ปัญหาของผู้มารับบริการก็ต้องอาศัยปัจจัยทางด้านทรัพยากร เทคโนโลยีและงบประมาณตามศักยภาพของโรงพยาบาล Tidd at al. (2001) กล่าวว่า องค์การนวัตกรรมที่ประสบผลสำเร็จต้องเปิดกว้างรับรู้อิทธิพลจากภายนอก รับรู้ความรู้สึกของลูกค้าและมีการสื่อสารที่ดี

ด้านการสื่อสาร โรงพยาบาลมีช่องทางการสื่อสารที่เพียงพอ ง่ายต่อการประสานงานและรวดเร็วในด้านบริการ แต่การให้ข้อมูลย้อนกลับมีน้อย แสดงว่าบุคลากรและผู้มารับบริการมีโอกาสน้อยในการเสนอความคิดเห็นถึงระดับผู้บริหาร เพราะฉะนั้นทางโรงพยาบาลควรพัฒนาช่องทางการสื่อสารและมีช่องทางพิเศษในการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้บริหาร

ด้านทีมงานที่มีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลมีทีมงานที่ส่งเสริมความร่วมมือ มีความไว้วางใจ แก้ปัญหาในที่มออย่างสร้างสรรค์ การคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมทีมงานมีน้อย ส่วนมากเป็นตัวแทนของสหสาขาวิชาชีพ ทีมของโรงพยาบาลมีทั้งทีมให้บริการ ทีมคุณภาพ ทีมเครื่องมือแพทย์ ทีมบริหารความเสี่ยง ซึ่งสนับสนุนให้โรงพยาบาลมีคุณภาพในด้านบริการ กระบวนการ และการบริหารจัดการด้านการฝึกอบรมและพัฒนา โรงพยาบาลได้วางแผนการอบรมและพัฒนาประจำปี มีระบบการเรียนรู้ทาง e-learning เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการดูแลผู้มารับบริการและได้จัดประชุมวิชาการประจำเดือน เพื่อให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในวิชาชีพ พลุ เดชะรินทร์ (อ้างถึงใน กิริติ ยศยิ่งยง, 2552, 49) กล่าวว่า การพัฒนา

บุคลากรให้มีความรู้ และทักษะที่เหมาะสมเพื่อเอื้อต่อการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ

ด้านบรรยากาศสร้างสรรค์ โรงพยาบาลได้ให้เวลากับบุคลากรในการคิดสร้างสรรค์เพื่อทบทวนกิจกรรมและปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการหรือคิดค้นนวัตกรรมใหม่ยังไม่เพียงพอ ผู้บริหารได้สนับสนุนทางด้านสถานที่ เครื่องมือ ระบบเทคโนโลยีและงบประมาณยังไม่เพียงพอ ทำให้บรรยากาศสร้างสรรค์ยังมีน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hay Group (2005) ศึกษาเรื่ององค์การนวัตกรรม พบว่าความแตกต่างของบรรยากาศองค์กร มาจากความแตกต่างในรูปแบบบริหาร และงานวิจัยของ จาตุรนต์ ชูติธรรมพงษ์ (2553) ซึ่งพบว่า ปัจจัยขององค์กรด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร เช่นกัน

2. ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการและด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการของโรงพยาบาลเกาะสมุย ตามความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยคือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ โรงพยาบาลได้รับงบประมาณจากภาครัฐนำมาจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยมาใช้ในการรักษาพยาบาล การนำรูปแบบบริการใหม่ ๆ เพื่อให้บริการยังมีน้อย ส่วนมากการให้บริการตามศักยภาพของโรงพยาบาล โรงพยาบาลได้มีการสำรวจความพึงพอใจในด้านการบริการ ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ ความสามารถทางนวัตกรรมด้านนี้ทางโรงพยาบาลต้องมีการพัฒนาต่อไป ด้านนวัตกรรมกระบวนการ โรงพยาบาลได้มีการ

ปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการโดยการลดขั้นตอน และลดเวลาในการรอคอย ในบางคลินิก บริการเฉพาะโรค การนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ เพื่อความรวดเร็ว ด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ โรงพยาบาลได้นำระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาล และระบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ซึ่งสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2554) ซึ่งพบว่า ปัจจัยความสามารถพื้นฐานขององค์กร ระบบการบริหารจัดการ พันธกิจ สภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของสังคมเป็นกลไกการบริหารที่สำคัญในการเสริมสร้างความเป็นองค์กรนวัตกรรม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ พบว่า ความเป็นองค์กรนวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = .68^{**}$) ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Aeimtitivat P. and Sang M.L. (2002) ได้วิจัยเรื่องคุณสมบัติของความเป็นผู้ประกอบการในองค์กรเกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรมขององค์กร ความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ จากแนวคิดของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ โดยสามารถดูได้จากผลผลิตหรือบริการแบบใหม่ แตกต่างจากรูป

แบบเดิม การบริการที่รวดเร็วขึ้น การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ต้นทุนการบริหารที่ต่ำลง ลดเวลาการรอคอย สร้างความพึงพอใจ และการเพิ่มผลงานทางนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Jiang Wei and Tong -An Wang (2008) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะโครงสร้าง และการปฏิบัติงานขององค์กรนวัตกรรมธุรกิจบริการที่ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ พบว่าลักษณะขององค์กรนวัตกรรมของธุรกิจที่ใช้ความรู้แตกต่างกันทำให้การปฏิบัติงานของนวัตกรรมต่างกันเนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ระหว่างการประเมิน ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนและความสามารถทางด้านต่าง ๆ ความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรมทั้ง 3 ด้าน ยังอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าโรงพยาบาลต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรนวัตกรรมเป็นอันดับแรก และความสามารถทางนวัตกรรมจะตามมาภายหลังองค์กรใดที่มีความเป็นองค์กรนวัตกรรมสูงจะส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรมที่สูงเช่นกัน โรงพยาบาลได้พัฒนาลักษณะขององค์กรหลายด้าน เพื่อสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรนวัตกรรม และมีการพัฒนาความสามารถทางนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า โรงพยาบาลประสบความสำเร็จในโครงการ Mobile Clinic ผู้ป่วยโรคเอดส์ ซึ่งได้รับรางวัลระดับประเทศ โครงการสายใยรัก ซึ่งผ่านการประเมิน ได้รับรางวัลระดับทอง และผ่านการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ทางด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีการบริการเสร็จสิ้นในขั้นตอนเดียวกัน สำหรับบางคลินิกการนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยเพื่อช่วยลดระยะเวลาการรอคอย และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการ ได้มีการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อประโยชน์ต่อผู้มารับบริการและบุคลากรภายในโรงพยาบาล ดังนั้นจึง

สรุปได้ว่า ความเป็นองค์กรนวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญที่จะส่งผลต่อความสามารถทางนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นองค์กรนวัตกรรมกับความสามารถทางนวัตกรรม ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ และด้านนวัตกรรมการบริหารจัดการพบว่า องค์ประกอบขององค์กรนวัตกรรมด้านการสื่อสาร ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้ และด้านปัจจัยภายนอก มีความสัมพันธ์สูงเป็น 3 ลำดับแรกที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรม ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นองค์กรนวัตกรรมและความสามารถทางนวัตกรรม ผ่านองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านการสื่อสาร

1.1 ผู้บริหาร

1.1.1 การจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสื่อวิสัยทัศน์พันธกิจ กลยุทธ์ นโยบายที่ส่งเสริมนวัตกรรม และข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้บุคลากรภายในโรงพยาบาลได้รับรู้

1.1.2 การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และการจัดระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงซึ่งมีต้นทุนต่ำและสะดวกรวดเร็ว

1.1.3 การสนับสนุนการสื่อสารภายในและภายนอกโรงพยาบาล ผู้บริหารควรจัดช่องทางพิเศษ เพื่อให้บุคลากร แจ้งถึงผลงานที่ประสบความสำเร็จ และปัญหาจากการทำงาน รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ผู้มารับบริการได้แสดงความคิดเห็นกับผู้บริหารถึงรูปแบบบริการที่ควรได้รับการปรับปรุง

1.1.4 การตรวจสอบช่องทางการสื่อสารว่าช่องทางใดไม่สมบูรณ์ มีการปรับปรุงแก้ไข ก่อนที่จะเกิดผลกระทบทางลบต่อโรงพยาบาล

1.2 ผู้ปฏิบัติ

1.2.1 การศึกษาช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายและเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมกับข้อมูลที่จะสื่อสารและส่งต่อ

1.2.2 การศึกษาระบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสามารถใช้อย่างมีประสิทธิภาพและใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเช่น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และอีเมลล์

1.2.3 การสื่อสารกับผู้มารับบริการและบุคคลภายนอกโรงพยาบาล ต้องเลือกใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสมเช่นการสื่อสารแบบลูกโซ่ การสื่อสารแบบวงกลม หรือการสื่อสารที่ติดต่อกันได้หมดทุกคน

1.2.4 การสร้างโอกาสในการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน เช่น ช่วงเวลาพักกลางวัน หรือการประชุมระหว่างหน่วยงาน

2. ด้านองค์กรแห่งการเรียนรู้

2.1 ผู้บริหาร

2.1.1 การเตรียมปัจจัยที่สนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรมีระบบเทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการสืบค้นแสวงหาความรู้

2.1.2 การจัดเตรียมระบบอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงและระบบ e-learning เพื่อความรวดเร็วในการศึกษาหาความรู้ การเตรียมเอกสารทางวิชาการ ตำรา และวารสารต่างๆ

2.1.3 การจัดวางระบบการจัดการองค์ความรู้ภายในโรงพยาบาลเพื่อช่วยให้บุคลากรมี

โอกาสได้รับความรู้ และประสบการณ์ในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง

2.1.4 การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการจัดอบรมด้านนวัตกรรม โดยเชิญวิทยากรผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก มาบรรยายให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.1.5 การจัดโครงการไปศึกษาดูงานนอกสถานที่เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทางด้านความรู้และทักษะ กับบุคคลภายนอกโรงพยาบาล

2.1.6 การจัดเตรียมห้องประชุม และเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อถ่ายทอดความรู้ซึ่งบุคลากรสามารถนัดประชุม วางแผน และการเสนอข้อมูลได้อย่างสะดวก

2.2 ผู้ปฏิบัติ

2.2.1 จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การนำเสนอผลงานทางวิชาการทุกไตรมาส การจัดประชุมวิชาการประจำเดือน การอภิปรายผลและทบทวนปฏิบัติการสำคัญ

2.2.2 การศึกษาหาความรู้ สืบค้นและแสวงหาความรู้โดยใช้ระบบเทคโนโลยี เช่น อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และระบบ e-learning

2.2.3 การถ่ายทอดความรู้โดยการหมุนเวียนการทำงาน การประชุมทางด้านวิชาการก่อนการปฏิบัติงานและการเรียนรู้ในเชิงปฏิบัติการ

2.2.4 การฝึกอบรมและพัฒนา ความเชี่ยวชาญเฉพาะงานแต่ละด้าน และการฝึกอบรมตรงกับงานที่รับผิดชอบ

2.2.5 การเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

2.2.6 การแสวงหาข้อมูล แสวงหาแนวคิด และแนวทางการปฏิบัติที่ดีที่สุดจากผู้เชี่ยวชาญภายนอกโรงพยาบาล เพื่อนำมาปรับปรุงงานด้านบริการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ด้านปัจจัยภายนอก

3.1 ผู้บริหาร

3.1.1 จัดการอบรมโครงการบริการที่เป็นเลิศปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการกระตุ้นบุคลากรและทบทวนพฤติกรรมความเป็นเลิศ ทางด้านพฤติกรรมในการให้บริการ

3.1.2 ประชุมร่วมกับองค์กรภาคเอกชน เช่นโรงพยาบาลเอกชนทั้ง 4 แห่งในอำเภอเกาะสมุย เพื่อประสานความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

3.1.3 ประชุมร่วมกับแกนนำชุมชน เช่นนายกเทศมนตรี สมาชิกเทศบาล ผู้สื่อข่าวสาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อตกลงร่วมกัน ในการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ

3.1.4 การจัดตั้งทีมบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาลเพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนและสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าภายในและภายนอกโรงพยาบาล

3.2 ผู้ปฏิบัติ

3.2.1 สำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการทุกไตรมาส เพื่อนำผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการ

3.2.2 การสร้างสัมพันธภาพที่ดีและการมีพฤติกรรมที่ดีกับผู้มารับบริการ ทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล

เอกสารอ้างอิง

กฤตกร จิรภานุเมศ, สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ พนิดา แซ่มช้าง. (2554). ผลของการมุ่งเน้นความเป็นผู้ประกอบการและกลยุทธ์ที่มีต่อความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานการศึกษาเชิงประจักษ์ของบริษัทที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เอ็ม เอ ไอ. **วารสารวิทยาการ จัดการ**, 28(1), 1-15.

กิริติ ยศยิ่งยง. (2552). **องค์กรแห่งนวัตกรรม: แนวคิดและกระบวนการ**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จาตุรนต์ ชูติธรรพ์. (2553). **การจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีวของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์).

दनัย เทียนพุดม. (2552). **รหัสลับบนนวัตกรรม**. สืบค้นเมื่อ 8 มิถุนายน, 2552, จาก <http://innovation/bloggang.com/dnt>.

ประคอง กรรณสูต. (2542). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ด้านสุภาการพิมพ์.

พสุ เดชะรินทร์. (2546). **ความสำคัญของนวัตกรรมในการแข่งขันยุคใหม่**. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม, 2552, จาก www.pasu.net.

ฟูจิตา ชิโร. (2549). **กลยุทธ์สู่องค์กรแห่งนวัตกรรม**. แปลจาก A Strategy for Cooperation Innovation. แปลโดย นพเก้าศิริผลไพบุลย์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พงษ์วรินทร์การพิมพ์.

เยาวลักษณ์ จิตต์วโรดม. (2548). **นวัตกรรม: กฎแห่งหลักของการพัฒนาธุรกิจ**. **วารสารวิชาการ**, 25(2), 10-18.

โรงพยาบาลเกาะสมุย. (2552). **คู่มือนิเทศงานโรงพยาบาลเกาะสมุย**. สุราษฎร์ธานี: การนิเทศงานสาธารณสุข.

วรุช เจียมจรณานนท์. (2549). **องค์กรนวัตกรรม**. สืบค้นเมื่อ 23 มิถุนายน 2552, จาก <http://www.bangkokbizweek.com>.

วินัย สวัสดิ์วร. (2552). **จับตาวิกฤตเศรษฐกิจไทย**. **ก้าวหน้า**, 2 (7), 10

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมหมาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุตตา, วลัยลักษณ์ อดิธิวงศ์, ปณิศา ลัญชานนท์, พิมพ์ หิรัญกิตติ. (2548). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสารจำกัด.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). **คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์ จำกัด.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และเพ็ญภา ประภาวัต. (2552). **องค์การแห่งการเรียนรู้กรณีศึกษา: โรงพยาบาลดอนสักจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. **วารสารวิทยาการ จัดการ**, 26(1), 33-56

- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). **การจัดการความรู้กับนวัตกรรม**. กรุงเทพมหานคร : สามลดา.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2554). **ตัวแบบการบริหารนวัตกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**, 17(2), 237-246.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2549). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร**. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2550). **คู่มือหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ**. [ม.ป.พ.]
- อมร นนทสุด. (2550). **นวัตกรรมการพัฒนางานสาธารณสุข**. เอกสารวิชาการเตรียมความพร้อมผู้บริหาร 2550.
- Gary Y .F. Wong and Richard Y .K. Fung. (2005). **Critical Factors for Organizational Cultural Change in Technological Innovations – an AHP based study**. (City University of Hong Kong, Kowloon, Hong Kong SAR, China)
- Hay Insight selections. (2005). **The Innovative Organization: Lessons Learned from Most Admired Companies**.
- Jiang Wei and Tong- An Wang. (2008). **Structural Characteristics and Performance of Innovative organization in Knowledge-Intensive Business Services : Empirical Studies in China**. (Zhejiang University).
- Piyaporn Aeimtitivat and Sang M. Lee. (2002). **Corporate Entrepreneurship Characteristics and Organizational Innovativeness of Large Enterprises in Thailand**. (University of Nebraska-Lincoln, Lincoln, USA).
- Tidd, J., Bessant, J. and Pavitt, K. (2001). **Managing Innovation**. (2nd ed). NJ: John Willey & Son Ltd.
- Te-Jeng Chang, Pi-Shan Hsu, Chien-Pen, Chuang and Ming-Hsiung Wu. (2007). **Developing Innovative Organizations Through Organizational Learning to Adapt into Changes**. (National Taiwan Normal University).