Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย*

Effectiveness of Innovation Management in Municipalities in Thailand

อุมาพร กาญจนคลอด (Umaporn Kanjanaklod)***
วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalog)***
จันทนา แสนสุข (Jantana Sansook)****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย 2)ผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรม 3)ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารของเทศบาลซึ่งประกอบด้วย ระดับผู้บริหารฝ่ายการเมือง จำนวน 4 คน และระดับผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 8 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทยเป็นรูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนาการริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) การจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3)ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม พบว่าปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มีระบบและการพัฒนาการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน และปัจจัยด้านการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดกานวัตกรรมพบว่าองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและมีการใช้ช่องทางสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐสามารถนำแนวคิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมไปใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

คำสำคัญ : ประสิทธิผล การจัดการนวัตกรรม ความสำเร็จขององค์กร

---

* บทความนี้มีวัตถุประสงค์ในการเขียนเผยแพร่ผลการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

** นักศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Email : pigkymoon@hotmail.com
Ph.D. Student, Faculty of Management Science, Silpakorn University
*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
Assistant Professor Faculty of Management Science, Silpakorn University
**** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
Assistant Professor Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi

Effectiveness of Innovation Management in Municipalities in Thailand

This research aims to study 1) effectiveness of innovation management in municipalities in Thailand, 2) operational outcomes of the Thai municipalities after applying innovation management, and 3) factors affecting the effectiveness of innovation management in Thai municipalities. Qualitative research is employed by using in-depth interview to collect data from 8 municipality executives: 4 from political administration section and other 4 from civil servant section. The data are analyzed using descriptive analysis. The results reveal as follow:

1) The effectiveness of innovation management in municipalities in Thailand is a type of an organization management, operation and services which emerge from development, initiatives, knowledge application to enhance quality and efficacy of the organization. 2) Municipality is a local administration that is important in directly driving a local development process. The municipalities rather emphasize on proactive working styles than being passive because the organizations are close to local people. Thus, they can run any project or activity that best suit to the people's needs. Furthermore, providing standard operation is a major concern of all municipalities to gain public satisfaction and confidence. 3) Factors affecting the effectiveness of innovation management found are(1)the appropriate and equitable allocation of resources because it leads to effectiveness,regularity and development of the standard operation and (2) knowledge management affects the systematic innovation management and employing information technology as a key tool for quicker access to information can increase effective operation. The research findings are benefit not solely to local administration organizations but also government sectors in applying the notion of innovation management to enhance effectiveness and accomplishment of the organization.

Keywords: effectiveness of innovation management/ accomplishment of the organization

บทนำ

จากการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัฒน์ประเทศต่างๆจะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆได้ ต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายล้วนมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง (นัทธี จิตสว่าง, 2555) ดังนั้นนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐก็จำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเกิดความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายโดยการนำเอานวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง (นัทธี จิตสว่าง,2555) นอกจากการจัดการนวัตกรรมนวัตกรรมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรยังพบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

ปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญใน

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

การดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร (Duygu Keskin, Jan Carel Diehl, Nelliene Molenaar, 2012) และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตราฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และประสิทธิผลความร่วมมือของเครือข่ายเป็นการดำเนินกิจกรรมที่นำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่และนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร และความร่วมมือที่ดีต่อกัน การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ หนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการจัดทำ บริการสาธารณะต่าง ๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง (ชลิดา ศรมณีและคณะ, 2555) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย โดยมุ่งเน้นศึกษาผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย อย่างไรก็ตามที่ผ่านมาอาจยังไม่มีการศึกษาที่เกี่ยวข้องของปัจจัยต่าง ๆ ในเชิงประจักษ์ ดังนั้นผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับองค์การต่าง ๆ ในการตระหนักถึงการพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปรับเปลี่ยนองค์การให้ทันต่อสถานการณ์ เพื่อให้ องค์กรเกิดความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน และผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายต่อไป และใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้วิจัยในอนาคตที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมในมิติอื่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลโดยทบทวนแนวคิดทฤษฎี วรรณกรรม ตำรา วารสาร เอกสาร และบทความตลอดจนงานวิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษา ได้แก่

1. ทฤษฎีฐานทรัพยากร (Resource-based View Theory: RBV) เพื่ออธิบายการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันนั้นองค์การใดสามารถใช้ทรัพยากรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลย่อมเกิดความยั่งยืนในองค์กรนั้นๆ (Elaine, 1993) โดยทรัพยากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิในการจัดการนวัตกรรมที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นทรัพยากรภายในองค์การเป็นเสมือนความสามารถทางกลยุทธ์ขององค์การที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Lorenzoni and Lipparini, 1999)

2. ทฤษฎีตามสถานการณ์ (Contingency Theory) ใช้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อองค์กรโดยให้ความสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์และระเบียบแบบแผนมีลักษณะเป็นเหตุเป็นผลและสอดคล้องกับสภาพความเป็น จริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวมและเป้าหมายของสมาชิกทุกคนในองค์การ โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การที่เหมาะสมที่สุดคือ องค์การที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้น ๆ ซึ่งรวมถึงสภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อการสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์การนั้นด้วย (Henry L. Tosi อ้างถึงใน ไชยา ยิ้มวิไล ,2528) โดยการจัดการนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับ

สถานการณ์ในปัจจุบันที่สามารถก่อให้เกิดผลลัพธ์ทั้งในด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ความเป็นเลิศในการบริการ ความสำเร็จของเครือข่าย และความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรย่อมต้องมีการพิจารณาภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกซึ่งเป็นตัวแปรเชิงสถานการณ์ที่สำคัญที่อาจมีผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม

3. แนวคิดการจัดการนวัตกรรม (Innovation of Management) แนวคิดประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมจึงเป็นดำเนินงานที่ให้ความสำคัญดับการดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนา การริเริ่มสร้างสรรค์การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนำไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นการจัดการนวัตกรรมมีการดำเนินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเกิดความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบาย (นัทธี จิตสว่าง ,2555) ตลอดจนการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร (Keskin, Diehl, Molenaar ; 2012)

4. ประสิทธิผลความร่วมมือเครือข่าย ซึ่งนวัตกรรมท้องถิ่นส่วนหนึ่งเกิดจากการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่าง อปท.ด้วยกัน และเกิดการนำแนวคิดที่ได้จากการศึกษาดูงานหรือแลกเปลี่ยนความเห็นไปประยุกต์ใช้ในท้องถิ่นของตน ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงระนาบ (ระหว่าง อปท. ด้วยกัน) และส่งเสริมการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ในระดับท้องถิ่นเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพการทำงานของท้องถิ่นทั่วไปในวงกว้าง (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2547) โดยความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร (Zeng, Xie, Tam ;2009)

5. ภาพลักษณ์องค์กร คือภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นภาพของหน่วยงานสถาบันที่เป็นไปในทางที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ศรัทธาสมควรแก่การไว้วางใจ (ทวนธง ครุฑจ้อน, 2555) ซึ่งภาพลักษณ์องค์กร การปรับตัวขององค์กรส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนขององค์กร ดังนั้นกระบวนการบริหารภาพลักษณ์องค์กร จึงนำข้อมูลการวิจัยมาวางแผนโดยผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรมีบทบาทในการทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (นนท์ รัชดาธนวัฒน์ : 2556)

6. ความสำเร็จขององค์กร องค์การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียง ได้การยอมรับจากประชาชนและมีการพัฒนานวัตกรรมที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร(Carpon&Hulland,1999)โดยองค์กรมีการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ผลประโยชน์จากความสามารถขององค์การที่มีอยู่ (Barney; 1991)จากผลการวิจัยของนิติ รัตนปรีชาเวช (2553) พบว่า นวัตกรรมองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางตรงต่อนวัตกรรมองค์การ และเครือข่ายองค์การมีอิทธิพลทางตรงต่อองค์การแห่งการเรียนรู้ ในขณะที่องค์การแห่งการเรียนรู้มีอิทธิพลทางอ้อมต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

วิธีดำเนินการวิจัย

โดยวิธีการดำเนินการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

2. การเลือกพื้นที่ศึกษา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selective) เพื่อให้ได้ตัวอย่างที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัยเป็นหลัก โดยเลือกศึกษาเฉพาะเทศบาลที่ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและรางวัลพระปกเกล้า

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลและเกณฑ์การคัดเลือก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์และเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็นระดับผู้บริหารฝ่ายการเมือง จำนวน 4 ท่าน และระดับผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 4 ท่าน

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

4. ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 15 เมษายน 2559 รวม 6 เดือน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการวิจัยโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างประเด็นคำถามเพื่อให้เป็นไปตามแนวทางการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล

6. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยสร้างแบบสัมภาษณ์ประเภทกึ่งโครงสร้าง โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาทฤษฎี แนวคิด หลักการจากหนังสือ ตารา เอกสารและงานวิจัย 2) ศึกษาวัตถุประสงค์ของการวิจัย 3) กำหนดหัวข้อประเด็นหลักและประเด็นย่อยของแนวคำถามสัมภาษณ์ 4) พิจารณาประเด็นคำถามสัมภาษณ์ และ 5) ปรับปรุงประเด็นคำถามสัมภาษณ์ ตามคำแนะนาของอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งประเด็นคำถามที่ใช้สัมภาษณ์นั้นจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 3 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับผลของประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมภายในหน่วยงานของเทศบาล

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม

ตอนที่ 5 แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

8. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้ 1) การศึกษาเอกสาร (Documentary Research) 2) การสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถามอย่างกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ล่วงหน้า

9. การวิเคราะห์ข้อมูล 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะทำการวิเคราะห์ไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล 2) วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Description Analysis)

10. การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยต้องเก็บข้อมูลที่ได้รับทราบจากผู้ให้ข้อมูลไว้ เป็นความลับ โดยมีผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้นที่มีสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลได้ (ชาย โพธิสิตา, 2550; Munhall, 2007)

สรุปผลการศึกษา

1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทยเป็นรูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนา การริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ ส่งผลให้องค์กรเกิดความสำเร็จในอนาคตที่เป็นสากลมากขึ้น โดยนำเอาวิธีการบริหารจัดการแบบใหม่มาใช้

2. วัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร พบว่าองค์กรการส่งเสริมให้พนักงานมีการริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน การสร้างค่านิยมร่วมกันในองค์กรและสนับสนุนให้พนักงานทำกิจกรรมและโครงการต่างๆเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องนำไปสู่การพัฒนาองค์กร ซึ่งวัฒนธรรมในองค์กรจะเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานกัน

เป็นทีม มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ดีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร โดยผู้บริหารมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรไปเพิ่มพูนความรู้ โดยองค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและกฎหมายต่างๆ รวมถึงการจัดอบรมให้ความรู้โดยเชิญวิทยากรจากส่วนกลาง รวมถึงการให้พนักงานไปศึกษาดูงานในหน่วยงานต่างๆเพื่อให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของทีมงานขึ้นกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในองค์กรเป็นสำคัญเนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรแห่งนวัตกรรมต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆและส่งเสริมต่อการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

3. การบริหารที่ดี พบว่าการออกแบบโครงสร้างองค์กร การจัดกระบวนการภายใน การพัฒนาแนวทางบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและเทคนิคต่างๆมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กร โดยองค์กรมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพื่อให้พนักงานในระดับต่างๆได้ทำงานร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้เปลี่ยนจากระบบซีเป็นระบบแท่ง และมีจัดอบรมให้ความรู้เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับการปรับโครงสร้างการทำงาน ซึ่งองค์กรมีนโยบายในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเข้าใจตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ความสัมพันธ์กับเครือข่าย พบว่าการจูงใจให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์การได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ ในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการสร้างความร่วมมือกันจากองค์กรภายนอก ซึ่งองค์กรได้มีการส่งเสริมให้พนักงานคิดโครงการต่างๆโดยเน้นการร่วมมือจากองค์กรภายนอกไม่ว่าจะเป็นชุมชน โรงเรียน หรือหน่วยงานต่างๆให้เข้ามาร่วมมือในการดำเนินโครงการร่วมกัน นอกจากนี้องค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานเปิดใจที่จะรับความคิดเห็นหรือความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ บุคลากรจะต้องมีการสื่อสารอย่างเปิดเผย เข้าใจในการดำเนินงานขององค์การ และร่วมกันสร้างวิสัยทัศน์และร่วมกันทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นองค์การแห่งนวัตกรรม

5. การบริการที่เป็นเลิศ พบว่าการดำเนินงานขององค์กรที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการ วิธีการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการโดยการสร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ตลอดจนการบริการรูปแบบพิเศษในรูปแบบหน่วยงานการตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งองค์กรมีความพร้อมในการบริการประชาชน โดยมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายเพื่อให้รองรับกับความต้องการในการให้บริการประชาชน โดยมีหน่วยงานมีการจัดระบบขั้นตอนและระยะเวลาที่ให้บริการโดยแสดงแผนผังการบริการที่ชัดเจน และมีระบบบัตรคิวให้กับประชาชน มีรูปแบบการบริการเคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทั่วถึงตลอดจนมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินในหลากหลายช่องทาง เช่นทางบอร์ดประชาสัมพันธ์หน้าหน่วยงาน เว็บไซต์หน่วยงาน และสื่อสังคมออนไลน์ และการดำเนินงานขององค์กรต้องมีการพัฒนางานบริการเพื่อให้ได้มาตรฐาน ตามตัวชี้ของหน่วยงาน โดยต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มทักษะ เพิ่มประสบการณ์ในการทำงานเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งงานเทศบาลเป็นงานที่ให้บริการแก่ประชาชน การนำเอาเทคนิคการดำเนินงานและเทคโนโลยีใหม่ๆจึงมีความสำคัญที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็วและครอบคลุมยิ่งขึ้น

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

2. ผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรม

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ดังนั้นเป้าหมายของเทศบาลคือการที่องค์กรเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะร่วมกัน ซึ่งจะนำไปสู่มีประสิทธิภาพในการบริหารสาธารณะแก่ประชาชนในชุมชน และท้องถิ่นที่ดีขึ้นในปัจจุบันองค์กรได้มีเน้นการทำงานเชิงรุกมากกว่าเชิงรับ ซึ่งองค์กรมองว่าเราคือหน่วยงานท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงให้ความสำคัญกับประชาชน การจัดโครงการหรือการดำเนินกิจกรรมต่างๆให้ตรงตามความต้องการประชาชนมากที่สุด และต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรให้ได้มาตรฐานด้วยซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กรอีกด้วย โดยองค์กรได้นำเอาธรรมาภิบาลเป็นหลักในการดำเนินงาน โดยเน้นการทำงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร เช่น ในการที่ประชาชนมารับบริการจากองค์กรจะมีระบบบัตรคิวในการรอรับการบริการ และมีแผนผังระบบการทำงานให้ประชาชนได้ทราบว่า ในการแต่ภารกิจมีกระบวนการดำเนินงานอย่างไรบ้าง ดังนั้นภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่ต้องมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

การดำเนินงานของเทศบาลจะเน้นให้พนักงานในองค์กรมีการทำงานกันเป็นทีม มีสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานในทิศทางที่ดี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีการสร้างค่านิยมในการทำงานที่มุ่งความสำเร็จร่วมกันทั้งองค์กร ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ต่างกันส่งผลต่อประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารต้องจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมและค่านิยมร่วมกัน โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพในการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งตัวจักรสำคัญที่ส่งผลสำเร็จขององค์กรคือทรัพยากรในองค์กร ดังนั้นองค์กรต้องการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน รวมถึงการเพิ่มทักษะรอบด้านเพื่อนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงานที่มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริการวิธีการให้บริการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการโดยการสร้างสรรค์การบริการรูปแบบใหม่ตลอดจนการบริการรูปแบบพิเศษในรูปแบบหน่วยงานการตอบสนองความต้องการของประชาชนและพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ได้มาตรฐาน ซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1) การจัดสรรทรัพยากร พบว่าการจัดการทรัพยากรภายในองค์กร กระบวนการขององค์กร ข้อมูลและความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการข้อมูลข่าวสารนำมาพัฒนาองค์กร ซึ่งการจัดสรรทรัพยากรเป็นความพร้อมขององค์กรที่ที่เป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆเพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยองค์กรมีการส่งเสริมเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการงานขององค์กรตลอดจนการสร้างความเข้าใจร่วมกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อเพิ่มให้ขีดความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว

รวมทั้งการที่ผู้บริหารมีนโยบายในการส่งเสริมบุคลากร โดยมีการสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเพิ่มทักษะความสามารถโดยการจัดอบรม การสัมมนาร่วมกับหน่วยงานจากส่วนกลาง การศึกษาดูงานในหน่วยงานต่างๆ ที่มีขนาดเทศบาลเหมือนกัน รวมถึงการวางแผนเพิ่มอัตรากำลังเพื่อให้เพียงพอกับภารกิจในองค์กร

4. การจัดการความรู้ เป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม เนื่องจากการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่บุคลากรในองค์กรมีการคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆโดยต้องมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และได้ส่งเสริมให้พนักงานไปร่วมสัมมนาและอบรมในหน่วยงานต่างๆ และนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงาน และองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลการจัดการความรู้ได้หลายช่องทางในการบริการประชาชนได้

ดังนั้นทั้ง 2 ปัจจัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในองค์กรเป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัดในการดำเนินงาน

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

1. ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ปัจจุบันเทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีจำนวนมาก โดยแบ่งเป็นเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนาประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ซึ่งเทศบาลที่มีขนาดที่แตกต่างกันจะมีการดำเนินที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญ ซึ่งองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรริเริ่มความคิดสร้างสรรค์และการแก้ปัญหาที่ต่างกัน โดยบรรยากาศในองค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรมีการสร้างสรรค์แนวความคิดใหม่ๆ เพื่อจะนำมาสู่การพัฒนาองค์กร โดยผู้บริหารมีผลต่อการจูงใจบุคลากรให้มีการริเริ่มสร้างสรรค์ความคิด มีอิสระในการทำงานภายใต้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง สนับสนุนให้บุคลากรไปพัฒนาทักษะตนเองแล้วนำสิ่งเหล่านั้นมาประยุกต์ใช้เพื่อนำมาพัฒนาสร้างคุณภาพการทำงานที่ได้รับมาตรฐานจะนำไปสู่การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กรจะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trompenaars and Turner (2004) พบว่าความสำเร็จขององค์การอยู่ที่ความเป็นหนึ่งเดียวกัน และกระตุ้นให้พนักงานแต่ละคนคิดริเริ่ม และมีอิสระในการทำงานเสนอสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ รวมทั้งเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำให้กับองค์การสามารถจูงใจพนักงานและสร้างนวัตกรรมได้ เช่นเดียวกับงานของจารุวรรณ นุตะศรินทร์ (2550) พบว่าปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมคือองค์การกำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและใช้เป็นพฤติกรรมพื้นฐานแก่พนักงานทุกคนเพื่อเรียนรู้และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้พนักงานเรียนรู้จากการทำกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ขององค์การเป็นการวัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลงและสอดคล้องกับงานวิจัยของ D.Potnis, (2009) พบว่าวัฒนธรรมองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร

องค์กรได้มีการนำเอาเทคนิคการบริหารงานรูปแบบใหม่ๆมาใช้ในการดำเนินงาน การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆ รวมถึงการพัฒนาแนวทางในการบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานให้เกิดความคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการดำเนินงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้โดยองค์กรได้มีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารต่างๆเพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้ ซึ่ง

Veridian E-Journal, Silpakorn University
ISSN 1906 - 3431

องค์กรมีระบบกลไกในการดำเนินงานเพื่อปรับตัวในการรับมือต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รวมถึงการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชัย ดีเลิศ(2015) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์คือตัวบุคคลเป็นตัวหลักสำคัญซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ The study Walker (2006) ได้กล่าวถึงนวัตกรรมด้านกระบวนการเกิดจากการจัดโครงสร้างองค์กร เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการดำเนิน ซึ่ง องค์กรแห่งนวัตกรรมต้องมีการค้นหาแนวคิดใหม่ๆ อยู่ตลอดโดยจุดกำเนิดเริ่มมาจากแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ของคนโดยแตกต่างกันตามแหล่งที่มาของความคิด เช่น จากตัวบุคคล จากภายในองค์กร จากความต้องการของลูกค้า จากกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ

ในการดำเนินงานขององค์กรผู้บริหารเป็นส่วนสำคัญในตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงานโดยผู้บริหารต้องมีการจูงใจ ส่งเสริมบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการทำงานระหว่างเครือข่ายองค์กร โดยให้ประชาชนเข้ามาร่วมในการดำเนินงานทุกขั้นตอนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่น และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร รวมทั้งการมุ่งเน้นการกำหนดรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันระหว่างเครือข่ายองค์กร เพื่อเข้ามาร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆ รวมถึงการติดตาม ตรวจการทำงานขององค์กรตามหลักธรรมาธิบาลร่วมกันซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Hult, Knight and Hurley (2004) กล่าวว่า กุญแจหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรการมีส่วนร่วมคือการมุ่งเน้นการเรียนรู้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างสรรค์นวัตกรรมกับผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Leskovar-Spacapan , Bastic (2007) พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรสำเร็จคือความได้เปรียบในการแข่งขันคือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรเพื่อสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

นอกจากนี้องค์กรได้มีการดำเนินงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพการบริการและมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพใหม่ๆในการบริการอย่างต่อเนื่องโดยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาเป็นตัวขับเคลื่อนในการดำเนินงานโดยเน้นการดำเนินงานเชิงรุกให้ความสำคัญกับประชาชนซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นและยอมรับในการบริการขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีต่อออองค์กร โดยองค์กรมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพระบบใหม่ๆอย่างต่อเนื่อง โดยมีการบริหารจัดการระบบในการบริการให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและมีการจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัย Sun (2009) กล่าวว่าวิธีการหลักของกลยุทธ์นวัตกรรมบริการ คือ การให้ความสำคัญกับพนักงานหรือลูกจ้างและแผนปฏิบัติงานด้านนวัตกรรมบริการของธุรกิจต้องสอดคล้องกับความพึงพอใจทั้งในส่วนของลูกจ้างหรือพนักงานผู้ให้บริการและลูกค้าที่มาใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hertog and Verburg. (2002) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมซึ่งเป็นแรงกระตุ้นโดยตรงที่ทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศ

2. ผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรม

เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ใช้วัดความสำเร็จขององค์กรต้องเกิดจากภาพลักษณ์องค์กรเป็นภาพลักษณ์ที่ดีในมุมมองของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกๆกิจกรรมและโครงการที่จัดขึ้นในชุมชน โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในตัวองค์กร โดยองค์กรต้องให้ความสำคัญในการดำเนินโดยนำหลักธรรมาภิมาใช้ในการบริหารท้องถิ่น และองค์กรต้องมีการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจการดำเนินงานขององค์กรและมีความเชื่อมั่นในตัวองค์กร และการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพการบริการตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร และความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาสิริ สถิรเจริญสกุลและวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ พบว่าคุณภาพการบริการส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Keskin, Carel Diehl, Molenaar (2012) พบว่าการจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กรซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ สุทธาวาศและธีรวัฒน์ จันทึก (2016) พบว่าองค์กรมีการส่งเสริมศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีคุณค่าเพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

นอกจากนี้ผลการดำเนินงานจากการจัดการนวัตกรรมขององค์กรนำไปสู่การเรียนรู้ร่วมกันกับเครือข่ายและองค์กรร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชนและนำไปสู่การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในระดับต่างๆร่วมกัน โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้เครือข่ายองค์กรที่เกี่ยวข้องมาร่วมดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆร่วมกัน ซึ่งองค์กรได้มุ่งเน้นรูปแบบในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร และความร่วมมือที่ดีต่อกัน โดยองค์กรมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอในการบริหารงานท้องถิ่น ซึ่งองค์กรเครือข่ายมีการเรียนรู้ร่วมกันในการว่างแผนพัฒนาตำบลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและการเพิ่มระดับความร่วมมือต่างๆกับเครือข่ายมากขึ้นซึ่งจะนำไปสู่ชุมชนท้องถิ่นที่ยั่งยืนต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วีระศักดิ์ เครือเทพ (2547) พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมต่างๆ ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Zeng, Xie, Tam, (2009) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของเครือข่ายความร่วมมือที่แตกต่างกันในการจัดการนวัตกรรมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของความสำเร็จต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าเครือข่ายความร่วมมือขององค์กรในการจัดการนวัตกรรมมีผลกระทบเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan ,Bastic(2007)พบว่าความร่วมมือกันระหว่างองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในองค์กรประสบความสำเร็จ ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ คือ การจัดสรรทรัพยากร และการจัดการความรู้

เนื่องจากการการจัดสรรทรัพยากร เป็นความพร้อมขององค์กรในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร และเป็นส่วนสำคัญที่ในการขับเคลื่อนให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาโดย องค์กรได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆถ้ามาใช้ในการดำเนินการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถเพิ่มขึ้นสามารถแข่งขันกับหน่วยงานอื่นได้ และมีการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยยิ่งขึ้นเพื่อรองรับการบริการประชาชนที่มาใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีนโยบายในการส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรไปเพิ่มพูนความรู้ โดยองค์กรได้มีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับกฎ ระเบียบและกฎหมายต่างๆ เพื่อให้เกิดความคิดที่สร้างสรรค์และนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ตลอดจนองค์กรได้มี การจัดโครงสร้างองค์กรให้เหมาะกับบริบทขององค์กรรวมถึงการพัฒนาตัวบุคลากรในการเพิ่มทักษะด้านต่างๆเพื่อนำไปสู่การดำเนินที่เป็นมาตรฐาน และการแนวทางการจัดสรรงบประมาณตามแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน โดยมีการจัดโครงการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่เหมาะสมกับท้องถิ่นของตนเองและมีการกำหนดนโยบายต่างๆในการสนับสนุนการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ เพื่อส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งนำไปสู่การพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ D.Potnis, (2009) กล่าวว่าปัจจัยภายในองค์กร วัฒนธรรมองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการนวัตกรรม ซึ่งจำไปสู่การพัฒนาและประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นขององค์กร และผลวิจัยของ Franks and Vanclay (2013) พบว่า ความสามารถในการจัดการนโยบายขององค์กร ต้องมีการกำหนดนโยบายและการจัดสรรทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งการสนับสนุนในทุกๆด้านแก่พนักงาน เช่น การให้อิสระทางความคิด การสนับสนุนทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นและการสร้างบรรยากาศในองค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้ และผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Spacapan,Bastic

(2007) พบว่า ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรม ความพร้อมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

ส่วนการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเนื่องจากการจัดการความรู้ขององค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการที่บุคลากรในองค์กรมีการคิดริเริ่ม การสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ๆโดยต้องมีการจัดระบบความรู้โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการรวบรวมองค์ความรู้ การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็วและการประยุกต์ใช้สารสนเทศช่องทางสื่อสารต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร และนำมาสู่การถ่ายองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร โดยองค์กรได้มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยมขององค์กร เพื่อทุกคนในองค์กรได้เข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน และได้ส่งเสริมให้พนักงานไปร่วมสัมมนาและอบรมในหน่วยงานต่างๆ และนำความรู้ที่ได้นำมาปรับ ประยุกต์ใช้ในการทำงานซึ่งการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่วนสำคัญในการสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กร การถ่ายองค์ความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในกับบุคลากรในองค์กร รวมถึงองค์กรมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆมาสนับสนุนการให้บริการ มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ โดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีการจัดการความรู้ร่วมกันในองค์กรโดยมีการใช้ช่องทางการสื่อสารด้านต่างๆเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Richard Harold Schneider (1981) ผลการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากร การจัดการและการจัดการด้านข้อมูล ข่าวสารมาใช้ในการบริหารจัดการส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อนวัตกรรมด้านการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ 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

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎีสองประการ ได้แก่ ทฤษฎีฐานทรัพยากร กล่าวว่า การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันนั้นองค์การใดสามารถใช้ทรัพยากรของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลย่อมเกิดความยั่งยืนในองค์กรนั้นๆ ดังนั้นหากพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรในองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่าเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการภาครัฐ ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ จะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร ส่วนทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์ เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญกับความสามรถในการปรับตัวขององค์กรตามสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ การจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความรู้ ซึ่งสภาพแวดล้อมดังกล่าวเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมเกิดประสิทธิภาพ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการปรับตัว ได้แก่ นโยบาย รูปแบบการบริหารจัดการ และการดำเนินงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และส่งผลต่อภาพลักษณ์องค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายและความสำเร็จขององค์กร

2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

การวิจัยครั้งนี้พบว่า องค์ประกอบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมทั้งสี่ด้าน ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการภาครัฐ ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศ ทำให้ทราบถึงความสำคัญของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่เทศบาลควรส่งเสริมให้พนักงานส่วนท้องถิ่นเห็นความสำคัญต่อการส่งเสริมวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการภาครัฐ ความสัมพันธ์กับเครือข่าย และการบริการที่เป็นเลิศซึ่งจำนำไปสู่การจัดการนวัตกรรมขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินงาน ของเทศบาลให้ความสำคัญเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน การดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานขององค์กร ดังนั้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อมูลความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำข้อผิดพลาดจากการทำงานข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปรับปรุงการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ และนำมาซึ่งคุณภาพในการให้บริการและผลการดำเนินงานที่ดีและนำไปสู่ความสำเร็จตามแนวทางแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กร

ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงานขององค์กรรวมถึงการกำหนดแนวทางปรับปรุง การพัฒนาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยบุคลากรมีส่วนร่วมตั้งแต่ด้านวัฒนธรรมสร้างสรรค์องค์กร การบริหารจัดการภาครัฐ ความสัมพันธ์กับเครือข่ายและการบริการที่เป็นเลิศเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ประสิทธิผลความร่วมมือกับเครือข่ายซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร ตลอดจนผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาศักยภาพบุคคลากรให้มีความเข้าใจร่วมกันในการพัฒนาทักษะการดำเนินงานเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการจัดการนวัตกรรม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำไปสู่การพัฒนาองค์กรให้ได้มาตรฐานและเป็นไปตามตัวชี้วัดรวมทั้งสามารถปรับตัวได้ทันกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะศึกษาเฉาะกรณีของเทศบาลในการจัดการนวัตกรรม โดยสัมภาษณ์บุคคลการผู้ปฏิบัติงาน หรือเครือข่ายองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น
2. ในการศึกษาครั้งต่อไปผู้วิจัยสามารถศึกษาประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม โดยอาจจะเลือกศึกษาประชากรที่แตกต่างจากเทศบาล เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้เห็นลักษณะและรูปแบบของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมชัดเจนและแตกต่างกัน
3. นำผลการวิจัยครั้งนี้ไปต่อยอดด้วยวิธีเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มประชากรได้มากกว่า อาจเข้าถึงแนวทางในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลหรือหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อสามารถนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณผู้บริหารเทศบาลทุกคนที่ให้ข้อมูลในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

ชลิดา ศรมณีและคณะ. (2555).การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ชาย โพธิสิตา.(2554).ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ.พิมพ์ครั้งที่ 5.กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์ พับลิชชิ่ง.

ไชยา ยิ้มวิไล. (.2528). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ: คุรุสภา.

ทวนธง ครุฑจ้อน. (2555).การปรับภาพลักษณ์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย:กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารที่เป็นเลิศ.วารสารมนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

ธิดารัตน์ เทพรัตน์. https://thidarat00.wordpress.com/page/3/.สืบค้นวันที่.17 พฤศจิกายน 2554.

นัทธี จิตรสว่าง http://www.gotoknow.org/profiles/users/nathee_nt . สืบค้นวันที่10 ธันวาคม 2555.

นิติ รัตนปรีชาเวช. (2553). ผลการดำเนินงานของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมจากมุมมองแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้และนวัตกรรมองค์การ.ดุษฎีนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วสันต์ สุทธาวาศ และธีรวัฒน์ จันทึก. (2016). วิธีพัฒนาศักยภาพความเป็นนวัตกรรมการศึกษา. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิภาสิริ สถิรเจริญกุล และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2015). ภาพลักษณ์บัตรเครดิตที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความจงรักภักดีต่อผลิตภัณฑ์บัตรเครดิตธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน). วารสารวิชาการVeridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2548). ข้อค้นพบจากนวัตกรรมท้องถิ่นไทย. วารสารประชาคมวิจัย, (60 มีนาคม-เมษายน), 15-25.

สิริชัย ดีเลิศ. (2015). กระบวนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ในสถาบันการศึกษาที่มีอัตลักษณ์เชิงสร้างสรรค์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ภาษาต่างประเทศ

Barney J.B. (1991). **Firm resources and sustained competitive advantage**. Journal of Management.Mar.17(1): 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 and Hulland L. & John, H. (1999). **Redeployment of brands, sales forces, and general marketing management expertise following horizontal acquisition**: A resource-based view. Journal of Marketing. 63: 41-54.

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 organizationfactors on innovation adoption** : Consequences for performance in public sector organization.

Duygu Keskin, Jan Carel Diehl, Nelliene Molenaar .(2012). **Innovation process of new venture diriven by sustainability**. Journal of Cleaner Production.

Elaine, G. 1993. **Activity- based Costing.** Retrieved November 24,2005 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, 2008.

Gopalahrishnan S. & Damanpour, F. (1997). **"A Review of Innovation Research in Economics Sociology and Technology Management."** The International

Hertog D. den, (2002). **"Knowledge-intensive Business Services as Co-producers of Innovation,"** International Journal of Innovation Management. 4(4) : 491-528, 2000.

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

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

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

Richard Harola Scheider (1981). **Local Construction Regulatory Process Innovation: A ComparativeAnalysis of Florida Building Inspection Departments.Online**:ProQuest Information and LearningCompany.

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

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

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., Xie X.M., & Tam C.M. (2009).**Overcoming barriers to innovation in SMEs in China: A perspective based cooperation network,Innovation**: Management, policy & practice 12: pp.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.

Yung-Lung LAI, Maw-Shin Shu, (2014). **The effects of industry cluster knowledge management on innovation performance.** Journal of Business Research.

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