



**การสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
ของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร**
(Creative Innovation in the Work Process Affecting the Performance Effectiveness
of Employees at Convenience Stores in the Bangkok Metropolitan Area)

จารุวรรณ เมืองเจริญ¹ และ ประสพชัย พสุนนท์²
Jaruwat Muangjaroen¹ and Prasopchai Phasunon²

Received: January 8, 2019

Revised: April 17, 2019

Accepted: May 23, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร และศึกษาความสอดคล้องของโมเดลการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และสถิติการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า โมเดลที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีตรวจสอบความกลมกลืน ได้แก่ Chi-Square = 22.098, df = 24, P-Value = 0.573, Chi-Square/df = 0.920, SRMR = 0.003, GFI = 0.989, CFI = 1.000, RMSEA = 0.000 ประกอบด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน และทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยผ่านกระบวนการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การสร้างสรรค์นวัตกรรม กระบวนการทำงาน ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

¹ อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Lecturer, Faculty of Business Administration, Panyapiwat Institute of Management

E-mail: jaruwatmua@pim.ac.th

² รองศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Associate Professor, Faculty of Management Science, Silpakorn University

E-mail: p_pasunon@yahoo.com

Abstract

The objectives of this research were to study the effectiveness of creative innovation in the work process affecting the performance effectiveness of employees at convenience stores in the Bangkok metropolitan area and to study the harmony of a model of creative innovation in the work process affecting the performance effectiveness of employees at convenience stores in Bangkok. The research applied quantitative methodology. The sample was comprised of 400 employees and the research tool was questionnaires. The quantitative data were statistically analyzed, including percentage, arithmetic mean, standard deviation, and the relationships between the independent variables, Pearson's correlation, and structural equation modeling (SEM). The study revealed that the model, improved and developed by the researcher, was in harmony with the empirical data with Chi-Square = 22.098, df = 24, P-Value = 0.573, Chi-Square/df = 0.920, SRMR = 0.003, GFI = 0.989, CFI = 1.000, and RMSEA = 0.000. In addition, creative innovation has direct effect on the performance effectiveness and has indirect effect on the performance effectiveness passing through work process at 0.01 statistically significant level.

Keywords: Creative Innovation, Work Process, Performance Effectiveness

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีศักยภาพบนพื้นฐานของประสบการณ์ และความรู้ที่สั่งสมมาจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานและจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่ทำให้ต้องแสวงหาความรู้และการดำเนินการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในกระบวนการทำงาน ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการแห่งการเรียนรู้ของบุคลากรและองค์กร ที่จะต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมหรือสัมมนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น (Martz, 2013) องค์กรจะต้องมีกระบวนการทำงานภายในอย่างเป็นระบบและให้ความสำคัญในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับทุกกิจกรรมของการทำงาน (McGregor, 2007)

หัวใจหลักที่ทำให้องค์กรมีการค้นพบและพัฒนาในรูปแบบใหม่ๆ ในการดำเนินธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลามุ่งเน้นการสร้างรากฐานทางความคิดจากภายในด้วยการสร้างบรรยากาศแห่งการสร้างสรรค์นวัตกรรม “สังเกต กระตุ้นให้เกิดการคิดจดบันทึก แลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อการพัฒนา ส่งเสริมการทำงานร่วมกัน มีเวทีให้แสดงออกและขยายผล” เป็นองค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีก่อให้เกิดคุณค่าทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (CP All Plc., 2018)

การสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการที่ทำให้มีอิสระในการดำเนินงานการสนับสนุนเวลาและทรัพยากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การสร้างค่านิยมแห่งการสร้างสรรค์พร้อมปลูกฝัง

ให้แก่บุคลากรเป็นตัวกำหนดแนวทางการทำงานให้บุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ (Amabile, 1999) 1) ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ความรู้ความสามารถของบุคคลในด้านเทคนิคและการปฏิบัติ 2) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) ทักษะของบุคคลต่อการคิดการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ และการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างมีจินตนาการ และ 3) แรงจูงใจ (Motivation) เป็นการสนับสนุนแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอก

ซึ่งการเปลี่ยนแปลงในการส่งเสริมให้บุคคลมีความคิดสร้างสรรค์จากความรู้ความสามารถ ทำให้มีทักษะในการทำงานดีตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงานอันจะเป็นผลให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ โดยนำขั้นตอนกระบวนการที่มีคุณภาพ หรือวงจรคุณภาพ (PDCA) ไปใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล (Deming, 2004; Melnyk & Denzler, 1996) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้ 1) การวางแผน (Plan) เป็นการวางแผนเป้าหมาย การหาสาเหตุของปัญหา 2) การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติ (Do) ดำเนินการตามแผน หรือแก้ไขปัญหตามทีวางไว้ 3) การตรวจสอบ (Check) ตรวจสอบว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคอะไรแล้วนำมาแก้ไข และ 4) นำแผนไปปฏิบัติการใหม่ (Action) ผลการดำเนินการเป็นไปตามแผนและนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดและให้องค์กรมีความยั่งยืนในอนาคต

จากข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยนำองค์ประกอบและปัจจัยต่าง ๆ มาช่วยในการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน และอนาคต โดยมุ่งที่พัฒนาให้บุคลากรนำความรู้สู่การปฏิบัติอย่างสร้างสรรค์ และการปฏิบัติงานที่ดีในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้ศึกษาทฤษฎีตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสังเคราะห์ จำแนก และสรุปมาเพื่อนำมาตั้งเป็นโมเดลโครงสร้างการสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของโมเดลการสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

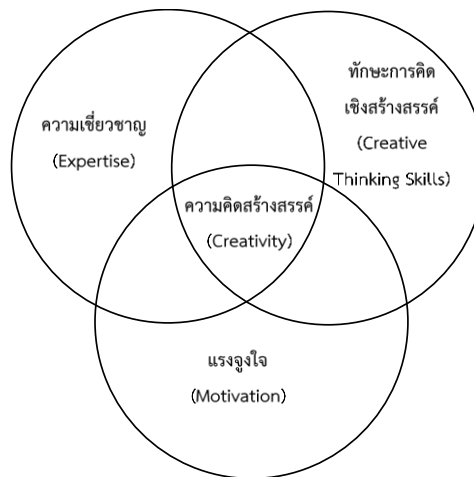
แนวคิดการสร้างสรรคนวัตกรรม (Creative Innovation)

การสร้างสรรคนวัตกรรม คือ เป็นความสามารถ (Ability) หรือพลัง (Power) ในการสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นแบบฉบับ (Original) นวัตกรรม (Innovation) การแสดงออก (Self-expression) และการจินตนาการ (Imagination) เป็นกระบวนการคิด เลือกร หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นแนวคิด วิธีการ หรือสิ่งของ โดยไม่ติดยึดในกรอบที่มีอยู่บนฐานของข้อมูลหรือแนวคิดเดิม แต่สังเคราะห์สิ่งใหม่ขึ้นมา (Collins III & O'Brien, 2003; Elliott-Kemp, 1983) ซึ่งความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

มีแนวคิดใหม่ มีความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาและดำรงชีวิตให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Claxton & Lucas, 2004)

Tidd & Bessant (2009) เห็นว่า แหล่งที่มาของนวัตกรรมมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร พนักงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กลุ่มผู้ใช้งานประเภทสุดขั้ว หรือองค์กรคู่แข่งต่าง ๆ ความท้าทายในการจัดการนวัตกรรมมาจากศักยภาพของปัจจัยนำเข้า (Input) และดำเนินการด้วยทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ความคิดสร้างสรรค์ของบุคคลประกอบด้วย องค์ประกอบสามประการคือ ความเชี่ยวชาญ (Expertise) ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) และแรงจูงใจ (Motivation) (Amabile, 1999)

ความเชี่ยวชาญ (Expertise) คือ ความรู้ทั้งด้านเทคนิคและการปฏิบัติหรือกระบวนการ รวมทั้งความสามารถทางสติปัญญาหรือความฉลาดของบุคคล ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Creative Thinking Skills) คือ ทักษะของบุคคลต่อการแก้ปัญหาต่างๆ อย่างยืดหยุ่นและมีจินตนาการ สามารถนำความรู้ ความชำนาญมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แรงจูงใจ (Motivation) คือ แรงจูงใจจากภายใน (Intrinsic Motivation) ที่เกิดขึ้นจากความปรารถนาอันแรงกล้าภายในใจของบุคคลที่มีความต้องการแก้ไขปัญหาซึ่งมีผลต่อความคิดสร้างสรรค์ และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล เช่น การสนับสนุนความรู้ทักษะในการทำงาน (Amabile, 1999; Woodman et al., 1993)



ภาพที่ 1 องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์

ที่มา: Amabile, T.M. (1999). "How to Kill Creativity." In Harvard Business Review.

แนวคิดนวัตกรรม (Innovation)

นวัตกรรมหมายถึง การประดิษฐ์คิดค้นขึ้นมาใหม่ (Invention) เป็นการทำให้สิ่งที่มีอยู่ให้กลายเป็นสิ่งใหม่ (Innovation) แต่ไม่สามารถนำมาทดแทนกันได้ในทุกกรณี (Trott, 2005) จุดเริ่มของนวัตกรรมมาจากสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการใหม่ ๆ การแปลงความคิดให้เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้โดยการ

คิดค้นสิ่งประดิษฐ์ซึ่งวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญ ส่วนนวัตกรรมจะเป็นผลจากการนำเอาสิ่งประดิษฐ์ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลเชิงพาณิชย์เพื่อเพิ่มมูลค่าทางของตลาดหรือองค์กร (Capozzi, et. al., 2010; Freeman, 1982; Rickards, 1985; Rogers & Shoemaker, 1972)

นักวิชาการเห็นว่า นวัตกรรมไม่ใช่มีแต่ทางด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ แต่ยังมีนวัตกรรมทางด้านอื่นๆ อีก โดยกลุ่มประเทศองค์กรความร่วมมือด้านเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Co-operation and Development: OECD, 2005) จำแนกออกเป็น 4 ประเภทหลักได้แก่ 1) นวัตกรรมสินค้า/บริการ (Product or Service Innovation) 2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) 3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) และ 4) นวัตกรรมองค์กร (Organizational Innovation)

แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับบทความวิชาการเรื่อง พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน: แนวคิดปัจจัยเชิงสาเหตุ ความท้าทาย (Chumkesornkulkit & Na Wichian, 2018) ที่ทำให้เกิดความเข้าใจและองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับนวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมยังสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการนวัตกรรมในองค์กรมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐและส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันในภาคเอกชนได้ ตั้งแต่การนำความรู้ที่ได้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมสร้างนวัตกรรม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน การจัดกลุ่มงาน ตลอดจนถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมกับการเกิดนวัตกรรมใหม่

นอกจากนั้น ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง อิทธิพลของนวัตกรรมองค์กรต่อการบริการภายในคุณภาพใน MBKS (Fadila, Singhb & Joseph, 2016) อธิบายถึงการพัฒนารูปแบบคุณภาพภายในของบริการนวัตกรรม (IISQ) การวัดผลของนวัตกรรมองค์กร โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสามประการต่อคุณภาพบริการภายใน ความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเป็นไปได้การประกันและการเอาใจใส่ใน MBKS และความเป็นผู้นำนวัตกรรม การจัดการคนและกระบวนการทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการภายในขององค์กร

แนวคิดกระบวนการทำงาน (Work Process - PDCA)

การบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ จัดเป็นกิจกรรมการปรับปรุงและการควบคุมที่ประกอบด้วย การวางแผน การนำแผนที่วางไว้มาปฏิบัติ การตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้และถ้าผลลัพธ์ไม่ได้ตามที่คาดหมายไว้ และการปฏิบัติการแก้ไขในการทบทวนแผนใหม่อีกครั้งหนึ่ง โดยการพัฒนาคุณภาพงานจะมีขั้นตอนการดำเนินการต่อเนื่องเพื่อนำไปใช้ในการบริหารให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Deming, 2004; Melnyk & Denzler, 1996) โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ประกอบด้วยดังนี้ P (Plan) คือ ขั้นตอนการวางแผน กำหนดสาเหตุของปัญหา ตั้งเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และทดสอบเพื่อการจัดการปรับปรุงให้ดีขึ้น D (Do) คือ ขั้นตอนการดำเนินการตามแผนหรือแก้ไขปัญหตามแนวทางที่วางไว้ C (Check) คือ ขั้นตอนการตรวจสอบและเปรียบเทียบผลตามแผนงาน A (Action) คือ ขั้นตอนผลการดำเนินการเป็นไปตามกำหนดมาตรฐานและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

การนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ไปใช้ให้มีประสิทธิผล (Deming, 2004) มีดังนี้ 1) การนำวงจร การนำระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ไปใช้กำหนดแผนงานร่วมกับพนักงานทุกระดับ เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดในการ

ทำงาน ช่วยลดและการสูญเสียของทรัพยากรในรูปแบบต่างๆ 2) มีการตรวจสอบทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมและช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว 3) การตรวจสอบเพื่อค้นหาปัญหาข้างเคียงที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงที่เหมาะสมที่สุด ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำหรือลดความรุนแรงของปัญหา ถือเป็น การนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และ 4) การใช้ PDCA เพื่อการแก้ปัญหาด้วยการตรวจสอบว่ามีอะไรบ้างที่เป็นปัญหากำหนดวิธีแก้ไขเป็นมาตรฐานเพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้สะดวกและนำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ต่อไป

แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การจัดการกระบวนการนวัตกรรมในบริษัท (Viliam, Štefan & Eva, 2014) วัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ การวิเคราะห์วรรณกรรมโดยละเอียดและสร้างผลงานวิจัยเพื่อสร้างแบบจำลองการจัดการกระบวนการนวัตกรรมในบริษัท มีการใช้วิธีการที่แตกต่างกันโดยการแก้ปัญหาที่กำหนดไว้สำหรับตัวอย่าง การวิเคราะห์เนื้อหา การศึกษาเอกสารการสังเคราะห์การวิเคราะห์เปรียบเทียบ การวิเคราะห์กระบวนการการวิเคราะห์ทางสถิติการสร้างแบบจำลองการเขียนโปรแกรมวิธีการวิจัยเชิงประจักษ์ และอื่น ๆ เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับเทคนิคสมัยใหม่และเครื่องมือในการออกแบบสำหรับการสร้างนวัตกรรมกระบวนการและความเป็นไปได้ในการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและเพื่อการบริหารจัดการการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

แนวคิดประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness)

Moorhead & Griffin (2001) ให้ความหมายประสิทธิผลว่า ประสิทธิภาพที่สูงจะอยู่ที่ความหลากหลายของผลลัพธ์ของบุคคล ผลลัพธ์กลุ่ม และผลลัพธ์ขององค์กร อาจทำให้ผลลัพธ์ขององค์กรแตกต่างกันที่สำคัญของประสิทธิผลองค์กร โดยขอบเขตการปฏิบัติงานตามแผนทำให้เกิดผลงานตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนที่ตั้งไว้ให้เกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมอย่างสูงสุด (Redding, 1971) และมีความน่าเชื่อถือ ความพึงพอใจลูกค้า ความรับผิดชอบ ความสะดวกสบาย ความสุภาพอ่อนโยน และมีสมรรถนะการปฏิบัติงาน (Vause, 1997) โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Peterson & Plowman, 1953) คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงมีประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และเพื่อสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ 2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นตามแผนงานหรือเป้าหมายที่วางไว้ของบริษัท 3) เวลา (Time) จะต้องมีความเหมาะสมกับงานและทันสมัยในการใช้เวลาในการดำเนินงานอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ และ 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตจะต้องเหมาะสม การใช้ทรัพยากรต่างๆ ใช้อย่างประหยัดและคุ้มค่ากับงานและวิธีการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้น ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานนั้นมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านคุณภาพงาน (Quality Work) ที่มีความถูกต้องและได้มาตรฐาน 2) ด้านปริมาณงาน (Workload) ดำเนินงานตามแผนและตามกำหนดเวลาที่วางไว้ และ 3) ด้านผลผลิต (Output) มีประสิทธิภาพตลอดจนค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิตที่มีความคุ้มค่า

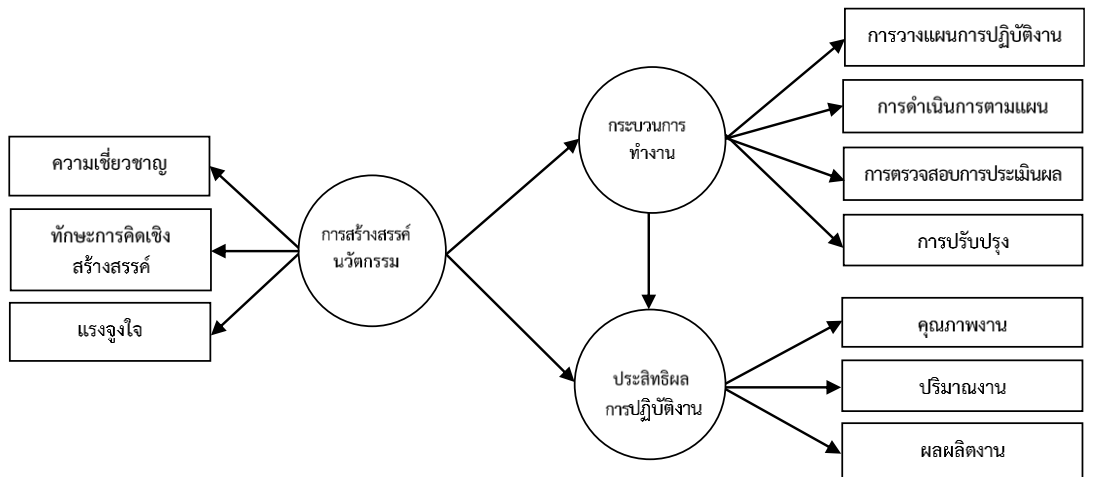
แนวคิดนี้มีความสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านนวัตกรรมกับประสิทธิภาพของบทบาทการทำงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ (Leonga & Raslij, 2013) วัตถุประสงค์เพื่อ

ตรวจสอบว่าพนักงานใช้พฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมให้บรรลุผลการปฏิบัติงานด้วยข้อมูลเชิงลึกจากพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมและการทำงานวรรณกรรมประสิทธิภาพการทำงานเพื่อการศึกษาพนักงานในองค์กรยานยนต์มาเลเซีย พบว่าการสนับสนุนสำหรับพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมหนึ่งปัจจัย และประสิทธิภาพของบทบาทการทำงาน

นอกจากนั้น ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัย เรื่อง การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมความสามารถประเภทของนวัตกรรมและด้านต่างๆ ของประสิทธิภาพของบริษัท (Rajapathirana & Hui, 2018) รวมทั้งนวัตกรรมตลาดและผลการดำเนินงานทางการเงิน จากผลการศึกษาเชิงประจักษ์ที่ครอบคลุมอุตสาหกรรมประกันภัยในศรีลังกา การยืนยันเชิงประจักษ์ของสมมติฐานของแบบจำลองนี้ได้ให้หลักฐานเพื่อยืนยันความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถด้านนวัตกรรม ความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพของบริษัท สามารถนำไปสู่การจัดการความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สำหรับการจัดการของบริษัทประกันภัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีตลอดจนเอกสารงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้นและสามารถนำมาตั้งสมมติฐาน และโมเดลโครงสร้างการสร้างสรรค่นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครมีความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework)

ที่มา: จากการศึกษา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีระยะเวลาการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน 2561 ถึงวันที่ 14 ตุลาคม 2561

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่เป็นเกณฑ์สำหรับกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ตัวอย่าง (Hair, Black, Babin & Anderson, 2010) งานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

เครื่องมือในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างสรรค่นวัตกรรม ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน และ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยข้อคำถามส่วนที่ 2 3 และ 4 มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งกำหนดตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ

การตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย (Index of Item-Objective Congruence: IOC) กับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากการตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถามทุกข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.50 อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยใช้สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (Hinkle D. E., 1998: 118) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ Item Total Correlation และเลือกปัจจัยที่มีค่า Corrected Item Total Correlation ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป มาวิเคราะห์องค์ประกอบ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1990) มีความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.889 – 0.937

เกณฑ์การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) โดยใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์ของโมเดลด้วยวิธี Maximum Likelihood และใช้เกณฑ์การพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ระดับความ น่าจะเป็นของการทดสอบด้วย Chi-square ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ค่า Relative Chi-Square (χ^2 / df) น้อยกว่า 2.00 ค่า Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) น้อยกว่า 0.08 รวมทั้งค่า Goodness of Fit Index (GFI) Adjustedgoodness of Fit Index (AGFI) และ Comparative Fit Index (CFI) มากกว่า 0.90 (Hair et al., 2010) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติของการทดสอบที่ 0.05 ในกรณีที่โมเดลไม่สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์จะดำเนินการปรับโมเดล (Model Modification) และวิเคราะห์ข้อมูลใหม่

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) พิจารณาตามเกณฑ์ของ Hair, Black, Babin & Anderson (2010) แล้วใช้การวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Structural Equation Modeling: SEM) ด้วยโปรแกรม AMOS วิเคราะห์อิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม อิทธิพลรวม และตรวจสอบความกลมกลืนของสมการโครงสร้างเชิงสาเหตุที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการวิจัย

ผลการศึกษากการสร้างสรรคณวัตกรรมการกระบวนกรทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
หญิง*	272	68.00
ชาย	128	32.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี*	277	69.30
31 – 40 ปี	77	19.30
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี*	297	74.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	25.80
4. ตำแหน่งงาน		
ผู้ช่วยผู้จัดการ*	177	44.30
พนักงาน	173	43.30
ผู้จัดการร้าน	50	12.30
5. ระยะเวลาการทำงาน		
4 – 6 ปี*	155	38.80
1 – 3 ปี	150	37.50
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 20,000 บาท*	335	83.80
20,000 – 30,000 บาท	56	14.00

หมายเหตุ: * กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่

ที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการสร้างสรรค์นวัตกรรม กระบวนการทำงาน และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	ระดับความสำคัญ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
การสร้างสรรค์นวัตกรรม			
- ด้านความเชี่ยวชาญ	4.22	0.550	มากที่สุด
- ด้านทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์	4.13	0.602	มาก
- ด้านแรงจูงใจ	4.22	0.536	มากที่สุด
โดยรวม	4.19	0.563	มาก
กระบวนการทำงาน			
- ด้านการวางแผนการปฏิบัติงาน	4.07	0.626	มาก
- ด้านการดำเนินการตามแผน	4.15	0.622	มาก
- ด้านการตรวจสอบประเมินผล	4.11	0.619	มาก
- ด้านการปรับปรุง	4.09	0.620	มาก
โดยรวม	4.12	0.620	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
- ด้านคุณภาพงาน	4.17	0.661	มาก
- ด้านปริมาณงาน	4.20	0.621	มาก
- ด้านผลผลิต	4.20	0.636	มาก
โดยรวม	4.19	0.639	มาก

ที่มา: จากการศึกษา

ผลการตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลอิทธิพลของการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตารางที่ 3 ดัชนีความกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันของการสร้างสรรค์นวัตกรรม กระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ค่าดัชนี	ก่อนปรับ		หลังปรับ	
	เกณฑ์	ค่าสถิติ	เกณฑ์	ค่าสถิติ
Chi-Square/ df	< 2	3.122	< 2	0.920
P-Value of Chi-Square	> 0.05	0.000	> 0.05	0.573
GFI	> 0.90	0.953	> 0.90	0.989
AGFI	> 0.90	0.919	> 0.90	0.975
NFI	> 0.90	0.978	> 0.90	0.995

ตารางที่ 3 (ต่อ)

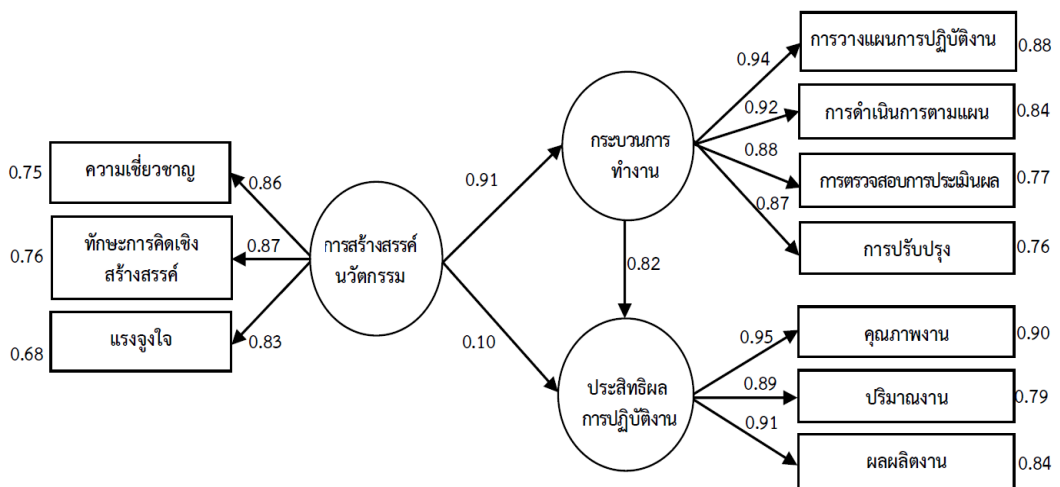
ค่าดัชนี	ก่อนปรับ		หลังปรับ	
	เกณฑ์	ค่าสถิติ	เกณฑ์	ค่าสถิติ
IFI	> 0.90	0.985	> 0.90	1.000
CFI	> 0.90	0.985	> 0.90	1.000
RMR	< 0.05	0.007	< 0.05	0.003
RMSEA	< 0.08	0.07	< 0.08	0.000

หมายเหตุ: *Hair et al., 2010

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 3 การทดสอบความกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างองค์ประกอบเชิงยืนยันของการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์สอดคล้องกับสมมติฐานโดยค่าสถิติที่ตรวจสอบข้างต้นทุกค่าเป็นไปตามเกณฑ์ สำหรับค่าไคสแควร์ (Chi-Square) มีค่าเท่ากับ 22.098 ที่องศาอิสระ (Degree of Freedom) เท่ากับ 24 ระดับความมีนัยสำคัญ (P-Value) เท่ากับ 0.573 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนจากการประมาณค่า Root Mean Square Error of Approximation, (RMSEA) เท่ากับ 0.000 ซึ่งตามกำหนดเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

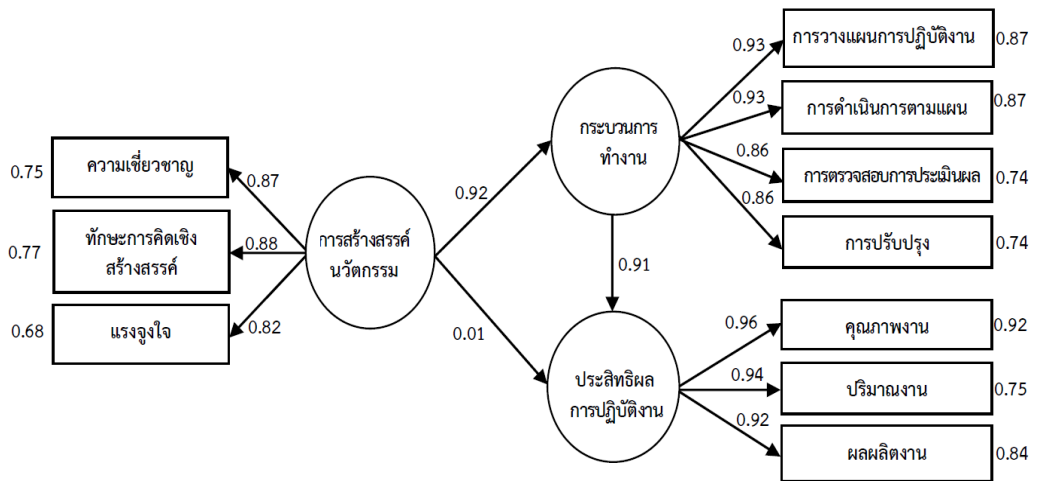


Chi-Square = 99.929, df = 32, P-Value = 0.000, RMSEA = 0.073

ภาพที่ 3 โมเดลโครงสร้างการสร้างสรรคัณวัตกรรมการกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

ที่มา: จากการศึกษา

ค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของโมเดลที่ปรับแล้ว แสดงในภาพที่ 4 และตารางที่ 2 ดังนี้



Chi-Square = 22.098, df = 24, P-Value = 0.573, RMSEA = 0.000

ภาพที่ 4 โมเดลโครงสร้างการสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร หลังปรับค่าความสอดคล้องที่มา: จากการศึกษา

ตารางที่ 4 อิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) อิทธิพลรวม (TE) ของตัวแปรการสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	กระบวนการทำงาน (PDCA)			ประสิทธิผลการทำงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
การสร้างสรรคนวัตกรรม	0.92**	-	0.92**	0.01**	0.84**	0.85**
กระบวนการทำงาน (PDCA)	-	-	-	0.91**	-	0.91**

หมายเหตุ: ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01(**)

ที่มา: จากการศึกษา

จากตารางที่ 4 พบว่า การสร้างสรรคนวัตกรรมและกระบวนการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.92 และ 0.91 สอดคล้องกับสมมติฐาน โมเดลความสัมพันธ์การสร้างสรรคนวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขต

กรุงเทพมหานครมีความสอดคล้องและกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ การสร้างสรรคัณฑ์วัตกรรมยังมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน โดยผ่านกระบวนการทำงานเท่ากับ 0.84 ซึ่งเป็นค่าอิทธิพลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยการศึกษาการสร้างสรรคัณฑ์วัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การสร้างสรรคัณฑ์วัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ ได้แก่ สามารถนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะตนแก้ไขปัญหาในการทำงานของตนเองได้ ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นจริง เห็นผลจริง เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำเสมอ และแรงจูงใจ ได้แก่ ได้รับการสนับสนุนหาความรู้และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Amabile, 1999; Woodman et al., 1993; Collins III & O'Brien, 2003; Elliott-Kemp, 1983; Tidd & Bessant, 2009) ที่เป็นการสร้างค่านิยมในการสร้างสรรค์ในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงให้บุคลากรมีแนวคิดใหม่ มีความสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chumkesornkulkit & Na Wichian, 2018) เรื่อง พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน: แนวคิด ปัจจัยเชิงสาเหตุ ความท้าทาย ที่สามารถทำองค์ความรู้มาประยุกต์ใช้ในการคัดเลือกคนเข้าทำงาน การฝึกอบรมให้พนักงาน ในการเป็นแนวทางในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพการทำงานภาครัฐ และส่งเสริมการแข่งขันในภาคเอกชนได้ และการสร้างสรรคัณฑ์วัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อกระบวนการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Fadila, Singhb & Joseph, 2016) เรื่อง อิทธิพลของนวัตกรรมองค์กรต่อการบริการภายในคุณภาพใน MBKS ในการพัฒนารูปแบบคุณภาพภายในของบริการนวัตกรรม (IISQ) การวัดผลของนวัตกรรมองค์กร โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลักสามประการคือ ความน่าเชื่อถือการตอบสนองความเป็นไปได้การประกันและการเอาใจใส่ใน MBKS และความเป็นผู้นำนวัตกรรมการจัดการคนและกระบวนการทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการภายในขององค์กร

ในส่วนกระบวนการทำงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นการบริหารงานด้วยระบบวงจรคุณภาพ (PDCA) ประกอบด้วย การวางแผนการปฏิบัติงาน ได้แก่ สามารถวิเคราะห์แผนและกำหนดเครื่องมือในการดำเนินงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน การดำเนินการตามแผน ได้แก่ ได้นำความรู้มาพัฒนาคุณภาพการทำงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานของบริษัท การตรวจสอบการประเมินผล ได้แก่ มีการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินงานในการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และการปรับปรุง ได้แก่ สามารถวิเคราะห์ผลสำเร็จของการตรวจสอบและนำผลประเมินมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อสร้างมาตรฐานใหม่ สอดคล้องกับแนวคิดของ (Deming, 2004; Melnyk & Denzler, 1996) โดยการนำวงจร PDCA ไปใช้กำหนดแผนงานร่วมกับพนักงานทุกระดับ และผู้ปฏิบัติมีการวางแผนป้องกันปัญหา สามารถตรวจสอบเพื่อค้นหาปัญหาและมีการแก้ปัญหาโดยกำหนดวิธีแก้ไขเป็นมาตรฐาน

เพื่อให้พนักงานนำไปปฏิบัติได้สะดวกและนำมาวางแผนเพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Viliam, Stefan & Eva, 2014) เรื่อง การจัดการกระบวนการนวัตกรรมในบริษัท เพื่อได้ทราบเกี่ยวกับเทคนิคสมัยใหม่และเครื่องมือในการออกแบบสำหรับการสร้างนวัตกรรมกระบวนการและความเป็นไปได้ในการใช้งานที่มีประสิทธิภาพและเพื่อการบริหารจัดการการใช้งานที่มีประสิทธิภาพ

โดยประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพงาน ได้แก่ ปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพ และมีคุณภาพ ปริมาณงาน ได้แก่ ทำงานได้ตามเป้าหมายของบริษัทและพัฒนาการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ และผลผลิตงาน ได้แก่ การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมและสามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานได้อย่างคุ้มค่า สอดคล้องกับแนวคิดของ (Moorhead & Griffin, 2001; Redding, 1971; Vause, 1997; Peterson & Plowman, 1953) โดยขอบเขตการปฏิบัติงานตามแผนทำให้เกิดผลงานตามที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนที่ตั้งไว้ให้เกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมอย่างสูงสุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Leonga & Raslij, 2013) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานด้านนวัตกรรมกับประสิทธิภาพของบทบาทการทำงาน: การศึกษาเชิงประจักษ์ พบว่าการสนับสนุนสำหรับพฤติกรรมการทำงานที่เป็นนวัตกรรมหนึ่งปัจจัยและประสิทธิภาพของบทบาทการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Rajapathirana & Hui; 2018) เรื่อง การสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมความสามารถประเภทของนวัตกรรมและด้านต่างๆ ของประสิทธิภาพของบริษัท รวมทั้งนวัตกรรมตลาดและผลการดำเนินงานทางการเงิน โดยความสามารถด้านนวัตกรรม ความพยายามในการสร้างสรรค์นวัตกรรมและประสิทธิภาพของบริษัท สามารถนำไปสู่การจัดการความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สำหรับการจัดการของบริษัทประกันภัย

ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

จากผลงานวิจัยการศึกษาการสร้างสรรค์นวัตกรรมกระบวนการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานครได้ขอค้นพบที่ผู้วิจัยใช้เสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า พนักงานในบริษัทสามารถนำความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานที่รับผิดชอบอยู่เสมอ มีการปฏิบัติงานได้อย่างมืออาชีพและมีคุณภาพ สามารถใช้ทรัพยากรในการทำงานได้อย่างคุ้มค่าเป็นไปตามเป้าหมายของบริษัท

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อกระบวนการทำงาน และอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานร้านสะดวกซื้อในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผ่านกระบวนการทำงาน แสดงให้เห็นว่า การสร้างสรรค์นวัตกรรมในบริษัทสามารถนำประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะตนของพนักงานมาแก้ไขปัญหา สามารถนำความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ทั้งนี้บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับความรู้และเครื่องมืออุปกรณ์ที่เป็นประโยชน์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะของงานวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ซึ่งการสร้างนวัตกรรมของพนักงานในองค์กรยังคงมีความน่าสนใจ คือ

2.1 สามารถนำไปศึกษาเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างของบริษัทอื่น ๆ เพื่อหาข้อเปรียบเทียบปัจจัยที่ได้ออกกับงานวิจัยนี้

2.2 สามารถศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุอื่นมาเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร

2.3 สามารถศึกษาปัจจัยประสพการณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะตนของพนักงานนำมาสร้างการเรียนรู้เพื่อก่อให้เกิดการสร้างสรรค่นวัตกรรมในองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- Amabile, T.M. (1999). "How to kill creativity." In *Harvard Business Review on Breakthrough Thinkng*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Capozzi, M. M., Gregg, B., & Hawe, A. (2010). McKinsey global survey results: Innovation and commercialization. *The Mckinsey Quarterly*, 2, 1-8.
- Chumkesornkulkit, P. & Na Wichian, S. (2018). Innovative work Behavior: Concept, Antecedents and Challenges. *Journal of Behavioral Science for Development (JBSD)*, 10(1), 25-41. (InThai).
- Claxton, G. & Lucas, B. B. (2004). *Creative: Essential Steps to Revitalize Your Work and Life*. London : BBC Books.
- Collins III, J. W. & O'Brien, N. P. (2003). *The Greenwood Dictionary of Education*. Connecticut: Greenwood.
- CP All Plc. (2018). *Innovation Management*. Retrieved September 14, 2018, from [https:// www.cpall.co.th/en/about-us/about-cp-all/](https://www.cpall.co.th/en/about-us/about-cp-all/). (InThai).
- Cronbach, J. L. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York, NY: Harper and Row.
- Deming, W.E. (2004). *Out of the Crisis*. Cambridge: Massachusetts Institute of Technology.
- Elliott-Kemp, J. (1983). *Creative Thinking and the Brain*. A Paper for Supervisor Training. (Duplicated Copied Paper).
- Fadila, H., Singhb, K. & Joseph, C. (2016). The Influence of Organizational Innovation towards Internal Service Quality in MBKS. *Hamzani Fadil et al. / Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(2016), 317-324.
- Freeman, C. (1982). *The economics of industrial innovation* (2nd ed.). Cambridge, MA: MIT Press.
- Hair, Black, Babin & Anderson. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Upper saddle Reiver New Jersey. Person Education Internation.

- Hinkle, D.E, William, W., & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). New York, NY: Houghton Mifflin.
- Leonga, C. T. & Rasli, A. (2013). The Relationship between innovative work behavior on work role performance: An empirical study. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 129(2014), 592 – 600.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Martz, W. (2013). Evaluative VS Learning Organization. *Evaluative Organization*, 5, 1-3.
- McGregor, J. (2007). “The world’s most innovative companies”. *Business Week Online*, May 4, 9.
- Melnyk, S. A. & Denzler, D. R. (1996). *Operations Management: A Value Driven Approach*. Boston, Mass: Irwin McGraw-Hill.
- Moorhead, G., & Griffin. R. (2001). *Organizational behavior: Managing people and organizations* (6th ed.). Boston: Houghton Muffin Company.
- Organization for Economic Co-operation and Development: OECD. (2005). *Oslo manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data*. (3rd ed.): OECD Publishing.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management*. Illinois : Irwin.
- Rajapathirana, R. P. J. & Hui, Y. (2018). Relationship between innovation capability, innovation type, and firm performance. *Journal of Innovation & Knowledge*, 3(2018), 44–55.
- Reddin, W. J. (1971). *Effective Management by Objectives: The 3-D Method of MBO*. New York: McGraw-Hill.
- Rickards, T. (1985). *Stimulating innovation: A systems approach*. London: Frances Pinter.
- Rogers, E. M., & Shoemaker, F. (1972). *Communication of innovations: A cross-cultural approach* (2nd ed.). New York: Free Press.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Tidd, J., & Bessant, J.R. (2009). *Managing innovation: Integrating Technological, market and organizational change* (4th ed.). Chichester: John Wiley and Sons.
- Trott, P. (2005). *Innovation management and new product development* (3rd ed.). Harlow: Prentice Hall.
- Vause, B. (1997). *Guide to Analyzing Companies*. London: Economic Newspaper.
- Viliam, L., Štefan, H. & Eva, S. (2014). Management of Innovation Processes in Company. *Viliam Lendel et al. / Procedia Economics and Finance*, 23(2015), 861-866.
- Woodman, R.W., Sawyer, J.E. and Griffen, R.W. (1993). “Toward a theory of organizational creativity”. *Academy of Management Journal*, 18(2), 293-321.