
กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมขององค์การธุรกิจไทยในยุคดิจิทัล Conceptual Framework of Human Resources Development of Innovation Potential in Thai Business Organizations in Digital Era

ประเมศวร์ เอี่ยมอุไร¹, นภาพร ชันธนาภา², ระพีพรรณ พิริยะกุล³
Poramet Eamurai¹, Napaporn Khantanapha², Rapeepun Piriyaikul³
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์^{1,2}, คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง³
Graduate School of Business Administration, Southeast Asia University^{1,2}
Faculty of Science, Ramkhamhaeng University³
i_poramet@hotmail.com¹

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์กรอบแนวคิดของการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมขององค์การธุรกิจไทยในยุคดิจิทัล โดยใช้การสังเคราะห์ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ การสนับสนุนโดยองค์การ การสนับสนุนโดยตนเอง การซึมซับความรู้ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของบุคลากร ยิ่งไปกว่านั้นบทความนี้ได้แสดงให้เห็นว่าการที่องค์การธุรกิจจะสามารถพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงานให้ประสบความสำเร็จได้นั้น องค์การธุรกิจต้องคำนึงถึง 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์การ การสนับสนุนจากพนักงานเอง และ การซึมซับความรู้ของพนักงาน

คำสำคัญ: กรอบแนวคิด, การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, ศักยภาพด้านนวัตกรรม, องค์การธุรกิจไทย, ยุคดิจิทัล

Abstract

The objective of this article is to synthesize an innovative potential development conceptual framework of the human resources of Thai business organizations at digital era. By using the synthesis of related theories and researches to develop a conceptual framework which comprises three elements, such as, organizational support, self-support, knowledge absorption, that lead to the development of employee's innovation capability. This article also shows that, to be able to successfully develop employee's innovation potential. The business organizations need to consider three major factors, which are, organizational support, self-support, and knowledge absorption.

Keywords: Conceptual framework, Human resources development, Innovation potential, Thai business organizations, Digital era

บทนำ

การประดิษฐ์คิดค้น คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal computer) ที่เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 ตามมาด้วยการพัฒนาของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งส่งผลให้การส่งผ่านข้อมูลทำได้ง่าย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ได้ถือเป็นการเริ่มต้นของยุคดิจิทัล (Digital age) หรือยุคของข้อมูลข่าวสาร (Information age) ซึ่งเป็นช่วงเวลาจากระบบเศรษฐกิจที่พึ่งพาอุตสาหกรรมรูปแบบเดิม ตั้งแต่ช่วงการปฏิวัติอุตสาหกรรม เปลี่ยนมาเป็นระบบเศรษฐกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นฐาน (Information technology-based Economy) (Shabir & Mudasir, 2015)

การก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแวดวงธุรกิจ และ อุตสาหกรรมต่างๆ มากมาย ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่เกื้อหนุนให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) ในธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อุตสาหกรรมและธุรกิจที่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก อาทิ อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมผลิตอากาศยาน อุตสาหกรรมยาและผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ อุตสาหกรรมแปรรูปผลิตภัณฑ์เกษตร และอุตสาหกรรมบริการ เป็นต้น (Borkovich & Morris, 2012) ตัวอย่างเช่นในอุตสาหกรรมการผลิตยานยนต์นั้นพบว่า ตลอดระยะเวลา 30 ปีที่ผ่านมา ร้อยละ 70 ของนวัตกรรมที่เกิดขึ้นได้โดยมีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสนับสนุน

อาจกล่าวได้ว่าการสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นส่วนหนึ่งซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จและสมรรถนะขององค์กร (Sandberg & Aarikka-Stenroos, 2014) หากองค์กรใดไม่สามารถพัฒนาและเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยการพัฒนาศักยภาพ นวัตกรรมอย่างต่อเนื่องแล้ว ก็ย่อมที่จะประสบความสำเร็จในระยะยาวได้ยาก

ศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรม (Human resource development of innovation potential) มีความหมายถึง ความสามารถของพนักงานในการนำความรู้ และประสบการณ์จากการเรียนรู้ที่องค์กรจัดสรรให้ มาสร้างสรรค์ นวัตกรรม อันเป็นปฐมบทของศักยภาพทางนวัตกรรมขององค์กร อีกทั้งองค์กรจะต้องมีการสังเกตศักยภาพของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากการที่จะสร้างนวัตกรรมได้ต้องอาศัยฐานความรู้ (Knowledge Based) ที่อยู่ในตัวทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ซึ่งจะถูกนำมาออกมาใช้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรม ซึ่งปัจจุบันนวัตกรรม (Innovation) ขององค์กรธุรกิจในประเทศไทยยังมีน้อยมากเมื่อเทียบกับประเทศอื่น ๆ (สำนักคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ, 2560)

วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสังเคราะห์กรอบแนวคิด อันประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพ ทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมในองค์กร

ประโยชน์ที่จะได้รับ

เพื่อให้ได้กรอบแนวคิดในการนำไปปรับใช้เพื่อสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรม อันจะส่งผลต่อความเป็นองค์กรนวัตกรรม นำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจไทยในยุคดิจิทัล

วิธีดำเนินการศึกษา

บทความนี้ดำเนินการศึกษาโดยทำการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรม ขององค์กรธุรกิจไทยในยุคดิจิทัล และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด พร้อมทั้งสรุปผล เพื่อให้ได้แนวทางการนำไปปรับใช้กับองค์กรในยุคดิจิทัลต่อไป

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรม หมายถึง สิ่งที่ทำขึ้นใหม่หรือแปลกไปจากเดิมซึ่งอาจอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ การบริการหรือ กระบวนการใหม่ โดยที่สิ่งใหม่นั้นเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ จนก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร เศรษฐกิจและสังคม และยังหมายรวมถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ทางเทคโนโลยีหรือการจัดการ มาพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการผลิต หรือบริการใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตลอดจนการปรับปรุงเทคโนโลยี การออกแบบผลิตภัณฑ์และการฝึกอบรม ที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจและก่อให้เกิดประโยชน์ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2557)

ความสำคัญของนวัตกรรมสามารถช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรได้ อีกทั้งนวัตกรรมการผลิตยังสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตให้มีความยืดหยุ่น ประหยัดเวลา ยังสามารถช่วยลดขั้นตอนการผลิตที่ไม่จำเป็นลง ทำให้การผลิตได้ปริมาณมากขึ้น ประสิทธิภาพสูงขึ้นส่งผลให้ต้นทุนที่ใช้ในการผลิตต่ำลง รวมถึงการนำนวัตกรรมมาช่วย ลดความผิดพลาดจากการผลิตได้ (Zirpoli & Becker, 2011)

การสร้างนวัตกรรมขององค์กรเป็นส่วนหนึ่งแสดงถึงความสำเร็จและสมรรถนะขององค์กร โดยรูปแบบการสร้างนวัตกรรมสามารถแบ่งได้ 4 แบบ ตามวัตถุประสงค์ของการใช้ประโยชน์ คือ (1) นวัตกรรมสินค้า (Product) เป็นการพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยี รวมไปถึงการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (2) นวัตกรรมบริการ (Service) เป็นการนำความคิดมาสู่การดำเนินงาน หรือใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอีกทั้งยังเป็นการยกระดับประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผลของการบริการและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจ (3) นวัตกรรมการผลิต (Process) เป็นการนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้พัฒนาในกระบวนการผลิตให้มีความมีประสิทธิภาพสูงชันและมีความยืดหยุ่น โดยใช้ต้นทุนที่ต่ำ (Zhou & George, 2001) จากความหมายดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า นวัตกรรมกระบวนการ เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ไม่ว่าจะเป็เครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดการองค์กร ทั้งนี้โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ให้ไปถึงมือผู้บริโภคหรือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรมากที่สุด และ (4) นวัตกรรมการบริหาร (Management) เป็นรูปแบบของการจัดการที่ตอบรับกับการดำเนินการยุคใหม่ อาจจะเป็นการพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ หรือแนวทางการทำงานแบบใหม่

องค์กรจะมีนวัตกรรมได้ต้องมาจากพื้นฐานสำคัญหลายประการเช่น ภาคองค์กรจะต้องสนับสนุนให้พนักงานที่ใช้ทักษะความรู้ในการทำงาน (Knowledge Workers) ค้นหาความคิดใหม่ ๆ อยู่เสมอ โดยองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนจัดหาแหล่งความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้พนักงานได้เรียนรู้ทั้งที่เป็นความรู้ขององค์กรและความรู้จากแหล่งภายนอกองค์กร และภาคแรงงานที่พนักงานจะต้องมีความรู้ที่จำเป็นต่อการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมก่อนเป็นลำดับแรก

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การธุรกิจยุคดิจิทัล

นักวิชาการหลายท่านมีความคิดเห็นว่า การที่องค์การจะสามารถพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของทรัพยากรมนุษย์ได้สำเร็จนั้น มีปัจจัยที่ต้องพิจารณาดังนี้

1. การสนับสนุนโดยองค์การ (Organizational Support)

การสนับสนุนโดยองค์การ หมายถึง การเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์การได้รับความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรม และตอบสนองเป้าหมายขององค์การ โดยองค์การจะเป็นผู้กำหนดและจัดหาแหล่งความรู้ที่เหมาะสมให้พนักงาน ให้ได้รับความรู้เกิดการซึมซับความรู้และสามารถนำความรู้มาปรับใช้ในองค์การได้ โดยแหล่งความรู้ที่สนับสนุนโดยองค์การนั้นจะมาจาก 2 ระบบ คือ การสนับสนุนความรู้โดยองค์การจากระบบปิดและการสนับสนุนความรู้โดยองค์การจากระบบเปิด

1.1 การสนับสนุนโดยองค์การจากความรู้ระบบปิด

การสนับสนุนโดยองค์การจากความรู้ระบบปิด หมายถึง การสนับสนุนความรู้ขององค์การโดยการให้พนักงานได้รับความรู้จากการฝึกอบรมในงานและการฝึกอบรมนอกงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานได้นำความรู้ไปพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมและตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การ (Sallis & Jones, 2002) โดยพนักงานสามารถบูรณาการความรู้ภายในองค์การจากการรวบรวมความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จนเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่ส่งผลให้พนักงานในองค์การสามารถนำไปเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่อันเกิดจากการนำความรู้ใหม่ ที่ได้จากการเรียนรู้มาปรับใช้ทดลอง อีกทั้งยังก่อให้เกิดการสร้างเครือข่ายการแบ่งปันความรู้ในองค์การ และส่งเสริมความรู้ในองค์การ ทำให้พนักงานได้ใช้ความรู้และสร้างสรรค์ความรู้ใหม่เพิ่มขึ้น

การสนับสนุนโดยองค์การจากความรู้ระบบปิด แบ่งเป็น 2 แบบ คือ (1) ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในงาน (On The Job Training) คือ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในงานของพนักงานในองค์การ เป็นความรู้ที่ถูกถ่ายทอดกันมาภายในองค์การ ผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมในงานโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้พนักงานได้เรียนรู้ผ่านการฝึกอบรมในการทำงาน โดยองค์การมีส่วนใหญ่จะอยู่ในตัวบุคคล เป็นประสบการณ์ของพนักงานภายในองค์การเป็นหลัก และ (2) ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนอกงาน (Off The Job Training) คือ ความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมนอกงานของพนักงานในองค์การ เป็นความรู้ที่องค์การให้การสนับสนุนให้กับพนักงานได้เรียนรู้และรับความรู้ใหม่ ๆ นอกเหนือจากการฝึกอบรมในงานเท่านั้น ซึ่งองค์การอาจจะจัดให้พนักงานได้เข้าร่วมงานประชุม สัมมนา ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับงานของตน ซึ่งความรู้เหล่านี้ไม่ได้ถูกเปิดเผยหรือเผยแพร่ (Landy & Conte, 2007) ดังนั้นองค์การจะเป็นผู้จัดหาหลักสูตรฝึกอบรมนอกงานและสนับสนุนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมดกับพนักงาน โดยวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงาน ได้รับองค์ความรู้ใหม่ที่สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน รวมถึงเพื่อนำความรู้มาใช้ในการทำงานและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในด้านนวัตกรรมต่อไป

1.2 การสนับสนุนโดยองค์การจากความรู้ระบบเปิด

การสนับสนุนโดยองค์การจากความรู้ระบบเปิด หมายถึง การสนับสนุนความรู้ขององค์การโดยการให้พนักงานได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่มีการแบ่งปันความรู้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากนอกองค์การ และอนุญาตให้นำความรู้ ที่เรียนรู้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากภายนอกนั้น เข้ามาใช้งานในองค์การในลักษณะต่าง ๆ เช่น การนำไปทดลองปฏิบัติ จนเกิดความเชี่ยวชาญจากการใช้งาน และทำให้เกิดความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ส่งผลให้เกิดมูลค่าต่อองค์การ ในรูปแบบของนวัตกรรมสินค้า (Product

Innovation) หรือนวัตกรรมการผลิต (Process Innovation) การนำความรู้ดังกล่าวมาใช้มีหลายลักษณะเช่น เป็นความรู้ที่นำมาใช้ได้เลย หรือต้องนำข้อมูลภายในองค์กรผ่านระบบ Cloud หรือเป็นการประมวลผลจากซอฟต์แวร์ที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย โดยที่ความรู้ใหม่นี้บางครั้งการจะอนุญาตให้เผยแพร่แบ่งปันต่อองค์กรภายนอกแบบเปิดกว้าง ซึ่งจะส่งผลดีต่ออุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ได้ใช้ประโยชน์และเกิดเป็นเครือข่ายการแบ่งปันความรู้ระหว่างองค์กร ทำให้ลดค่าใช้จ่าย สร้างพันธมิตร และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันร่วมกัน (Collaborative Advantage) (Martelo & Cegarra, 2014)

การสนับสนุนในการให้ความรู้แก่ข้อมูลแก่พนักงานโดยองค์กร จะนำไปสู่การซึมซับความรู้และการปรับใช้ความรู้ ของพนักงานดังผลการศึกษาศึกษาของ Shu-hsien, Liao, Wu-Chen, Fei and Chih-Chiang (2006) ซึ่งสรุปได้ว่า การให้การสนับสนุนโดยองค์กรด้วยการแบ่งปันความรู้ ผ่านการฝึกอบรมในงานและนอกงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความสามารถในการดูดซับความรู้ของพนักงาน ส่วนงานศึกษาของ McAdam (2014) พบว่า การสนับสนุนโดยองค์กรจากผู้สอนงานระดับต่างๆ จะส่งผลโดยตรงต่อการดูดซับความรู้ของพนักงาน โดยจากการศึกษาพบว่าหากองค์กรใช้เครื่องมือและเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาร่วมสอน จะช่วยกระตุ้นพนักงานให้เกิดการเรียนรู้และช่วยเพิ่มความสามารถในการดูดซับความรู้ได้มากขึ้น

2. การสนับสนุนโดยตนเอง (Self-Support)

การสนับสนุนโดยตนเอง หมายถึง การสนับสนุนให้พนักงานในองค์กรได้หาความรู้ด้วยตนเองโดย ให้ได้ฝึกลงมือปฏิบัติในงานด้วยตนเองเพื่อให้เกิดประสบการณ์ความรู้ใหม่ รวมถึงการให้พนักงานได้ค้นหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งต่างๆ ได้รับการซึมซับความรู้และสามารถนำความรู้มาปรับใช้พัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรม และตอบสนองเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการสนับสนุนโดยตนเอง จะสามารถรับความรู้ได้ 2 รูปแบบคือ ความรู้จากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองและความรู้จากการค้นหาด้วยตนเอง

2.1 การสนับสนุนโดยตนเองจากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง

การสนับสนุนโดยตนเอง หมายถึง การหาความรู้ด้วยตนเองผ่านการลงมือกระทำ (Self-Practice) ซึ่งจะสร้างให้เกิดประสบการณ์โดยตรงกับพนักงาน เป็นวิธีการเรียนรู้ที่เกิดจากการปฏิบัติ การใช้งาน การทดลอง โดยพนักงานได้ลงมือกระทำด้วยตนเอง โดยการเรียนรู้จากการปฏิบัตินี้ เป็นวิธีการที่นิยมใช้ในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานภายใต้แนวคิดที่ว่า ความรู้ใหม่จะเกิดจากการนำประสบการณ์ที่มี มาผ่านการทดลอง ลงมือปฏิบัติ จนนำไปสู่การเกิดความรู้ใหม่ขึ้นในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Beaume and Midler (2009) ที่ให้ความหมายการสนับสนุนความรู้ด้วยตนเองว่า เป็นประสบการณ์ในการเรียนรู้ส่วนบุคคล โดยผู้เรียนมีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้ ทักษะในงานที่ตนปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่ง Adams (2014) เห็นตรงกันว่า การพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงานจะเกิดจากการแสวงหาความรู้ในงานและนำความรู้มาสร้างสรรค์ผลงาน ผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ ทดลองซ้ำ ๆ โดยที่พนักงานจะเป็นผู้ควบคุมกิจกรรมการเรียนรู้ของตนเอง รวมทั้งพนักงานจะต้องประเมินผลการเรียนรู้และความก้าวหน้าของตนเอง

ความสำคัญของการสนับสนุนโดยตนเองจากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง จะช่วยส่งเสริมให้เกิดการแสวงหาความรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานได้ฝึกแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง ผ่านการลงมือปฏิบัติซ้ำ ๆ จนเกิดเป็นความเชี่ยวชาญในงาน (Best Practice) และอาจเกิดความรู้ใหม่ ที่ยากจะลอกเลียนแบบได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้พนักงานได้หาความรู้ด้วยตนเองในงานอย่างต่อเนื่องและส่งเสริมให้มีการนำความรู้ใหม่ วิธีการใหม่ หรือความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ มาใช้ในพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรม เพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร (Adams, 2014)

2.2 การสนับสนุนโดยตนเอง จากการค้นหาความรู้ด้วยตนเอง

การสนับสนุนโดยตนเอง จากการค้นหาความรู้ด้วยตนเอง หมายถึง ความสามารถในการหาความรู้ด้วยตนเองจากแหล่งต่าง ๆ และความรู้ที่ได้มานั้นสามารถใช้งานได้ในทางปฏิบัติ โดยไม่ต้องผ่านการทดลองก่อนนำมาใช้ กล่าวถึงการสนับสนุนการหาความรู้มาใช้ด้วยตนเองว่าเป็นการหาความรู้โดยมีวัตถุประสงค์ (Objective) ที่กำหนดไว้แล้ว โดยวัตถุประสงค์นั้นจะเป็นตัวขับเคลื่อน (Objective Driven) ให้ผู้ค้นหาไปหาความรู้ขึ้นมาใช้เพื่อทำตามวัตถุประสงค์ Haarhoff, Gibson and Flett (2011) อธิบายว่าการสนับสนุนการหาความรู้มาใช้ด้วยตนเองว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ต้องการทำ และเลือกช่องทาง (Alternatives) ที่คาดว่าจะได้ความรู้มาใช้ได้ตรงที่สุดและประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้มากที่สุด ซึ่งการจะตอบสนองต่อความต้องการนี้ได้ต้องอาศัยความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในการค้นหา ในขณะที่ Vansteenkiste, Simon, Lens, Sheldon and Deci (2004) ให้ข้อคิดเห็นว่า การสนับสนุนการหาความรู้มาใช้ด้วยตนเอง จะช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง และสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ตลอดชีวิตด้วยตนเอง ซึ่งตรงกับการเป็นโลกเทคโนโลยีในปัจจุบัน

ปัจจัยการสนับสนุนโดยตนเองส่งผลให้เกิดการซึมซับความรู้ (Absorptive) ของพนักงาน ดังผลการศึกษาของ Todd and Douglas (2012) ซึ่งสรุปผลงานวิจัยว่า การสนับสนุนโดยตนเองในการหาความรู้จะช่วยทำให้พนักงานมุ่งไปที่การหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และความรู้ใหม่ที่ได้จากการแสวงหาความรู้จะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการดูดซับความรู้ของพนักงาน งานศึกษาของ Phalaunnaphat (2015) พบว่า การสนับสนุนโดยตนเองในการหาความรู้ของพนักงานมีบทบาทที่สำคัญในปัจจุบัน ซึ่งเป็นการหาความรู้ผ่านการใช้ประสบการณ์ของตนเองด้วย ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจมากยิ่งขึ้นและส่งอิทธิพลต่อการดูดซับความรู้

การซึมซับความรู้ (Knowledge Absorption)

ความหมายของการซึมซับความรู้ (Knowledge Absorption) ตามแนวคิดของ Cohen and Levinthal (1990) กล่าวว่า เป็นความสามารถในการซึมซับและกักเก็บความรู้ (Knowledge Retention) ของพนักงาน ที่ผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ทั้งที่ได้รับการสนับสนุนความรู้โดยองค์การ (Organizational Support) และการสนับสนุนความรู้ด้วยตนเอง (Self-Support) จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ ทั้งความรู้จากระบบปิด (Closed System) และความรู้จากระบบเปิด (Open System) โดยนำความรู้ที่ซึมซับและกักเก็บไว้มาผ่านกระบวนการคิด วิเคราะห์ และปรับใช้ในงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงาน รวมถึงเพื่อตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์การได้ ขณะที่ Minbaeva, Pedersen, Bjorkman, Fey and Park (2003) กล่าวว่า การซึมซับความรู้เป็นหนึ่งในกระบวนการกักเก็บความรู้ของพนักงาน โดยการเรียนรู้จากแหล่งความรู้ต่าง ๆ และสามารถนำความรู้ขึ้นมาใช้ในงานได้ทันที (Self-Access) เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ อีกทั้งตอบสนองต่อเป้าหมายของการเป็นองค์กรนวัตกรรมได้ โดยในเวลาต่อมา Lane, Koka and Pathak (2006) ได้กล่าวว่า ความสามารถในการซึมซับความรู้ของพนักงานจะมีความแตกต่างกันเนื่องมาจากประสบการณ์เดิม ระดับการศึกษาของพนักงาน และช่องทางในการเข้าถึงแหล่งความรู้ของพนักงาน โดยที่ Zahra and George (2002) ได้แบ่งองค์ประกอบของความสามารถในการหาความรู้ไปใช้งานเป็น 4 องค์ประกอบ คือ (1) การได้มาซึ่งความรู้ (Acquisition) (2) ความสามารถในการการซึมซับ (Absorptive) (3) การแปลงความรู้ (Conversion) และ (4) การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (Utilize) โดยได้กล่าวว่าหากบุคคลากรหรือพนักงานสามารถดำเนินกิจกรรมได้ครบ 4 องค์ประกอบนี้จะสามารถช่วยให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงานได้

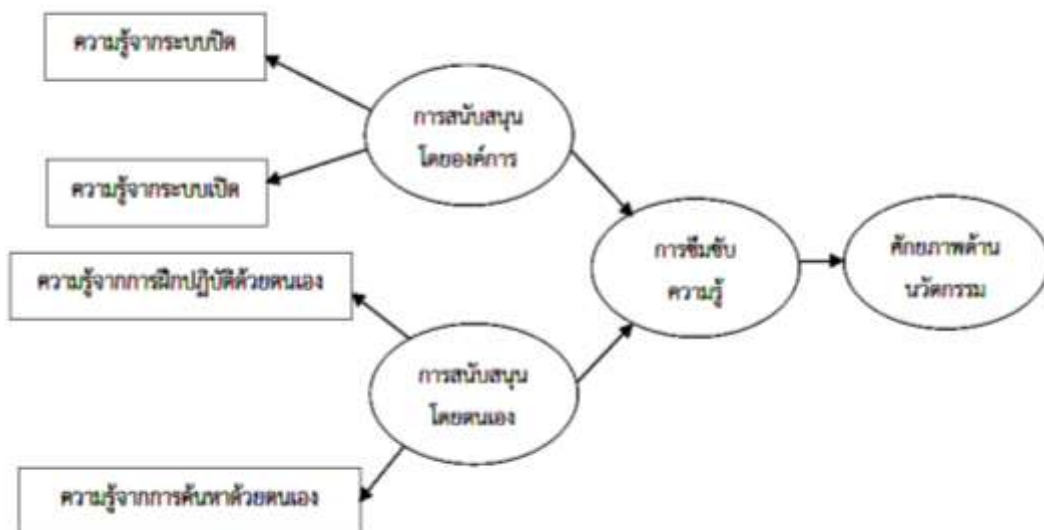
ความสามารถในการซึมซับความรู้ของพนักงานในองค์กร ช่วยส่งผลให้เกิดการนำความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้จากการเรียนรู้ของพนักงาน ที่ได้รับการเรียนรู้โดยวิธีการต่าง ๆ และนำความรู้ไปใช้ในงานของตนได้อย่างถูกต้อง ดังการศึกษาของ Messa and Testa (2004) ซึ่งสรุปว่า ความสามารถในการซึมซับความรู้จะส่งผลกระทบต่อศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงาน และก่อให้เกิดการนำความรู้ไปใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ขององค์กร

ศักยภาพด้านนวัตกรรม (Innovation Potential)

ศักยภาพด้านนวัตกรรม เป็นความสามารถในการเรียนรู้และซึมซับความรู้ของทรัพยากรมนุษย์ (The Ability to Absorb) โดยสามารถที่จะนำความรู้ที่กักเก็บไว้ ออกมาปรับใช้สร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งในรูปแบบนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมบริการหรือนวัตกรรมการบริหาร จนนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของทรัพยากรมนุษย์ (Innovation Potential) และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กรได้ โดย Zhou and George (2001) ได้ให้ความหมายว่า ศักยภาพด้านนวัตกรรมเป็นทั้งทัศนคติและพฤติกรรมของทรัพยากรมนุษย์ในการเรียนรู้ และซึมซับความรู้เพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมใน ขณะที่ Avlonitis, Kouremenos and Tzokas (1994) กล่าวว่า ศักยภาพด้านนวัตกรรมเป็นทั้งความสามารถในการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีและเป็นความตั้งใจ ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการซึมซับความรู้ และมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงความรู้ ไปสู่การพัฒนานวัตกรรมในองค์กร ในเวลาถัดมา Gregory and Lavy (2010) กล่าวว่า ศักยภาพด้านนวัตกรรม เป็นความสามารถในการเรียนรู้และกักเก็บความรู้ของพนักงาน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ได้

กรอบแนวคิดที่ได้จากการศึกษา

จากลำดับขั้นตอนความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงานดังแสดงมาตามลำดับข้างต้น สามารถนำมาสังเคราะห์ได้ผลลัพธ์เป็นกรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจยุคดิจิทัลได้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจยุคดิจิทัล

ที่มา: จากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิด

จากกรอบแนวคิดการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของทรัพยากรมนุษย์ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของทรัพยากรมนุษย์ประกอบไปด้วย การสนับสนุนโดยองค์กร การสนับสนุนโดยตนเอง และการซึมซับความรู้ของพนักงาน ดังนั้นองค์การจึงควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว เพื่อให้สามารถมุ่งสู่การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมในองค์กร

สรุปผล

การนำกรอบแนวคิดในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ด้านนวัตกรรมไปใช้ในองค์กรธุรกิจ เพื่อใช้พัฒนาศักยภาพด้านนวัตกรรมของพนักงานให้เกิดขึ้นนั้น ต้องประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญคือ การสนับสนุนโดยองค์กร การสนับสนุนโดยตนเอง และการซึมซับความรู้ของพนักงาน ในส่วนของการสนับสนุนโดยองค์กรนั้น องค์กรธุรกิจสามารถให้ความรู้แก่พนักงานผ่านทางระบบปิดและระบบเปิดสำหรับการให้ความรู้พนักงานผ่านทางระบบปิด ทำได้โดยการจัดการฝึกอบรมในงานที่ปฏิบัติอยู่ และการฝึกอบรมนอกเหนือขอบเขตของงาน ที่ปฏิบัติอยู่ หรืออาจใช้วิธีการให้ความรู้แบบอื่น อาทิเช่น การโค้ช การเป็นที่เลี้ยง การให้เข้าร่วมสัมมนา ซึ่งจะช่วยให้พนักงานได้รับความรู้และนำความรู้ใหม่ๆที่ได้รับมาฝึกปฏิบัติในองค์กรได้ อีกทั้งยังช่วยพัฒนาสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กรได้

สำหรับการให้ความรู้แก่พนักงานผ่านทางระบบเปิดนั้น องค์กรธุรกิจควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้ที่มีการแบ่งปันโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากภายนอกองค์กร เช่น ความรู้จากลูกค้า ความรู้จากผู้จัดหาชิ้นส่วน ความรู้จากคู่ค้าทางธุรกิจ และความรู้ที่ได้จากการร่วมมือกับมหาวิทยาลัย โดยองค์กรธุรกิจควรอนุญาตให้บุคลากรนำความรู้ที่เรียนรู้โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายจากภายนอกเข้ามาใช้งานในองค์กรธุรกิจในลักษณะต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ยังองค์กรธุรกิจควรสนับสนุนให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและความรู้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบเหมืองข้อมูล (Data mining) เพื่อให้พนักงานสามารถแสวงหาความรู้มาประยุกต์ใช้ในการสร้างสรรค์นวัตกรรมต่าง ๆ ให้แก่องค์กรได้ (Gregory & Levy, 2010)

ในส่วนของ การสนับสนุนโดยตนเองจากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง องค์กรธุรกิจควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งานอื่น นอกเหนือไปจากงานที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในงานอื่นที่เกี่ยวข้อง องค์กรธุรกิจควรเปิดโอกาสให้บุคลากรขององค์กรได้รับผิดชอบแก้ไขปัญหามากๆ ในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานจะได้รับความรู้จากการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในงานและเมื่อพบปัญหาจากการลงมือปฏิบัติพนักงานจะต้องหาวิธีแก้ไขด้วยตนเอง โดยการลองผิดลองถูก ส่งผลให้เกิดประสบการณ์โดยตรงกับตัวพนักงาน ซึ่งการเรียนรู้ในลักษณะนี้จะเป็นวิธีการเรียนรู้ที่เกิดจากการลงมือปฏิบัติ การปฏิบัติงาน การทดลอง โดยพนักงานได้ลงมือกระทำด้วยตนเอง ผ่านการซึมซับความรู้ กักเก็บความรู้ สะสมประสบการณ์ (Poramet, Napaporn & Rapeepun, 2019)

สำหรับการสนับสนุนโดยตนเองจากการค้นหาความรู้นั้น องค์กรธุรกิจควรมีส่วนสนับสนุนให้พนักงานมีการค้นหาความรู้ด้วยตนเอง ด้วยการให้จัดการอบรม และ กิจกรรมเพื่อให้ความรู้ และพัฒนาทักษะต่างๆที่ต้องใช้ในการค้นหาความรู้ให้แก่บุคลากรขององค์กร ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการใช้อินเทอร์เน็ต ทักษะในการสืบค้นข้อมูล และ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น การค้นหาความรู้ด้วยตนเองของพนักงานนั้นช่วยลดระยะเวลาในการเรียนรู้และหาความรู้ใหม่ๆของพนักงานได้ อีกทั้งศักยภาพด้านนวัตกรรมก็จะถูกพัฒนาอย่างรวดเร็วเพราะพนักงานสามารถที่นำความรู้ที่ถูกต้องและผ่านการทดลองมาเรียบร้อยแล้วโดยสามารถนำมาใช้ในองค์กรได้ทันที

ในส่วนของการซึมซับความรู้ ซึ่งพบว่า บุคลากรแต่ละคนอาจมีความสามารถในการซึมซับความรู้ที่ต่างกัน ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิเช่น ระดับการศึกษา ประสบการณ์ หรือ ความเหมาะสมของข้อมูล และช่องทางที่พนักงานใช้ในการค้นหาความรู้ องค์การธุรกิจจึงควรมีการสนับสนุน และ ส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาได้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์การควรมีการจัดข้อมูลที่เรียนรู้ให้เหมาะสมกับระดับความรู้ของพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถซึมซับความรู้ได้ดีขึ้น (Minbaeva et al., 2003)

เอกสารอ้างอิง

- สำนักคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2560). *รายงานผลการสำรวจการวิจัยและพัฒนาและกิจกรรมนวัตกรรมในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย*, ศูนย์ข้อมูลวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2557). *รายงานผลการวิจัยขีดความสามารถด้านนวัตกรรมของประเทศไทย*. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- Adam, O. B. (2014). Lexical access, knowledge transfer and meaningful learning of scientific terminology via an etymological approach. *International Journal of Biology Education*, 3(2), 1-12.
- Avlonitis, G. J., Kouremenos, A., & Tzokas, N. (1994). Assessing the innovativeness of organizations and its antecedents: Project Innovstrat. *European Journal of Marketing*, 28(1), 5-28.
- Beaume, R., & Midler, C. (2009). From technology competition to reinventing individual ecomobility: New design strategies for electric vehicles. *International Journal of Automotive Technology and Management*. 9(2): 174-190.
- Borkovich, D. J., & R. Morris. (2012). When corporations collide: Information overload. *Issues in Information Systems*. 13(2): 269-284.
- Chesbrough, H. W. (2003). *Open Innovation: The New Imperative for Creating and Profiting from Technology*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Gregory, J. B., & Levy, P. E. (2010). Employee coaching relationships: enhancing construct clarity and measurement, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*. 3(2): 109-123.
- Haarhoff, B., Gibson, K., & Flett, R. (2011). Improving the quality of cognitive behaviour therapy case conceptualization: The role of self-practice/ self-reflection. *Behavioural and Cognitive Psychotherapy*. 39(3): 323-339.
- Lane, P. J., Koka, B. R., & Pathak, S. (2006). The Reification of Absorptive Capacity: A Critical Review and Rejuvenation of the Construct. *Academy of Management Review*. 31(4): 833-863.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2007). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology*. NY: McGraw-Hill.
- McAdam, R. (2014). Determinants for innovation implementation at SME and inter SME levels within peripheral regions. *International Journal of Entrepreneurial Behaviour & Research*. 20(1): 66-90.
- Martelo, S., & Cegarra, J. G. (2014). Linking knowledge corridors to customer value through knowledge processes. *Journal of Knowledge Management*. 18(2): 342-365.
- Messa, S., & Testa, S. (2004). Innovation or Imitation? Benchmarking: A Knowledge Management Process to Innovate Services. *Benchmarking: An International Journal*. 11(6): 610-620.

- Minbaeva, D., Pedersen, T., Bjorkman, I., Fey, C., & Park, H. J. (2003). MNC Knowledge transfer, subsidiary absorptive capacity, and HRM. *Journal of International Business Studies*. 34(6): 586-599.
- Phalaunnaphat, S. (2015). Developing Students Learning Ability by Dint of Self-Directed Learning. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 197(25): 2074–2079.
- Poramet, E., Napaporn, K., & Rapeepun, P. (2019). A study of factors that affect the self-practice of employees for the development of innovation capability of the Thai automotive industry. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*. 6(8): 111-118.
- Sandberg, B., & Aarikka-Stenroos, L. (2014). What makes it so difficult? A systematic review on barriers to radical innovation. *Industrial Marketing Management*. 43(8): 1293-1305.
- Sallis, E., & Jones, G. (2002). *Knowledge management in education: Enhancing learning & education*. London, UK: Kogan Published.
- Shabir, A. G., & Mudasir, K. (2015). Diversity of Information Sources in the Digital Age: An Overview. *Journal of Advancements in Library Sciences*. 2(2): 2349-4352.
- Shu-hsien, Liao, Wu-Chen, Fei., & Chih-Chiang, Chen. (2006). Knowledge-intensive industries knowledge sharing, absorptive capacity, and innovation capability: an empirical study of Taiwan's. *Journal of Information Science*. 33(3): 340–359.
- Todd, M., & Douglas, B. (2012). Self-directed learning: A cognitive and computational perspective. *Perspectives on Psychological Science*. 7(5): 464-481.
- Vansteenkiste, M., Simons, J., Lens, W., Sheldon, K. M., & Deci, E. L. (2004). Motivating learning, performance, and persistence: The synergistic effects of intrinsic goal contents and autonomy-supportive contexts. *Journal of Personality and Social Psychology*. 87(2): 246-260.
- Zahra, S., & George, G. (2002). Absorptive Capacity: a review, reconceptualization, and extension. *Academy of Management Review*. 27(2): 185-203.
- Zhou, J., & George, J. M. (2001). When job dissatisfaction leads to creativity: Encouraging the expression of voice. *Academy of Management Journal*. 44: 682-696.
- Zirpoli, F., & Becker, M. (2011). The limits of design and engineering outsourcing: Performance integration and the unfulfilled promises of modularity, *R&D Management*. 41(1): 21–43.

Translated Thai References

- Bureau of Science Policy Committee National Technology and Innovation. (2560). *Report of the research and development survey and innovation activities in the industrial sector of Thailand, Science Information Center Technology and innovation*. (in Thai)
- National Innovation Agency. (2014). *Thailand Innovation Capability Survey Report. Ministry of Science and Technology*. (in Thai)