

การนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร*

INNOVATIVE DISRUPTION ERA IMPLEMENTATION IN PROVIDING
SERVICES IN BANGKOK METROPOLIS

พลวัฒน์ ศุภภัทรเศรษฐ์

Pollawat Suppattarasat

กมลพร กัลยาณมิตร

Kamolporn Kalyanamitra

สถิตย์ นิยมญาติ

Satit Niyomyaht

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนัช

Tassanee Lakkhanapichonchat

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ประเทศไทย

Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand

E-mail: Pol@lawrepulic.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร และ 3) ศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง คือ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร และหัวหน้าฝ่ายสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์โดยการสรุปแบบพรรณนาความ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำ

* Received 12 May 2023; Revised 7 August 2023; Accepted 7 October 2023



นวัตกรรมยุคดิจิทัลขั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ผู้นำ โครงสร้าง วัฒนธรรมองค์การ ทรัพยากรการบริหาร การพัฒนาบุคลากร การร่วมมือกับองค์การภายนอก และระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน 2) ปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรม ยุคดิจิทัลขั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พบว่า ระบบราชการและวัฒนธรรม องค์การไม่เอื้อต่อนวัตกรรม ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ บุคลากรขาดความรู้ ไม่ยอมรับนวัตกรรม งบประมาณไม่เพียงพอ อุปกรณ์เครื่องมือไม่ทันสมัย และ 3) แนวทางการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลขั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควรทำความเข้าใจนโยบาย ปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ นวัตกรรมที่จะนำมาใช้ต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีการติดตามและประเมินผล ควรสร้างวัฒนธรรมองค์การเชิงนวัตกรรม สนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างแรงจูงใจ และสร้างการรับรู้ของประชาชนต่อการให้บริการ รูปแบบใหม่

คำสำคัญ: การนำไปปฏิบัติ, นวัตกรรม, ยุคดิจิทัล, การให้บริการ

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the factors influencing innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis, (2) to study the problems and obstacles of innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis, and (3) to study the approach to innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis. The research was qualitative. The key informants used in this study were Bangkok executives, executives of Bangkok District Office, and 23 heads of district offices in Bangkok Metropolis by using a purposive selection for key informants. The tools used to collect data were interview forms, analyzed by descriptive summary. The results found that (1) the factors influencing innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis included leadership, structure, organizational culture, administrative resources, personnel development, collaboration with external organizations and



the system of rewards, (2) the problems and obstacles of innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis was found that the bureaucratic system and organizational culture were not conducive to innovation, rules, regulations and laws were inconsistent with the situation, personnel lack knowledge innovation was not accepted inadequate budget. Equipment and tools were not up-to-date, and (3) the approach to innovative disruption era implementation in providing services in Bangkok Metropolis was found that operators should understand the policy, improved laws, rules and regulations. Innovation that would be used must cause efficiency in work. There was a follow-up and evaluation. An innovative organizational culture should be created, budget support, appropriate equipment materials, continuously develop personnel, create motivation and create public awareness of the new service.

Keywords: Implementation, Innovative, Disruption Era, Providing Services,

บทนำ

ยุคดิสรัปชัน (Disruption) ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมาย ซึ่งเข้ามามีบทบาทในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของตนเองใหม่ องค์กรที่มีการนำเอานวัตกรรมมาปรับใช้ในการดำเนินงาน โดยพยายามเรียนรู้และใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนาปรับนวัตกรรมให้เหมาะสม (Hisrich, R. D. and Kearney, C., 2014) ซึ่งการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ (Public Innovation) เป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ภาครัฐไทยสามารถปรับตัวทันต่อความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าของโลก และช่วยให้ภาครัฐไทยมีกลไกที่มีประสิทธิภาพสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ในโลกได้ ในขณะเดียวกันยังช่วยส่งเสริมเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจพัฒนาต่อไปได้อย่างก้าวไกล และช่วยตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยผลักดันให้เกิดระบบราชการ 4.0 ขึ้นให้สอดคล้องกับนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลไทยที่มุ่งในการพัฒนาประเทศให้พร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นในหลายด้านเช่นกัน (พระครูปลัดสวัญพัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ ดีเยี่ยม) และณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563) การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการเกิดขึ้นของสังคมมนุษย์ เมื่อมนุษย์มา



อยู่รวมกันเป็นกลุ่มสังคมจะทำให้เกิดภารกิจบางประการที่ไม่ใช่ภารกิจของคนใดคนหนึ่ง เช่น การดูแลความสงบเรียบร้อย การจัดทำสิ่งสาธารณูปโภคพื้นฐานที่ทุกคนต้องใช้ เป็นต้น ภารกิจเหล่านี้ มักจะไม่มีปัจเจกชนใครไปดำเนินการ สังคมจึงจัดให้มีโครงสร้างทางสังคมขึ้นมาดำเนินการ เช่น ระบบการเมืองและระบบบริหารรัฐกิจ เป็นต้น เพื่อทำหน้าที่ผลิต จัดหาเพื่อ บริการแก่สาธารณชน กิจกรรมเหล่านี้จึงถูกเรียกว่า “การบริการสาธารณะ” การให้บริการสาธารณะ จึงนับเป็นกิจกรรมที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่อาจ เป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการ (มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์, 2560)

กรุงเทพมหานคร (กทม.) มีฐานะเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล (อรรถัย กักผล, 2552) กรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ หรือให้บริการประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในทุกด้านของประชากรในพื้นที่ เช่น (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (3) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย และ (4) การสาธารณูปโภค เป็นต้น ขณะเดียวกัน ในแต่ละสำนักงานเขตก็มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ เช่น งานการปกครองท้องที่ การพัฒนาชุมชน การส่งเสริมอาชีพ การทะเบียน การโยธา การรักษาที่สาธารณะ การพัฒนาผังเมืองเขต การระบายน้ำ การสาธารณสุข การจัดเก็บรายได้ การรักษาความสะอาด การดูแลบำรุงรักษาต้นไม้ การดำเนินการเกี่ยวกับการศึกษา เป็นต้น (วิรัช วิรัชนิการวรรณ, 2561) กรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และแนวนโยบายการพัฒนา เศรษฐกิจของประเทศไทย 4.0 เพื่อมุ่งบริการประชาชนชาวกรุงเทพฯ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (นิศาชล ฉัตรทอง, 2561) แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2561-2565) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...บุคลากรกรุงเทพมหานคร เป็นผู้ปฏิบัติงานแบบมืออาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และเป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน กรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและโปร่งใส โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่ทันสมัย (SMART SERVICE) เพื่อสนับสนุนนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) และมีการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ



(SMART CITY)” (Bangkok, Office of Strategy and Evaluation, n.d.) กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ทั้งสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรุงเทพมหานคร ได้อย่างรวดเร็วและได้รับการเอาใจใส่ดูแลอย่างทั่วถึง อาทิเช่น จัดตั้ง “ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)” เปิด Application “Bangkok 2U รู้ทันเหตุการณ์” ให้บริการข้อมูลประชาชนเกี่ยวกับสภาพ ฝนน้ำท่วม การจราจรบนท้องถนนที่เป็นปัจจุบัน (Real time) จัดตั้งเครือข่าย “Public Eyes” ฝักระวังความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 24 ชั่วโมง จัดทำระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ผู้พิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส โครงการ “Bangkok Special Care” ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วและใส่ใจ เป็นพิเศษ กรุงเทพมหานครยังจะต้องปรับตัวให้ทันต่อความก้าวหน้าของภาคเอกชนและองค์กรธุรกิจต่าง ๆ ด้วย เพื่อจะได้เสริมและเกื้อหนุนให้ภาคธุรกิจได้พัฒนาไปอย่างก้าวไกล ในขณะที่ประชาชนหรือผู้รับบริการก็จะมีคามคาดหวังที่สูงขึ้นไปเรื่อย ๆ ต่อการบริการของภาครัฐจึงทำให้ภาครัฐไม่อาจหยุดนิ่งได้ ต้องปรับตัวและมีนวัตกรรมในการทำงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (นิศาชล ฉัตรทอง, 2561)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับ การนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อมุ่งหวังให้กรุงเทพมหานครได้นำผลการศึกษามาปรับใช้ในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีและดิจิทัลมาปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดบริการสาธารณะเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนและประเทศชาติอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาแนวทางการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร



ระเบียบวิธีวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มุ่งศึกษาการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพล ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการปฏิบัติ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร รวมทั้งสิ้นจำนวน 23 คน ประกอบด้วย (1) ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน (2) ผู้บริหารสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน และ (3) หัวหน้าฝ่ายสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 12 คน การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีพื้นที่ในการศึกษา ประกอบด้วย ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร ทั้ง 6 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตบางเขน เขตสวนหลวง เขตคลองสามวา เขตจอมทอง และเขตบางแค โดยพิจารณาจากจำนวนประชากร พื้นที่ ความหนาแน่น จำนวนบ้าน จำแนกตามแขวงในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2564

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยแบบสัมภาษณ์ ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคนจะถูกถามด้วยคำถาม เหมือนกันหมดทุกคน คำถามเป็นคำถามปลายเปิด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป ด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย หนังสือทั่วไป เอกสารของทางราชการ งานวิจัย และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

4.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลโดยอาศัยการเผชิญหน้า (face-to-face) ด้วยคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย



4.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม เนื่องจากผู้วิจัยทำงานในหน่วยงานเกี่ยวข้อง จึงได้สังเกตการณ์ขณะที่ปฏิบัติงาน เข้าร่วมประชุม ร่วมกิจกรรม การศึกษาดูงาน จึงทำให้ผู้วิจัยมีโอกาสในการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ด้วยวิธีการตีความข้อมูลตามความหมายในทัศนะของผู้ถูกสัมภาษณ์ ทำข้อสรุปฉบับร่าง เป็นการลงเขียนข้อสรุปแต่ละเรื่องของการสัมภาษณ์เพื่อตัดทอนหรือลดขนาดข้อมูลที่ไม่ต้องการออกไปได้ สร้างข้อสรุป โดยนำเสนอในลักษณะการสรุปความแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

การศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร มีข้อค้นพบในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1) ด้านผู้นำ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผนงานปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน กำกับติดตาม ชี้แนะแนวทาง สร้างความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทั้งยังคอยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรด้านการดำเนินงานที่สำคัญ และการส่งเสริมการอบรมและพัฒนาบุคลากร ผู้นำจะต้องสร้างความชัดเจนในสิ่งที่องค์กรต้องการและต้องมุ่งมั่น ทุ่มเทในการปกป้องและสนับสนุนความคิดที่ดีของพนักงาน ผู้นำต้องมีความสามารถในการกระตุ้น และจูงใจให้พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และต้องจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุน การทำงานของพนักงานด้วย

2) ด้านโครงสร้างองค์การ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะโครงสร้างองค์การเป็นกระบวนการในการกำหนดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแบ่งงานกันทำ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนการแสดงพฤติกรรม ความ



คิดเห็น และทัศนคติของบุคลากร และร่วมมือต่าง ๆ เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพและการสร้างนวัตกรรม

3) ด้านวัฒนธรรมองค์การ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบ้ซ้่นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนและเสริมสร้างประสิทธิภาพให้องค์การไปสู่การเป็นองค์การนวัตกรรม การที่องค์การมีวัฒนธรรมนวัตกรรม จะสร้างบรรยากาศที่ดีที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนาวัตกรรมขึ้นมา และช่วยบ่มเพาะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

ด้านทรัพยากรการบริหาร จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบ้ซ้่นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะทรัพยากรทางการบริหารเป็นเครื่องมือที่ช่วย สนับสนุนให้การบริหารงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ในด้านนวัตกรรม ประสบสำเร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ด้วยดี ทั้งยังช่วยให้เกิดการสร้างและพัฒนาสรรค์นวัตกรรม จูงใจบุคลากรให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในนวัตกรรม และความสะดวกต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

ด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบ้ซ้่นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะจะช่วยเตรียมความพร้อม บุคลากรภายในองค์การให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้เป็นอย่างดี ช่วยเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้การนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังออกมาได้

ด้านการร่วมมือกับองค์การภายนอก จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบ้ซ้่นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการส่งเสริมเกื้อกูลกัน การปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยเพิ่มพลังและศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูล การถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านนวัตกรรม รวมถึงการพัฒนาบุคลากร

ด้านระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบ้ซ้่นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในของบุคลากร เช่น ความภาคภูมิใจ แรงบันดาลใจ และความสุข สามารถ



ปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรก่อนวัตรกรรม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในการสร้างวัตรกรรม และการใช้วัตรกรรม เป็นไปตามที่องค์การต้องการ

2. ปัญหาและอุปสรรคของการนำวัตรกรรมยุคดิสรบชั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการนำวัตรกรรมยุคดิสรบชั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร การบริหารจัดการแบบระบบราชการและวัฒนธรรมองค์การแบบราชการไม่เอื้อต่อวัตรกรรม ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม และไม่ยอมรับวัตรกรรม ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่พอเพียงและทันสมัยสำหรับใช้งาน ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ การใช้วัตรกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ งบประมาณและค่าใช้จ่ายสูงขึ้น บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้วัตรกรรมใหม่ ๆ และนวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ

3. แนวทางการนำวัตรกรรมยุคดิสรบชั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการนำวัตรกรรมยุคดิสรบชั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจนโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านการบริหารจัดการวัตรกรรมขององค์การ ดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้บังคับอยู่ให้มีความทันสมัย นวัตกรรมใด ๆ ที่จะนำมาใช้ต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างวัฒนธรรมองค์การเชิงนวัตกรรม สนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีเหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อวัตรกรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนประชาชนต้องสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อวิธีการและรูปแบบให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ การพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ ผลิตภัณฑ์ บริการ โครงสร้างองค์การและกระบวนการดำเนินงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัย พบประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้



1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

ด้านผู้นำ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะผู้นำเป็นผู้กำหนดนโยบาย วางแผนงาน ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงาน กำกับติดตาม ชี้แนะแนวทาง สร้างความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ทั้งยังคอยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนทรัพยากรด้านการดำเนินงานที่สำคัญ และการส่งเสริมการอบรมและพัฒนาบุคลากร ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Quinn (1991) ที่กล่าวว่า ผู้นำจะต้องสร้างความชัดเจนในสิ่งที่ต้องการและต้องมุ่งมั่นทุ่มเทในการปกป้องและสนับสนุนความคิดที่ดีของพนักงาน ผู้นำต้องมีความสามารถในการกระตุ้น และจูงใจให้พนักงานที่มีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม และต้องจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุน การทำงานของพนักงานด้วย (Quinn, J. B., 1991) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของลักขณา อีรศักดิ์วรกุล และธิตัต ตรีศิริโชติ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีดังนี้ ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การ โดยผ่านการจัดการองค์การ ปัจจัยด้านการจัดการองค์การมีความสัมพันธ์ทางตรงต่อนวัตกรรมภายในองค์การ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การโดยผ่านการจัดการองค์การ ปัจจัยด้านวิสัยทัศน์และกลยุทธ์องค์การ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การโดยผ่านภาวะผู้นำและการจัดการองค์การ และปัจจัยด้านการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ทางตรงและทางอ้อมต่อนวัตกรรมภายในองค์การ โดยผ่านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (ลักขณา อีรศักดิ์วรกุล และธิตัต ตรีศิริโชติ, 2564)

ด้านโครงสร้างองค์การ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะโครงสร้างองค์การเป็นกระบวนการในการกำหนดความสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในองค์การ ทั้งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแบ่งงานกันทำ การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ตลอดจนการแสดงพฤติกรรม ความคิดเห็น และทัศนคติของบุคลากร และร่วมมือต่าง ๆ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Adair (1996) ที่กล่าวว่า โครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นขององค์การที่มีการสร้างนวัตกรรมจะมีการ



เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กร โดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่นไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ทีมงาน การติดต่อสื่อสาร เป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพและการสร้างนวัตกรรม (Adair, J. E., 1996) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของรัตนวิ โมรากุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบองค์กรแห่งนวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจเกี่ยวกับองค์ประกอบที่เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน มีจำนวน 8 องค์ประกอบ คือ (1) การจัดการความรู้ (2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (3) ภาวะผู้นำ (4) บรรยากาศองค์การ (5) การทำงานเป็นทีม (6) โครงสร้างองค์กร (7) วัฒนธรรมองค์การ และ (8) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (รัตนวิ โมรากุล, 2560)

ด้านวัฒนธรรมองค์การ จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบชั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนและเสริมสร้างประสิทธิภาพให้องค์กรไปสู่การเป็นองค์กรนวัตกรรม การที่องค์กรมีวัฒนธรรมนวัตกรรม จะสร้างบรรยากาศที่ดีที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาด้านความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมขึ้นมา และช่วยบ่มเพาะการเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Gibbons (1997) ที่กล่าวว่า องค์กรที่ดีควรมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม ควรประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (1) มีการกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์ที่ชัดเจนที่สามารถพัฒนา องค์กรให้มุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (2) ผู้บริหารควรมุ่งมั่นและผลักดันให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมภายในองค์กร ด้วยการเล็งเห็นคุณค่าของนวัตกรรมเป็นสำคัญ และต้องมีบุคลากรที่สามารถทำหน้าที่ตามบทบาทต่าง ๆ (3) การให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ที่เอื้อต่อกระบวนการแห่งการสร้างสรรค์ และ (4) ผู้นำองค์กรต้องสร้างองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) และมีความเชื่อมโยงกับปัจจัยภายนอกองค์กร (Gibbons, A., 1997) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์กรนวัตกรรม: มโนทัศน์ และตัวแบบเชิงทฤษฎี ผลการวิจัย พบว่า องค์กรนวัตกรรม หมายถึง องค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ แผนงาน กระบวนการ รวมถึงการบริหารจัดการ กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ องค์กรมีการบริหารจัดการนวัตกรมนั่นเอง โดยองค์กร



นวัตกรรม ประกอบด้วย คุณลักษณะหลัก 4 ประการ คือ (1) การนำองค์การเพื่อนวัตกรรม (2) โครงสร้างองค์การที่เอื้อต่อการบริหารจัดการนวัตกรรม (3) บรรยากาศองค์การที่ส่งเสริมการเรียนรู้ ความสามารถในการสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และ (4) ระบบงานที่สนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร นอกจากนี้ ยังพบเงื่อนไข สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การนวัตกรรม ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่ องค์การเรียนรู้ การจัดการ ความรู้ และวัฒนธรรมองค์การ ผลการศึกษาในครั้งนี้ช่วยให้้องค์การมีแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็น องค์การนวัตกรรมที่มีความสามารถในการรังสรรค์นวัตกรรมได้อย่างยั่งยืน (อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล, 2560)

ด้านทรัพยากรการบริหาร จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิสรบขึ้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะทรัพยากรทางการบริหารเป็นเครื่องมือที่ช่วย สนับสนุนให้การบริหารงานและการดำเนินงานต่าง ๆ ในด้านนวัตกรรมประสบความสำเร็จและบรรลุผลสัมฤทธิ์ได้ด้วยดี ทั้งยังช่วยให้เกิดการสร้างและพัฒนาสรรค์นวัตกรรม จูงใจบุคลากรให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในนวัตกรรม และความสะดวกต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของวุฒิพงษ์ ภักดีเหลา (2554) ที่กล่าวว่า องค์การจะต้องจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อส่งเสริมนวัตกรรม คือ มีการจัดสรรและสนับสนุนทรัพยากรและการลงทุนสำหรับการค้นหา พัฒนา การศึกษา การฝึกอบรม และการนำความคิดใหม่ไปปฏิบัติ มีการจัดตั้งกองทุนในการสนับสนุนความคิดหรือโครงการนวัตกรรมที่พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึง มีการให้เวลากับพนักงานในการสร้างความคิดใหม่และนวัตกรรม มีเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการศึกษา และการสร้างสรรค์นวัตกรรม จัดให้มีห้องสมุดสำหรับค้นคว้าและจุดประกายความคิดสร้างสรรค์ทางนวัตกรรม (วุฒิพงษ์ ภักดีเหลา, 2554) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของอุมาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรม พบว่า ปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มีระบบและการพัฒนาการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน และปัจจัยด้านการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรม พบว่า องค์การมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและมีการใช้ช่องทางสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (อุมาพร กาญจนคลอด และคณะ, 2559)



ด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลขั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะจะช่วยเตรียมความพร้อม บุคลากรภายในองค์กรให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้เป็นอย่างดี ช่วยเพิ่มความรู้ ความสามารถ และทักษะอย่างต่อเนื่อง ส่งผลทำให้การนำนวัตกรรมมาใช้ในการทำงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแสดงพฤติกรรมที่คาดหวังออกมาได้ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของHerkema (2003) ที่กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นการใช้ความคิดหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กร หรือนวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะ เชียบพล้นหรือค่อยเป็นค่อยไป (Herkema, S., 2003) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของชมภูนุช หุ่นาค (2560) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง ผลการวิจัย พบว่า หนทางสู่การสร้างการบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง ประกอบด้วย (1) การปรับเปลี่ยนโครงสร้างอำนาจและการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสังคม (2) การปรับเปลี่ยนบทบาทของข้าราชการ (3) สร้างและจัดการเครือข่ายอย่างเป็นระบบ (4) สร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะใหม่ และ (5) สร้างแรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง (ชมภูนุช หุ่นาค, 2560)

ด้านการร่วมมือกับองค์การภายนอก จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลขั้นไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงาน จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการส่งเสริมเกื้อกูลกัน การปฏิบัติงานร่วมกัน ช่วยเพิ่มพลังและศักยภาพในการพัฒนานวัตกรรม การแลกเปลี่ยนข้อมูล การถ่ายทอดองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านนวัตกรรม รวมถึงการพัฒนาบุคลากร และแบ่งปันทรัพยากรต่าง ๆ ระหว่างกัน ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของWannapa (2012) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบความเป็นองค์การแห่งนวัตกรรมว่า มีการร่วมมือกับองค์การภายนอก โดยสนับสนุนการสร้างเครือข่ายกับภายนอกองค์การ ด้านเงินทุน ด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ และด้านงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมองค์การ (Wanapa, W., 2012) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการสาธารณะแนวใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณีกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะแนวใหม่ เน้นให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สร้างเครือข่ายกับกลุ่มต่าง ๆ การใช้



เทคโนโลยีทันสมัย การใช้สื่อ Social, e-Office เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดยิ่งขึ้น (วิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ, 2562)

ด้านระบบการให้รางวัลและผลตอบแทน จากการศึกษาพบว่า มีอิทธิพลต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพราะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจภายในของบุคลากร เช่น ความภาคภูมิใจ แรงบันดาลใจ และความสุข สามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรต่อนวัตกรรม และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคลากรในการสร้างนวัตกรรม และการใช้นวัตกรรม เป็นไปตามที่องค์การต้องการ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของวูฉิงซิง ภักดีเหล่า (2554) ได้กล่าวว่า การให้รางวัลแก่ผู้มีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สอดคล้องกับระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน มีการตั้งเป้าหมาย และ หลักเกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างชัดเจนและยุติธรรม มีรูปแบบของการให้รางวัลที่มีความหลากหลาย ทั้งรางวัลที่เป็นตัวเงิน สิ่งจูงใจทางอาชีพ รางวัลทางสังคม รางวัลภายใน และการเลื่อนขั้นตำแหน่ง โดยควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการให้รางวัลที่ไม่เป็นตัวเงิน เช่น การให้การยกย่องสรรเสริญ การเฉลิมฉลองให้กับความสำเร็จ การบันทึกชื่อและผลงานไว้ในสิ่งพิมพ์และหอเกียรติยศ การให้จดหมายชมเชยจากผู้บริหารระดับสูง ให้โอกาสในการฝึกอบรมและการศึกษาต่อ ความยืดหยุ่น ด้านเวลาและอิสระในการทำงานที่สนใจ (วูฉิงซิง ภักดีเหล่า, 2554) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของแก้วตา ศรอดิศักดิ์ และชวนชื่น อัคระวณิชชา (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม ผลจากการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกกับพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ รวมไปถึงพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานซึ่งมีอิทธิพลเชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (แก้วตา ศรอดิศักดิ์ และชวนชื่น อัคระวณิชชา, 2561)

2. ปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร การบริหารจัดการแบบระบบราชการและวัฒนธรรมองค์การแบบราชการไม่เอื้อต่อนวัตกรรม ระเบียบ ข้อบังคับ และกฎหมายไม่สอดคล้องกับสภาพการณ์ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม และไม่



ยอมรับนวัตกรรม ข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ อุปกรณ์เครื่องมือที่ไม่พอเพียงและทันสมัย สำหรับใช้งาน ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของพิรุวรรณ กิติคุณ กล่าวว่า โครงสร้างระบบราชการไทยมีขนาดใหญ่ โครงสร้างซ้ำซ้อนกันทั้งในด้านการกิจ บทบาท อำนาจหน้าที่ ทำให้ไม่คล่องตัว ไม่สามารถตอบสนองและรองรับกับความสลับซับซ้อนของการบริหารราชการแผ่นดิน ในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการซ้ำซ้อนกันของ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้การบริหารราชการส่วนกลาง โดยใช้หลักการรวมศูนย์อำนาจ ซึ่งเป็นผลมาจากโครงสร้างของระบบราชการ โดยแบ่งออกเป็น กระทรวง ทบวง และกรม เป็นศูนย์สั่งการนั้น เมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป ระบบนี้กลายเป็น ปัญหาและไม่เหมาะสม เกิดความล่าช้าในการทำงาน และไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน (พิรุวรรณ กิติคุณ, ม.ป.ป.) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ศึกษาวิจัยเรื่อง นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ (1) การใช้นวัตกรรมเพื่อการ ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ (2) งบประมาณและค่าใช้จ่าย สูงขึ้น (3) บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้ นวัตกรรมใหม่ ๆ (4) นวัตกรรมต้องได้รับการ ปรับปรุงอยู่เสมอ (5) ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร (วิไลวรรณ เกตุพันธ์, 2564)

3. แนวทางการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการ ของกรุงเทพมหานคร ควรมีการสื่อสารทำความเข้าใจนโยบาย และแผนปฏิบัติการด้านการ บริหารจัดการนวัตกรรมขององค์กร ดำเนินการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่ใช้บังคับอยู่ให้มีความทันสมัย นวัตกรรมใด ๆ ที่จะนำมาใช้ต้องก่อให้เกิดประสิทธิภาพใน การทำงาน และต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อให้ทราบประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงนวัตกรรม สนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี เหมาะสมและเอื้อต่อการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นของ บุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างทัศนคติเชิงบวกต่อนวัตกรรม และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนประชาชนต้องสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีต่อวิธีการและรูปแบบให้บริการ ประชาชนในรูปแบบใหม่ ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของปวาสินี สุขเจริญ (2552) ได้กล่าวว่า องค์กรนวัตกรรมประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์ร่วม (2) การปรับปรุงโครงสร้าง (3) บุคคลสำคัญในองค์กร (4) ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (5) การ



พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง (6) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (7) การมีส่วนร่วมในเรื่องนวัตกรรม (8) มุ่งเน้นภายนอก (9) การสร้างบรรยากาศองค์กร และ (10) องค์กรแห่งการเรียนรู้ (ปวาสินี สุขเจริญ, 2552) และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มรกด จันทรกระพ้อ (2562) ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์การ ผลการวิจัย พบว่า องค์การแห่งนวัตกรรมนั้นเป็นองค์การที่มุ่งเน้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมในองค์การ โดยมีการบริหารจัดการด้วยการริเริ่มสิ่งใหม่หรือการพัฒนาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติ ผลิตภัณฑ์ บริการ โครงสร้างองค์การและกระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญจากการขับเคลื่อนองค์การด้วยผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลงที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ การสร้างบรรยากาศแห่งนวัตกรรม การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ที่งานและการจัดการความรู้ มีโครงสร้างองค์การแบบแนวราบและยืดหยุ่น สามารถกระจายอำนาจได้อย่างทั่วถึง รวมไปถึงการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกองค์การที่เป็นส่วนประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การสู่ความเป็นเลิศ เป็นการปฏิรูปองค์การเพื่อประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ (มรกด จันทรกระพ้อ, 2562)

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานครนำเสนอได้ดังนี้ 1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ประกอบด้วย (1) ผู้นำองค์การต้องมีการกำหนดนโยบาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมที่ชัดเจน เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางหรือแนวทางเดียวกัน และควรทบทวนหรือปรับวิธีการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (2) ควรมีการกำหนดกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความชัดเจน และ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เป็นอุปสรรคต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปใช้เพื่อบริการประชาชน และ(3) ควรต้องมีการวางแผนพัฒนาองค์การให้เป็นองค์การนวัตกรรมเพื่อให้เป็นตัวช่วยสนับสนุน การเกิดผลการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาให้บริการประชาชน เช่น การสร้างวัฒนธรรมองค์การเชิงนวัตกรรม การปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้มีความทันสมัย เป็นต้น 2) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ได้แก่ (1) ควรมีการสนับสนุนหรือจัดสรรทรัพยากรการบริหารในด้านต่าง ๆ ให้มีเพียงพอ และมีความทันสมัย เพื่อให้รองรับการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (2) ควรให้ความสำคัญกับ



การร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ โดยแสวงหาความร่วมมืออย่างต่อเนื่องและสร้างร่วมมือในรูปแบบต่าง ๆ กับองค์กรอื่น ๆ เพื่อช่วยกันสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ และพัฒนาระดับนวัตกรรมของกรุงเทพมหานคร เพื่อสร้างความสำเร็จอย่างมั่นคงยั่งยืน และ (3) ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลและนวัตกรรมของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การปฏิบัติงาน และการใช้เครื่องมือดิจิทัลหรือเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสามารถใช้งานเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และ 3) ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ (1) ควรศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่กับการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น และเป็นการยืนยันผลการศึกษาเชิงคุณภาพให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น (2) ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลเพิ่มเติมต่อการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในมุมที่กว้างและมีความละเอียดมากขึ้น และ (3) ควรมีการศึกษาลักษณะของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลไปปฏิบัติในการให้บริการของกรุงเทพมหานคร

บรรณานุกรม

- แก้วตา ศรอดีศักดิ์ และชวนชื่น อัคระวณิชชา. (2561). ปัจจัยเหตุและผลของพฤติกรรมสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ เขตจังหวัดนครปฐม. . Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 11(2), 1531-1545.
- ชมภูนุช หุ่นนาค. (2560). การบริการสาธารณะใหม่เพื่อรับใช้พลเมือง. วารสารมนุษยสังคมปริทัศน์, 19(1), 125-140.
- นิศาชล ฉัตรทอง. (2561). บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม. ใน (ดุษฎี นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปวาสนี สุขเจริญ. (2552). ความเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษา: โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ใน (การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.



- พระครูปลัดสวพัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ ดีเยี่ยม) และณัฏยาณี บุญทองคำ. (2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6(3), 287-299.
- พิรุวรรณ กิตติคุณ. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการ. เรียกใช้เมื่อ 2566 จาก https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=27365
- มรกต จันทรกระพ้อ. (2562). การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์กร. วารสารนักบริหาร Executive Journal, วารสารนักบริหาร Executive Journal, 39(1), 52-66.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2560). บทที่ 2 การบริการสาธารณะ. เรียกใช้เมื่อ 29 กันยายน 2565 จาก <https://dspace.bru.ac.th/xmlui/>
- รัตนวิดี โมรากุล. (2560). การวิเคราะห์องค์ประกอบองค์การแห่งนวัตกรรมของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. ใน (คุณนิตินันท์ปรัชญาคุณภูมิจิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ลักขณา อีรศักดิ์วรกุล และธีทัต ตรีศิริโชติ. (2564). ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมภายในองค์การวิสาหกิจขนาดกลางและ ขนาดย่อม (SMEs) ของกิจการให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 7(1), 131-147.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัลมีผลต่อการให้บริการสาธารณะของกรุงเทพมหานครตามแนวคิดการบริหารจัดการที่ยั่งยืน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 15(2), 370-383.
- วิโรจน์ ก่อสกุล และคณะ. (2562). การบริการสาธารณะแนว ใหม่: ศึกษาเฉพาะกรณี กรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 13(31), 55-68.
- วิไลวรรณ เกตุพันธ์. (2564). นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ: กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วุฒิพงษ์ ภัคดีเลลา. (2554). การศึกษาคุณลักษณะขององค์การนวัตกรรม: กรณีศึกษาองค์การที่ได้รับรางวัลด้านนวัตกรรม. ใน (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร). บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



- อรรถัย กักพล. (2552). คู่คิด คู่มือ การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล. (2560). องค์การนวัตกรรม: มโนทัศน์ และตัวแบบเชิงทฤษฎี. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 57(3), 158-187.
- อุมาพร กาญจนคลอด และคณะ. (2559). ประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 2158-2171.
- Adair, J. E. (1996). *Effective Innovation: How to Stay Ahead of the Competition*. London: Pan Books.
- Gibbons, A. (1997). *Innovation and the Developing System of Knowledge Production*. University of Sussex.
- Herkema, S. (2003). A Complex Adaptive Perspective on Learning with in Innovation Projects. *The Learning Organization*. 10 (6), 340- 346.
- Hisrich, R. D. and Kearney, C. (2014). *Managing Innovation and Entrepreneurship*. Los Angeles: Sage.
- Quinn, J. B. (1991). Honda Motor Company. In: Mintzberg, H. and Quinn, J.B., Eds., *The Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases*, (2nd ed.). Prentice Hall International, Upper Saddle River.
- Wanapa, W. (2012). The components of the innovative organization : Evidence from Thailand. *Review of Business & Finance case studies*, 3(1), 13-21.