

ประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของ  
สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร  
Effectiveness of Innovation in Public Service of  
Bang Khun Thian District Office, Bangkok Metropolitan



<sup>1</sup>ชนากานต์ คงนุรัตน์, <sup>2</sup>กมลพร กัลยาณมิตร, <sup>3</sup>สถิตย์ นิยมญาติ และ <sup>4</sup>ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช

<sup>1</sup>Chanakarn Kongnurat, <sup>2</sup>Kamolporn Kalyanamitra, <sup>3</sup>Satit Niyomyaht,  
and <sup>4</sup>Tassanee Lakkanapichonchat

<sup>1234</sup>คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

<sup>1234</sup>Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University

<sup>1</sup>Corresponding Author's E-mail: Sasiprapha459@hotmail.com

<sup>1</sup>Tel. 084-545-5144

Received May 13, 2024; Revised June 13, 2025; Accepted June 21, 2025

#### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชน 2) เพื่อประเมินปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชน และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ กลุ่มบุคลากรระดับผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย กลุ่มบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มผู้ประกอบการภาคเอกชน และกลุ่มนักวิชาการ รวมจำนวน 20 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน มีความหลากหลายในการนำนวัตกรรมมาให้บริการประชาชน เช่น การใช้ระบบ Survey แพลตฟอร์ม Traffy Fondue แอปพลิเคชัน BMA OSS และ BMAQ และแอปพลิเคชัน LINE Official Account โดยสำนักงานเขตบางขุนเทียนได้ขับเคลื่อนปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร ทั้งการจัดข้อมูล การสมรรถนะของบุคลากร การบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน และการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง 2) ปัญหาและอุปสรรคของประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ และทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ความเป็นระบบราชการที่ยึดติดกับระเบียบแบบแผน ทำให้ขาดความยืดหยุ่น ความคล่องตัว ในการตอบสนองกับความต้องการของประชาชน และ 3) แนวทางการพัฒนาประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย หัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดนวัตกรรมคือ บุคลากร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ สำนักงานเขตบางขุนเทียนจึงต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนานวัตกรรมจึงจะเกิดความยั่งยืน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, นวัตกรรม, การให้บริการ

## Abstract

The purpose of this article was: 1) to analyze effectiveness of innovation in public service; 2) to reflect problems and obstacles on effectiveness of innovation in public service; and 3) to propose guidelines for developing the effectiveness and innovation in public service of Bang Khun Thian District Office, Bangkok Metropolitan. The research was qualitative. Key information providers included personnel groups, executive level group of personnel at the department, head level group of operational personnel, group of people receiving services, group of private sector entrepreneurs and a group of academics, totaling 20 people, using a purposive selection. The research instrument was a semi-structured interview form. Data were analyzed by using a descriptive summary.

The research revealed that: 1) the effectiveness of innovation in public service provision by the Bang Khun Thian District Office, was characterized by a variety of innovative approaches in serving the public. These include the utilization of platforms such as the "Traffy Fondue" survey system, the BMA OSS and BMAQ applications, and the LINE Official Account application. The Bang Khun Thian District Office had internally and externally driven factors within the organization, including data management, staff competency, inter-agency collaboration, and public communication, to adapt to continuous change; 2) challenges and obstacles in the effectiveness of innovation in public service provision by the Bang Khun Thian District Office, were identified. These included the lack of knowledge and modern technology skills among the majority of staff, rigidity in governmental procedures and regulations leading to inflexibility in responding to public needs; 3) strategies for developing the effectiveness of innovation in public service provision by the Bang Khun Thian District Office, BMA, include recognizing the crucial role of personnel and fostering cooperation among various agencies. It was emphasized that the Bang Khun Thian District Office needs to prioritize innovation development to sustainable.

**Keywords:** Effectiveness, Innovation, Public service

## บทนำ

สำหรับประเทศไทย ประสิทธิภาพให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐควมมี ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐได้

วางเป้าหมาย การยกระดับงานบริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนและนักธุรกิจเอกชนตลอดช่วงชีวิต (พงษ์ศิริ ไพรรุณ, 2565) รวมทั้งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) หมวดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน ข้อ 2 เป้าหมายการพัฒนา เป้าหมายที่ 1 การบริการภาครัฐ มีคุณภาพ เข้าถึงได้ เป้าหมายที่ 2 ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง คล่องตัว ข้อ 4. กลยุทธ์การพัฒนา กลยุทธ์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการภาครัฐที่ตอบโจทย์ สะดวก และประหยัด กลยุทธ์ที่ 2 การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและโครงสร้างของภาครัฐให้ยืดหยุ่น เชื่อมโยง เปิดกว้าง และมีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ กลยุทธ์ที่ 3 การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ใช้ข้อมูลในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศ กลยุทธ์ที่ 4 การสร้างระบบบริหารภาครัฐที่ส่งเสริมการปรับเปลี่ยนและพัฒนาบุคลากร ให้มีทักษะที่จำเป็นในการให้บริการภาครัฐดิจิทัล และปรับปรุงกฎหมายระเบียบ มาตรการภาครัฐให้เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ในปัจจุบันนวัตกรรมได้แพร่กระจายและนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมาก จึงพยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการสาธารณะใหม่ ๆ ตลอดเวลา เนื่องจากการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมาได้มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และความหลากหลายของนวัตกรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับสถานะแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชน จึงส่งผลให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อสนองตอบการแก้ปัญหาและความต้องการที่หลากหลายของพื้นที่ (จรัส สุวรรณมาลา, 2560) จากการเปลี่ยนแปลงจากกระแสโลกาภิวัตน์ประเทศต่าง ๆ จะสามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ ต้องอาศัยความมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายล้วนมีระบบราชการและกลไกภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และมีการนำนวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นนวัตกรรมเป็นเครื่องมือในการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาครัฐก็จำเป็นต้องมีนวัตกรรมไว้รองรับการเปลี่ยนแปลง เพื่อเกิดควมมีประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐที่ช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายโดยการนำเอานวัตกรรมมาใช้อย่างต่อเนื่อง (นันทิ จิตสว่าง, 2565) นอกจากการจัดการนวัตกรรมนวัตกรรมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร ยังพบว่าปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการจัดการนวัตกรรม การจัดการนวัตกรรมส่งผลกระทบต่อรูปแบบองค์กรและการพัฒนาองค์กร ซึ่งนำไปสู่ความยั่งยืนขององค์กร (อุมาพร กาญจนตลอด, 2564) จึงส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ พยายามคิดนอกรอบและนำแนวคิดเชิงนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำบริการสาธารณะดังมีตัวอย่างนวัตกรรมท้องถิ่นเกิดขึ้นมากมาย นวัตกรรมจึงถือเป็นการบริหารรูปแบบใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงและแก้ปัญหาท้องถิ่น และปัจจุบันพบว่ามีการส่งเสริมสนับสนุนเรื่องดังกล่าวในรูปแบบการมอบรางวัลแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีนวัตกรรมโดดเด่น (วรรณภา ประยุกต์วงศ์ และคณะ, 2562) อย่างไรก็ตาม การสร้างนวัตกรรมภาครัฐยังคงประสบปัญหาเกี่ยวกับความเป็นระบบราชการที่เป็นระบบที่ไม่มีความยืดหยุ่น ไม่มีความคล่องตัว ยึดติดกับระเบียบแบบแผน ทำให้เกิดความล่าช้าและไม่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน ซึ่งประเด็นปัญหาดังกล่าวยังเป็นความท้าทายที่องค์กรภาครัฐในบริบทของไทย (พระครูปลัดสุวัฒน พุทธิ (สุเทพ ตีเยี่ยม) และณัฏยาณี บุญทองคำ, 2563)

สำนักงานเขตบางขุนเทียน ตั้งอยู่ทางใต้สุดของกรุงเทพมหานคร เป็นหนึ่งใน 50 เขตของกทม. สภาพพื้นที่ทางด้านตะวันออกเฉียงเหนือของเขตเป็นแหล่งที่อยู่อาศัย การค้า และอุตสาหกรรม ในขณะที่พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเขตเกษตรกรรมและมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (ฐานเศรษฐกิจ, 2563) มีการแบ่งการบริหารงาน

3 ออกเป็น 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายปกครอง ฝ่ายโยธา ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรายได้ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายเทศกิจ ฝ่ายการคลังและฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แต่ละฝ่ายมีอำนาจหน้าที่ที่แตกต่างกันออกไป (เปรมมา ชาทะพันธ์, 2563) สถานการณ์ภายนอกที่เป็นปัจจัยผลักดันให้เขตบางขุนเทียนต้องเร่งปรับตัวในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การต้องการการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการในด้านที่กระทบต่อประชาชน และนำเสนอพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน การให้บริการ การแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น อีกทั้งความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่พัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้การสื่อสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ไร้พรมแดน และขยายวงกว้างโดยระยะเวลาอันสั้น ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสารได้จากทุกทิศทุกที่ มีความตื่นตัว กระตือรือร้น มีความต้องการเพิ่มสูงขึ้น และนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ประกอบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจะต้องมีความรวดเร็ว ฉับไว ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ เข้าถึงประชาชน รวมถึงต้องมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี เพื่อให้การทำงานคล่องตัวและมีประสิทธิภาพเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2565) ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหาขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ (สุพจน์ บุญวิเศษ, 2561) แต่จากการวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ สำนักงานเขตบางขุนเทียนมีภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเพิ่มมากขึ้น ทั้งภารกิจตามกฎหมาย ภารกิจตามนโยบายของรัฐบาล และภารกิจตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานเขตไม่เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ในสาขาที่จำเป็นต่อการปฏิบัติภารกิจ บุคลากรโอนย้าย เปลี่ยนสายงานเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่ขาดความรู้ ความเข้าใจ ขาดเทคโนโลยีที่ทันสมัยและทักษะการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงาน ครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์สำนักงานไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและจำนวนบุคลากร การปฏิบัติงานยังต้องยึดถือกฎหมายและระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ซึ่งไม่เอื้อต่อภาระหน้าที่ที่เพิ่มมากขึ้น (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2566) ประกอบกับสถานการณ์ภายในที่เป็นข้อจำกัดในการขับเคลื่อนสู่เป้าหมายของการพัฒนา ได้แก่ บุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียนส่วนใหญ่ยังขาดภาวะความเป็นผู้นำทางการเปลี่ยนแปลง ทำให้การดำเนินภารกิจของสำนักงานเขตบางขุนเทียนไม่เป็นไปตามเป้าหมาย นอกจากนี้ ในการบริหารราชการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ขาดการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอก การมีส่วนร่วมของประชาชนค่อนข้างน้อย ประกอบกับภายในองค์กรยังมีปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบงานขาดระบบการจัดเก็บ การจัดการข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยสะดวก ขาดระบบฐานข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ครอบคลุมในทุกด้านเพื่อสนับสนุนเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ขาดระบบการให้บริการประชาชนที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทันท่วงที ทุกที่ ทุกเวลา เป็นต้น (สำนักงานเขตบางขุนเทียน, 2566) นอกจากนี้ ผลการศึกษาของ ศศิประภา ทารพันธ์ และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์ (2566) พบว่า สำนักทะเบียนท้องถิ่นเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย สามารถเข้าถึงช่องทาง การให้บริการได้ง่าย สะดวกรวดเร็วต่อความต้องการของผู้รับบริการ และควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทาง การให้บริการ โดยเข้าถึงชุมชนท้องถิ่นที่อยู่ห่างไกล การคมนาคมไม่สะดวก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร” เพื่อนำผลจากการศึกษานี้ให้แก่องค์กรที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การแก้ไขปัญหา อุปสรรค และปรับปรุงนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อประเมินปัญหาและอุปสรรคประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

## การทบทวนวรรณกรรม

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

Schein (2000) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง สมรรถนะขององค์การในการอยู่รอด การปรับตัว การรักษาสภาพและการเติบโต ไม่ว่าองค์การนั้นจะมีหน้าที่อะไร การดำเนินงานก็จะดำเนินในทำนองเดียวกัน ขณะที่ MerriamWebster (2001) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลสำเร็จที่ขึ้นจากการตัดสินใจ จากความมั่นใจ หรือจากความต้องการ ความพร้อม ความโน้มน้าวที่ทำให้เกิดการดำเนินการขึ้นมา จึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

ธงชัย สันติวงษ์ (2557) ได้กล่าวว่า ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ องค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึงมีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

1. ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่
2. ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
3. ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และความคาดหวังขององค์การแสดงว่าองค์การมีประสิทธิภาพ

3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า เหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ คือมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่

### 2. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

Van Ark (2003) ได้เห็นว่า นวัตกรรมบริการเป็นข้อสรุปใหม่เกี่ยวกับเรื่องบริการสำหรับ ธุรกิจ ในอันที่จะพัฒนาการสร้างสรรค์สัมพันธ์กับลูกค้าในเรื่องระบบการส่งมอบบริการ ขณะที่ Drejer (2004) ได้เห็นว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึง การพัฒนาที่สัมฤทธิ์ผลของการบริการใหม่หรือสินค้าใหม่ รวมถึงกิจกรรมที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ ทุกระดับที่ต้องอยู่ภายใต้การแก้ไขและพัฒนา

Hjalager (2002) ได้วิจัยเพื่อแยกประเภทของนวัตกรรมในการบริการ โดยพัฒนาจาก แนวคิดของ Schumpeter ระบุถึงนวัตกรรมของการบริการมี 5 ประเภทได้แก่ 1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่ให้ความสำคัญต่อการนำเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ 2) นวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งเป็นเรื่องของกระบวนการส่งเสริมหรือพัฒนาให้เกิดผลิตภัณฑ์ใหม่ 3) การจัดการนวัตกรรม ที่มองถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการองค์กร 4) นวัตกรรมโลจิสติกส์ ซึ่งเป็นเรื่องของ การเชื่อมโยง เส้นทาง การค้ากับภายนอกองค์กร ที่เกิดจากการประยุกต์องค์ประกอบการสร้างตลาดใหม่กับการพัฒนาอุปทานของตลาดใหม่ของ Schumpeter เข้าไว้ด้วยกัน 5) เป็นองค์ประกอบที่มีการเพิ่มเติมขึ้นมาใหม่ โดยให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ต่อชุมชน ในการให้ความร่วมมือต่อภาครัฐและภาคเอกชนนอกเหนือจากกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลักของบริษัท

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

บรรจง กาญจนาดล (2558) กล่าวว่า การให้บริการประชาชนคือการที่องค์การราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคมหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน ขณะที่ สิริชล สมพันธ์ (2561) การบริการประชาชน หมายถึง การที่หน่วยงานราชการได้อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือเกื้อกูลคนในสังคม เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

วศิน ปันทอง (2564) แนวโน้มการจัดบริการสาธารณะโดยภาครัฐในยุคการแปลงรูปดิจิทัล ได้แก่

1) การออกแบบบริการสาธารณะที่มีความอัจฉริยะ (Smart Design) หมายถึง บริการสาธารณะจะต้องมีความยืดหยุ่น ตอบโจทย์ประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ และจะต้องคิดวิธีการให้บริการในกรอบ Solution มากขึ้น ที่สำคัญเครื่องมือหรือเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้จะต้องอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนทุกกลุ่ม มิเช่นนั้นก็จะเกิดภาวะการแบ่งแยกทางดิจิทัล (Digital Divide)

2) การมองภาพอนาคตในการจัดบริการสาธารณะ (Foresight) เราจะพบว่ามีการทำ Foresight ในภาครัฐ หรือในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ ๆ และความเปลี่ยนแปลงที่เกิดอย่างรวดเร็วในโลกยุคดิจิทัล แนวโน้มนี้ยังคงดำเนินต่อไป พร้อมกันนั้นเครื่องมือจากภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ Foresight จะถูกนำมาใช้มากขึ้นเช่นกัน

3) การจัดทำนโยบายสาธารณะด้วยระบบ Crowdsourcing หลายประเทศที่พยายามเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ จะมีการใช้ Crowdsourcing เป็นเครื่องมือระดมความคิดเห็นและฟังเสียงของประชาชนเพิ่มขึ้น ซึ่งมาพร้อมกับกระแสการร่วมคิดร่วมทำ (Co-Creation) ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวก ตัวอย่างที่น่าสนใจพบในกรณีของรัฐบาลไต้หวันที่มีการทำ Crowdsourcing ผ่าน vTaiwan

4) การปรับวิธีการทำงานให้รวดเร็วและไม่ติดหล่มความเป็นขั้นตอนตามลำดับ (Agility) หากมองในมิติพัฒนาการของการจัดบริการสาธารณะผ่านช่องทางดิจิทัล จะพบว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ (Computerisation) เป็นก้าวแรกของการจัดบริการสาธารณะโดยภาครัฐ กล่าวคือมีการใช้คอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในเรื่องความรวดเร็วในการทำงาน และการจัดระเบียบ/ระบบฐานข้อมูล กระจายช่องทางในการสื่อสารภายในเครือข่าย แต่ขั้นตอนปัจจุบันคือภาครัฐจะต้องทำงานในลักษณะแพลตฟอร์ม (Platformisation) และบรรจบเชื่อมต่อกัน (Convergence) คือการทำให้บริการสาธารณะอยู่ในวิถีชีวิต (Lifestyle) ของประชาชน กล่าวอีกนัยหนึ่งภาครัฐทำ Solution ให้กับประชาชนในฐานะผู้ใช้บริการ แพลตฟอร์ม และในขณะเดียวกันก็เน้น IoTs ที่เชื่อมต่อกับเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อไม่ให้เกิดความยากลำบากในการใช้บริการนั่นเอง

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

Christopher Hood (1991) (อ้างถึงใน Frederickson, 2003) ได้อธิบายลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่า เป็นกระบวนการที่มีลักษณะสำคัญหลายประการ คือ

- 1) กระบวนการบริหารงานในแบบมืออาชีพ (Professional Management) ทำให้ผู้บริหารมีอิสระและความคล่องตัวในการบริหาร
- 2) กระบวนการบริหารที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดการดำเนินงานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม ให้ความสำคัญต่อภาระรับผิดชอบต่อผลงาน (Accountability for results) มากกว่าภาระรับผิดชอบต่อกระบวนการ (Accountability for process)
- 3) กระบวนการบริหารงานที่ให้ความสำคัญต่อการควบคุมผลสัมฤทธิ์และการเชื่อมโยงผลงานเข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัล
- 4) กระบวนการบริหารงานที่พยายามปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้หน่วยงานมีขนาดที่เล็กลงและเกิดความเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน (Disaggregation) โดยให้มีการจ้างงานบางส่วนออกไปให้หน่วยงานภายนอกหรือเอกชนดำเนินงานแทน (Contact out)
- 5) กระบวนการบริหารงานที่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันในการให้บริการสาธารณะ (Contestability) ระหว่างองค์การแต่ละภาคส่วน อันจะช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น
- 6) กระบวนการบริหารที่มุ่งปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารให้มีความทันสมัยและเลียนแบบวิธีการของภาคเอกชน (Business - Like Approach)
- 7) กระบวนการบริหารที่เน้นการเสริมสร้างวินัยในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน ความประหยัดและคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากร

#### 5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะแนวใหม่

แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service: NPS) เป็นแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐของนักวิชาการที่ชื่อว่า Robert B. Denhardt & Janet V. Denhardt (2007) ซึ่งแนวคิดนี้พยายามเสนอกระบวนการที่จัดการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่จากเดิมที่มองประชาชนในฐานะลูกค้า เปลี่ยนเป็นมองประชาชนในฐานะพลเมือง โดยรัฐมีหน้าที่ส่งเสริมให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายสาธารณะและกิจกรรมภาครัฐ หลักการสำคัญของแนวคิดดังกล่าวประกอบด้วย หลักการสำคัญ 7 ประการ ได้แก่ (ปกรณ ศิริประกอบ, 2560)

- 1) การให้บริการพลเมือง ไม่ใช่ลูกค้า (Serving Citizens Not Customers) การให้บริการสาธารณะ รัฐไม่ควรมองพลเมืองในฐานะลูกค้า เนื่องจากพลเมืองมีบทบาทมากกว่าลูกค้า อีกทั้งพลเมืองมีความคาดหวังว่ารัฐจะจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของพลเมืองด้วยความเป็นธรรม และพลเมืองควรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการให้บริการของรัฐ
- 2) การค้นหาผลประโยชน์สาธารณะ (Seek the Public Interest) รัฐควรมีบทบาทในการอำนวยความสะดวกให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมภาครัฐ เพื่อให้บรรลุผลประโยชน์สาธารณะ และสนับสนุนให้พลเมืองตระหนักถึงผลประโยชน์ของชุมชนมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตน
- 3) การให้คุณค่ากับความเป็นพลเมืองเหนือกว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Value Citizenship Over Entrepreneurship) ผู้บริหารขององค์การภาครัฐมีหน้าที่ส่งเสริมให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในนโยบายสาธารณะ ซึ่งการที่พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในนโยบายสาธารณะมากขึ้น เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่ารัฐให้ความสำคัญกับค่านิยมประชาธิปไตย ซึ่งจะช่วยให้รัฐมีความโปร่งใสและได้รับความไว้วางใจจากพลเมืองมากขึ้น

4) การคิดอย่างมียุทธศาสตร์ปฏิบัติอย่างประชาธิปไตย (Think Strategically, Act Democratically) การนำนโยบายไปปฏิบัติจะให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของพลเมืองและชุมชนในลักษณะที่เรียกว่าการร่วมกันผลิต (Co-production) โดยรัฐและพลเมืองมีการเรียนรู้ร่วมกัน ในนโยบายสาธารณะ ซึ่งแตกต่างจากค่านิยมของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและความคุ้มค่าจึงมักใช้สิ่งจูงใจในรูปแบบตัวเงิน เพื่อกระตุ้นให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วม ในขณะที่ค่านิยมของการบริการสาธารณะแบบใหม่ (NPS) จะให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐกับพลเมือง โดยใช้ผลประโยชน์สาธารณะเป็น สิ่งจูงใจให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมภาครัฐ

5) การตระหนักว่าความรับผิดชอบไม่ใช่เรื่องง่าย (Recognize That Accountability Isn't Simple) การบริหารงานภาครัฐ ผู้บริหารขององค์กรนอกจากจะมีความรับผิดชอบตามกฎหมายแล้ว ยังต้องมีความรับผิดชอบต่อพลเมืองและมีจริยธรรม หลักการนี้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย ซึ่งแตกต่างจากค่านิยมแบบ NPM ที่ให้ความสำคัญกับภาคเอกชนมากกว่าความรับผิดชอบและการตรวจสอบได้

6) การให้บริการแทนที่จะเป็นการถือหางเสือ (Serve, Rather Than Steer) การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันประสบปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อนและมีตัวแสดง ที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก การใช้แนวทางการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมที่เน้นการตัดสินใจแบบเหตุผลหรือการสั่งการไม่สามารถแก้ไขปัญหาสังคมได้ ผู้บริหารขององค์กรภาครัฐจึงต้องรับฟังความเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาและส่งเสริมให้พลเมืองเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมภาครัฐ

7) การให้คุณค่าแก่คนไม่ใช่เพียงผลิตภาพ (Value People, Not Just Productivity) เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานภาครัฐ ซึ่งจะช่วยเพิ่มผลิตภาพได้ เช่นเดียวกับการใช้สิ่งจูงใจในรูปแบบตัวเงิน การมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความเป็นพลเมือง ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจของสาธารณะ อันจะนำไปสู่การบรรลุผลประโยชน์สาธารณะ

## 6. แนวคิดการให้บริการเชิงพุทธ

การให้บริการในเชิงทั่วไป หมายถึง การกระทำที่มีเป้าหมายเพื่อสนองความต้องการของผู้อื่น โดยปราศจากการครอบครองสิ่งของ (Kotler & Keller, 2016) ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพการบริการ องค์กรหรือบุคคลผู้ให้บริการต้องมีทั้งความสามารถ ทักษะ และจิตสำนึกในการมุ่งตอบสนองผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ส่วนการให้บริการเชิงพุทธคือ การนำหลักคำสอนในพระพุทธศาสนามาเป็นพื้นฐานของการให้บริการ เช่น เมตตา กรุณา การไม่ยึดติด และการมองผู้รับบริการเป็นเพื่อนร่วมทุกข์ (พุทธทาสภิกขุ, 2544) โดยเฉพาะหลักพรหมวิหาร 4 คือ เมตตา กรุณา มุทิตา และอุเบกขา เป็นแกนสำคัญที่ช่วยสร้างจิตสำนึกแห่งการบริการอย่างยั่งยืน และเกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้ให้และผู้รับ เช่น เมตตา การให้บริการด้วยความปรารถนาดี กรุณา คือ เห็นทุกข์ของผู้รับบริการแล้วช่วยเหลืออย่างจริงใจ มุทิตา ยินดีเมื่อผู้รับบริการมีความสุข อุเบกขา รู้จักวางใจไม่ยึดติดกับอารมณ์ของผู้รับบริการ ดังนั้น การให้บริการเชิงพุทธ จึงเป็นแนวคิดที่นำหลักธรรมคำสอนของพระพุทธเจ้าเข้ามาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเมตตา กรุณา ความอดทน และการมีจิตสำนึกในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างแท้จริง เพื่อให้บริการมีคุณภาพและยั่งยืน

สำหรับหลักการสำคัญของการให้บริการเชิงพุทธ ได้แก่

1. เมตตาและกรุณา คือ การมีจิตใจเมตตาต่อผู้รับบริการ และแสดงความกรุณาต่อความทุกข์ของผู้อื่น เป็นพื้นฐานของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและไว้วางใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (จันทร์เพ็ญ, 2562)

2. สมาธิและสติ คือ การมีสมาธิและสติในขณะที่ให้บริการ ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ (สมชาย, 2561)

3. อธิปไตย 4 คือ การใช้ความพยายาม มั่นใจในตนเอง ความขยันหมั่นเพียร และการมีสติปัญญาในการบริการเพื่อความสำเร็จและความสุขของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ (ศรีสุข, 2559)

4. อุเบกขา การไม่ยึดติด การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความไม่ยึดติดในผลประโยชน์ส่วนตน ช่วยลดความขัดแย้งและสร้างบรรยากาศการให้บริการที่เป็นธรรมและโปร่งใส (พุทธทาสภิกขุ, 2545)

การให้บริการเชิงพุทธจึงไม่ได้มุ่งหวังเพียงผลลัพธ์เชิงปริมาณหรือประสิทธิภาพทางธุรกิจเท่านั้น แต่เน้นไปที่คุณภาพของความสัมพันธ์ ความเคารพ และการพัฒนาจิตใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการไปพร้อมกัน ซึ่งส่งผลดีต่อการพัฒนาสังคมและองค์กรในระยะยาว

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

### ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) กลุ่มบุคลากรระดับผู้บริหาร (2) กลุ่มบุคลากรระดับหัวหน้าฝ่าย (3) กลุ่มบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติงาน (4) กลุ่มประชาชนผู้รับบริการ (5) กลุ่มผู้ประกอบการภาคเอกชน และ (6) กลุ่มนักวิชาการ รวมจำนวน 20 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยพิจารณาจากผู้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### พื้นที่ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยเลือกศึกษาในพื้นที่สำนักงานเขตบางขุนเทียน เป็นการเลือกพื้นที่ศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selection)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interviews) โดยแบบสัมภาษณ์นี้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 เพื่อประเมินปัญหาและอุปสรรคประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาข้อมูลจากที่มีผู้อื่นเก็บรวบรวมไว้แล้ว ผู้วิจัยไม่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ หนังสือ ตำรา บทความวิชาการ วารสารการวิจัย เอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร โดยการเลือกเอกสารเพื่อศึกษานั้นผู้วิจัยจะพิจารณาตัวบุคคลผู้เขียนว่าเป็นผู้มีความรู้

และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ มากน้อยเพียงใด เชื่อถือได้หรือไม่ ข้อมูลการเขียนเป็นไปตามหลักวิชาการ มากน้อยหรือไม่ เพื่อความถูกต้อง เทียบตรงของผลการวิจัย

**2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล (Individual Interview) ด้วยเครื่องมือวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นวิธีสัมภาษณ์ที่ผู้สัมภาษณ์จัดเตรียมประเด็นสัมภาษณ์ไว้แบบกว้าง ๆ สามารถแทรก หรือเพิ่มเติมประเด็นเพื่อซักถามเมื่อต้องการให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกเพิ่มขึ้น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, 2564) ซึ่งประเด็นการสัมภาษณ์ในครั้งนี้จะมีทั้งหมด 3 ประเด็นหลัก คือ ประสิทธิภาพลดอัตราการให้บริการประชาชน ปัญหาและอุปสรรค ประสิทธิภาพลดอัตราการให้บริการประชาชน และศึกษาแนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

**3. การสังเกต (Observation)** ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation) หมายถึงการสังเกตที่ผู้สังเกตอยู่ภายนอกวงของผู้ถูกสังเกต คือสังเกตในฐานะเป็นบุคคลภายนอก ไม่เข้าร่วมกระทำกิจกรรมกับผู้ถูกสังเกต (สมนึก ภัททิยธนี, 2562) โดยจะสังเกตแบบมีโครงสร้าง (Structure Observation) คือ เป็นการสังเกตที่ได้กำหนดเรื่องราว หรือขอบเขตของเนื้อหาไว้ล่วงหน้าแน่นอนว่าจะสังเกตพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์อะไรมีการเตรียม เครื่องมือที่จะใช้ประกอบการสังเกตล่วงหน้า (สุภกิจ โสทัต, 2558) ซึ่งการสังเกตครั้งนี้จะเป็นการสังเกตถึงประสิทธิภาพลดอัตราการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต มาวิเคราะห์แยกแยะรายละเอียดของประเด็นที่ศึกษาในแต่ละตัวแปร จากนั้นสรุปเป็นสาระสำคัญที่เป็นข้อค้นพบจากการศึกษา และสรุปพรรณนารายละเอียดเพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับประสิทธิภาพลดอัตราการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

### ผลการวิจัย

#### 1. ประสิทธิภาพลดอัตราการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

**1.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการประชาชนในหลายมิติ ซึ่งได้แก่ ระบบ Survey 123 เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ การนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ของเมือง นอกจากนี้ก็นำแอปพลิเคชัน BMA OSS และ BMAQ มาใช้ในงานทะเบียน รวมถึงจัดทำแอปพลิเคชัน LINE Official Account เพื่อการแจ้งเบาะแสในเรื่องของการลักลอบทิ้งขยะภายในพื้นที่ ซึ่งทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ เพราะเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แต่ก็ยังมีประชาชนบางส่วนเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการใช้บริการ

**1.2 การจัดการข้อมูล** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนนั้น นำระบบ Cloud Computing มาใช้ในการจัดการข้อมูล เพื่อยกระดับขีดความสามารถให้บริการสู่ระบบดิจิทัล ทั้งยังปรับปรุงระบบข้อมูลขององค์กรให้ได้มาตรฐาน จึงทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนได้ แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่บางส่วนมีมุมมองต่อการจัดการข้อมูลของสำนักงานเขตบางขุนเทียนว่า ยังจะต้องปรับปรุงนี้ให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้บริการยังพบปัญหาที่เกิดจากจัดการข้อมูลนั่นเอง

**1.3 การบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนมีการบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานในลักษณะของการร่วมมือเพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ เช่น การร่วมมือกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ การร่วมมือเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมขององค์กรและบุคลากร เช่น การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลตามแผนรัฐบาลดิจิทัล แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่บางส่วนยังเห็นว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนยังมีการบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ไม่มากพอ

**1.4 สมรรถนะของบุคลากร** พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ทั่วไป ทักษะด้านนวัตกรรม ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ จนนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรนี้เป็นการพัฒนาที่จัดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร แต่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ประชาชน และผู้ประกอบการภาคเอกชนบางส่วนเห็นว่า บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะในการทำงาน

**1.5 การสื่อสารให้ประชาชนรับรู้** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้สื่อสารให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการให้บริการ ผ่านทาง YouTube หน้าเพจสำนักงานเขตบางขุนเทียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน แอปพลิเคชัน ผ่านประกาศของสำนักงานเขต และการจัดประชุมชี้แจง แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนเห็นว่า การสื่อสารของสำนักงานเขตบางขุนเทียนยังไม่ทั่วถึง วิธีการ และเครื่องมือการสื่อสารยังคงล้าสมัย

**2. ปัญหาและอุปสรรคประสิทธิภาพนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร** พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียนขาดทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งยังมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุไม่สามารถใช้บริการในรูปแบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันได้ เนื่องจากขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ประกอบกับนวัตกรรมที่นำมาใช้มีความสลับซับซ้อนมาก นอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังมีความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) การจัดการข้อมูลยังไม่สามารถทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขาดประสิทธิภาพจนทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการยังไม่ทั่วถึง และวัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม

**3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร** พบว่า การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนจะเกิดผลสำเร็จได้การบูรณาการสร้างความร่วมมือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม และการเชื่อมโยงข้อมูล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลงจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมมากขึ้น ผู้บริหารต้องกำหนดนโยบายที่จะขับเคลื่อนให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติราบรื่นและรวดเร็ว มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ โดยการนำนวัตกรรมใด ๆ มาใช้สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงคือ ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน และควรติดตามผลจากการนำนวัตกรรมมาใช้ให้บริการประชาชนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น บุคลากรคือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดนวัตกรรม องค์กรควรลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ให้มาก ทั้งการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ตลอดจนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

### 1. ประสิทธิภาพผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

**1.1 การนำเทคโนโลยีมาใช้** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้นำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการประชาชนในหลายมิติ ซึ่งได้แก่ ระบบ Survey 123 เพื่อแก้ปัญหาในเรื่องไฟฟ้าสาธารณะ การนำแพลตฟอร์ม Traffy Fondue มาอำนวยความสะดวกในการรับแจ้งปัญหาต่าง ๆ ของเมือง นอกจากนี้ก็นำแอปพลิเคชัน BMA OSS และ BMAQ มาใช้ในงานทะเบียน รวมถึงจัดทำแอปพลิเคชัน LINE Official Account เพื่อการแจ้งเบาะแสในเรื่องของการลักลอบทิ้งขยะภายในพื้นที่ ซึ่งทำให้ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ เพราะเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แต่ก็มีประชาชนบางส่วนเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อการใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ (สุตาฟ้า วงศ์หริมาตย์, 2563) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบนวัตกรรมบริการโดยประยุกต์แนวความคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ ในเขตสุขภาพ ผลการศึกษารูปแบบของนวัตกรรมบริการฯ ประกอบด้วยองค์ประกอบนวัตกรรมบริการฯ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่โดยการวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ ด้านที่ 2 การบริหารจัดการนวัตกรรมบริการฯ ด้านที่ 3 การนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ ด้านที่ 4 การบูรณาการร่วมระหว่างองค์กร/หน่วยงานมาใช้ในการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ ด้านที่ 5 การบริหารจัดการมาใช้ในการดำเนินงานนวัตกรรมบริการฯ และด้านที่ 6 การวางแผนกลยุทธ์การดำเนินงานและการวางแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ

**1.2 การจัดการข้อมูล** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนนั้น นำระบบ Cloud Computing มาใช้ในการจัดการข้อมูล เพื่อยกระดับขีดความสามารถให้บริการสู่ระบบดิจิทัล ทั้งยังปรับปรุงระบบข้อมูลขององค์กรให้ได้มาตรฐาน จึงทำให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และลดขั้นตอนการให้บริการประชาชนได้ แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่บางส่วนมีมุมมองต่อการจัดการข้อมูลของสำนักงานเขตบางขุนเทียนว่า ยังจะต้องปรับปรุงนี้ให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากการใช้บริการยังพบปัญหาที่เกิดจากจัดการข้อมูลนั่นเอง สอดคล้องกับการศึกษาของ วริศ คุ่มสิน (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้มีการนำนโยบายการบริหารงานแบบดิจิทัลจากส่วนกลางมาปรับใช้ในการบริหารภายในองค์กร โดยเน้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เข้ามามีบทบาทเป็นหนึ่งในช่องทางการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการบริการได้มากขึ้น

**1.3 การบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนมีการบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานในลักษณะของการร่วมมือเพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ เช่น การร่วมมือกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ การร่วมมือเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมขององค์กรและบุคลากร เช่น การร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่าง ๆ และการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลตามแผนรัฐบาลดิจิทัล แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนในพื้นที่บางส่วนยังเห็นว่าสำนักงานเขตบางขุนเทียนยังมีการบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานอื่น ๆ ไม่มากพอ สอดคล้องกับการศึกษาของ (นิภาพรธณ เจนสันติกุล, 2566) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมจัดการภาครัฐกับกระบวนการทัศน์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: การทบทวนองค์ความรู้และประเภทของนวัตกรรม ผลการวิเคราะห์พบว่า การพยายามปรับเปลี่ยนระบบราชการและเน้นการนำแนวคิดขององค์กรภาคเอกชนมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ ให้

ความสำคัญกับคนและเทคโนโลยีมากขึ้น และพยายามปรับโครงสร้างระบบราชการให้มีความยืดหยุ่นและการบริหารแบบเครือข่าย

**1.4 สมรรถนะของบุคลากร** พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียนได้รับการพัฒนาสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้ทั่วไป ทักษะด้านนวัตกรรม ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ จนนำมาซึ่งความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรนี้เป็นการพัฒนาที่จัดขึ้นภายในและภายนอกองค์กร แต่ผู้บริหารของสำนักงานเขตบางขุนเทียน ประชาชน และผู้ประกอบการภาคเอกชนบางส่วนเห็นว่า บุคลากรยังขาดความรู้ ทักษะในการทำงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ (อนุจิตร ชินสาร, 2565) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรม การบริหารการคลังท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ผลจากการศึกษาพบว่า ผลการศึกษา ลักษณะของนวัตกรรมการบริหารการคลังท้องถิ่นของเทศบาลเมืองสีคิ้ว เป็นลักษณะนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งอยู่ภายใต้กรอบการบริหารงานตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีกระบวนการก่อให้เกิดนวัตกรรมการบริหารการคลังท้องถิ่น ประกอบด้วย เน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบต่าง ๆ ที่มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

**1.5 การสื่อสารให้ประชาชนรับรู้** พบว่า สำนักงานเขตบางขุนเทียนได้สื่อสารให้ประชาชนรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการให้บริการ ผ่านทาง YouTube หน้าเพจสำนักงานเขตบางขุนเทียน เว็บไซต์ของหน่วยงาน แอปพลิเคชัน ผ่านประกาศของสำนักงานเขต และการจัดประชุมชี้แจง แต่ประชาชนและผู้ประกอบการภาคเอกชนเห็นว่า การสื่อสารของสำนักงานเขตบางขุนเทียนยังไม่ทั่วถึง วิธีการ และเครื่องมือการสื่อสารยังคงล้าสมัย สอดคล้องกับการศึกษาของ (วิไลวรรณ เกตุพันธ์, 2564) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

**2. ปัญหาและอุปสรรคประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร** พบว่า บุคลากรของสำนักงานเขตบางขุนเทียนขาดทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งยังมีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุไม่สามารถใช้บริการในรูปแบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันได้ เนื่องจากขาดทักษะด้านเทคโนโลยี ประกอบกับนวัตกรรมที่นำมาใช้มีความสลับซับซ้อนมาก นอกจากนี้ประชาชนบางส่วนยังมีความกังวลในเรื่องความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) การจัดการข้อมูลยังไม่สามารถทำให้เป็นมาตรฐานเดียวกันได้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตขาดประสิทธิภาพจนทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน การประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เกี่ยวกับบริการยังไม่ทั่วถึง และวัฒนธรรมองค์กรไม่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม สอดคล้องกับการศึกษาของ (วิไลวรรณ เกตุพันธ์, 2564) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ 1) การใช้ นวัตกรรมเพื่อการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง ไม่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ 2) งบประมาณและค่าใช้จ่าย สูงขึ้น 3) บุคลากรไม่มีความพร้อมในการใช้นวัตกรรมใหม่ ๆ 4) นวัตกรรมต้องได้รับการปรับปรุงอยู่เสมอ 5) ความคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร

**3. แนวทางการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร** พบว่า การพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนจะเกิดผลสำเร็จได้การบูรณาการสร้าง ความร่วมมือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะนำไปสู่การสร้างนวัตกรรม และการเชื่อมโยงข้อมูล การสร้างวัฒนธรรม องค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลงจะทำให้บุคลากรขององค์กรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมมากขึ้น ผู้บริหารต้อง กำหนดนโยบายที่จะขับเคลื่อนให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติราบรื่นและรวดเร็ว มีการปรับปรุงโครงสร้าง

พื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีและจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ โดยการนำนวัตกรรมใด ๆ มาใช้สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องคำนึงถึงคือ ประหยัดเวลา ประหยัดแรงงาน และควรติดตามผลจากการนำนวัตกรรมมาใช้ให้บริการประชาชนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น บุคลากรคือปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดนวัตกรรม องค์กรควรลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ให้มาก ทั้งการพัฒนาความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ตลอดจนพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มีสมรรถนะที่สูงขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ กัญท์กฤษ กิจศักดิ์ภาพ และคณะ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมในภาครัฐ ผลการศึกษาการนำนวัตกรรมมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนของไทย พบว่า บริบทที่สำคัญขององค์กรที่มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมในองค์กร คือ นโยบายภาครัฐ และความต้องการของลูกค้า และมีปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ ประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์ และนโยบายด้านนวัตกรรม 2) โครงสร้างองค์กร 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) ทรัพยากร 5) ผู้บริหารมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 6) สมรรถนะของบุคลากร 7) การให้รางวัลและการยอมรับ 8) การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ 9) งบประมาณสนับสนุน และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ เกตุพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง นวัตกรรมในการบริหารงานภาครัฐ : กรณีศึกษา กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง ผลการวิจัยพบว่า สำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงพัฒนา พบว่า การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรทั้งความรู้และทัศนคติอย่างเหมาะสมและสม่ำเสมอและการทำงานเป็นทีมจะลดข้อผิดพลาดด้านการสื่อสารและเพิ่มประสิทธิภาพ การตรวจสอบงาน การพัฒนานวัตกรรมให้มีเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันและมีหน่วยงานกลางมารับผิดชอบในการปรับปรุงและพัฒนาจะช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย และการทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## องค์ความรู้

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้จะทำให้เกิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) แต่เทคโนโลยีที่นำมาใช้ต้องไม่มีความซับซ้อน ประชาชนทั่วไปสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย และต้องสามารถแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ซึ่งการจัดการข้อมูลที่เหมาะสม เชื่อมโยงกันกับหน่วยงานอื่น ๆ จะทำให้การให้บริการ e-service แก่ประชาชนมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ จะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การดึงข้อมูลมาใช้สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานจะก่อให้เกิดผลงานสร้างสรรค์ใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในองค์กร และเกิดการขับเคลื่อนด้านนวัตกรรม เช่น การสนับสนุนด้านงานวิจัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การพัฒนาทักษะความสามารถ การเชื่อมโยงข้อมูลที่จะต้องใช้ระหว่างกัน สมรรถนะของบุคลากรต้องสอดคล้องกับรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล องค์กรต้องพัฒนาบุคลากรในด้านความรู้ ทักษะ เกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อให้การให้บริการขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น การสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ ต้องนำสื่อออนไลน์ โซเชียลมีเดีย แอปพลิเคชัน มาใช้เป็นเครื่องประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการให้ประชาชนรับทราบ โดยต้องเลือกใช้เครื่องมือให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารนั้นสามารถเข้าถึงประชาชนกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มได้มากที่สุด

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐบาลควรทบทวน ปรับปรุง กฎระเบียบและมาตรฐานต่าง ๆ ของรัฐที่ไม่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมขององค์กรภาครัฐของไทย

1.2 ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครควรมีนโยบายส่งเสริมด้านนวัตกรรม เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการทำงานของหน่วยงานกรุงเทพมหานครมากขึ้น

1.3 ผู้บริหารของสำนักงานเขตเทศบาลควรถูกกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับนวัตกรรมการให้บริการประชาชนที่ตรงกับความต้องการประชาชนอย่างแท้จริง

## 2. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ สำนักงานเขตบางขุนเทียนควรนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการประชาชนต่างๆ ต้องทำให้ประชาชนเกิดความสะดวก ไม่เกิดความยุ่งยากซับซ้อนต่อการใช้บริการ

1.2 การจัดการข้อมูล สำนักงานเขตบางขุนเทียนควรทำให้ประชาชนมั่นใจว่าข้อมูลที่องค์กรกำลังใช้อยู่เป็นข้อมูลที่ถูกต้อง เข้าถึงได้ และปลอดภัย

1.3 การบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงาน สำนักงานเขตบางขุนเทียนควรบูรณาการร่วมระหว่างหน่วยงานเพื่อพัฒนานวัตกรรมการให้บริการ พัฒนาการความรู้ด้านนวัตกรรม และบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล

## 3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 การวิจัยครั้งต่อไปควรความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลนวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

3.2 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาการพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมของบุคลากรในสำนักงานเขตบางขุนเทียน

3.3 การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาบทบาทของผู้บริหารของสำนักงานเขตบางขุนเทียนที่มีต่อประสิทธิผลการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร

## เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2566). สถิติจำนวนประชากรพื้นที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร ข้อมูลเดือนพฤษภาคม 2566.

บทุมนานี: กรมการปกครอง.

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2563). ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำอ้อม อำเภอคูบัว จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม: คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

จันทร์เพ็ญ, ศ. (2562). การบริการเชิงพุทธ: แนวทางสู่การพัฒนาคุณภาพงานบริการ. วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา, 14(2), 45-58.

จารุกิตติ์ ชินนระชา. (2563). การพัฒนาความสามารถในการสร้างนวัตกรรมด้วยการจัดการเรียนรู้แบบวัฏจักรการเรียนรู้ 7 ขั้น ร่วมกับแนวคิดสะเต็มศึกษาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปรัชญา จำนงค์. (2566). นวัตกรรมการบริหารจัดการงานบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม. วารสารนวัตกรรมการศึกษาและการวิจัย, 7(4), 1402-1413.

พิทยา บวรวัฒนา. (2555). รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา (ค.ศ. 1887 - ค.ศ. 1970) (พิมพ์ครั้งที่ 17). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พุทธทาสภิกขุ. (2544). ธรรมะกับการบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมสภา.

พุทธทาสภิกขุ. (2545). ธรรมะกับการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ต้นไม้.

สถาบันอนาคตไทยศึกษา. (2564). ส่อง 4 แนวโน้มบริการภาครัฐในอนาคต. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566, จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/blogs/columnist/961466>

- สมชาย, ท. (2561). สติสมาธิในงานบริการ: การประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ. *วารสารการจัดการภาครัฐ*, 9(1), 23–35.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2562). *การวัดผลการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 13). กทม: ประสานการพิมพ์.
- สุภกิจ โสทัต. (2558). *การวัดและประเมินผลการศึกษา*. นนทบุรี: ปัญญา ปัญญา พรินติ้ง.
- ศรีสุข, น. (2559). *อิทธิบาท 4 กัับการพัฒนาทักษะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ธรรมะ.
- อรทัย กักผล. (2559). *สำนัก สำนักงานเขตและสภาเขต*. ค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2566, จาก [https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=สำนัก\\_สำนักงานเขตและสภาเขต](https://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=สำนัก_สำนักงานเขตและสภาเขต)
- วศิน ปั่นทอง. (2564). *Digital transformation กัับนวัตกรรมการจัดการบริการสาธารณะ: บทเรียนจากเอสโตเนีย เกาหลีใต้ และสหราชอาณาจักร*. ค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2566, จาก <http://www.polsci.tu.ac.th/direk/view.aspxID=502>
- Adair, J. (2010). Leadership for innovation: How to organize team creativity and harvest ideas. *Human Resource Management International Digest*, 18(6).
- Alonsoa, J., Escalantea, M., & Orue-Echevarria, L. (2016). Transformational cloud government (TCG): Transforming public administrations with a cloud of public services. *Procedia Computer Science*, 97, 43–52.
- Gibson, J. L. (2000). *Organization: Behavior structure process international* (10th ed.). USA: McGraw Hill.
- Grönroos, C. (2006). Adopting a service logic for marketing. *Marketing Theory*, 6(3), 317–333.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Tidd, J., Bessant, J., & Pavitt, K. (2013). *Managing innovation: Integrating technological, market and organization change* (3rd ed.). Sussex, UK: John Wiley & Sons.
- Wong, S. Y., & Chin, K. S. (2007). Organizational innovation management: An organization-wide perspective. *Industrial Management & Data Systems*, 107(9), 1.