

การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร:ศึกษารณีสำนักงานเขตดินแดง*

สุริยา นนทะสุน**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษารณีสำนักงานเขตดินแดง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางการพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษารณีสำนักงานเขตดินแดง โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาเชิงสำรวจ ด้วยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย จำนวน 132 ชุด แบ่งเป็น 2 ส่วน ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่เป็นบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้มีตำแหน่งเป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างชั่วคราว/ประจำ รู้จักเทคโนโลยียุคดิจิทัล โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลเป็นประจำ และส่วนใหญ่รู้จักเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล ได้แก่ Facebook, messenger และส่วนที่ 2 การยอมรับการใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัล และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี ยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ของสำนักงานเขตดินแดง พบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่ของประชากรสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ทราบกระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และการพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้สำนักงานเขต ดินแดง ซึ่งเป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร สามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงเพื่อประมวลผลเตรียมความพร้อม สํารวจผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น ทำให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

คำสำคัญ : นวัตกรรม เทคโนโลยี ดิจิทัล ประยุกต์ สำนักงานเขตดินแดง

บทนำ

“ไทยแลนด์ 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาส และภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

ไทยแลนด์ 4.0 เป็นความมุ่งมั่นของนายกรัฐมนตรี ที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value-Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรม ไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้า ไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น ดังนั้น “ประเทศไทย 4.0” จึงควรมีการเปลี่ยนวิธีการทำที่มีลักษณะสำคัญ คือ เปลี่ยนจากการเกษตร แบบดั้งเดิมในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้น และเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur) เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร : ศึกษารณีสำนักงานเขตดินแดง

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่มีอยู่และรัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลา ไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups บริษัทเกิดใหม่ที่มีศักยภาพสูง เปลี่ยนจาก Traditional Services ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services และเปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง โดยเครื่องมือที่จะทำให้ไทยแลนด์ 4.0 พัฒนาขึ้นเพื่อให้เกิดผลได้จริงนั้นต้องมีการพัฒนาในหลายด้าน เช่น วิทยาการ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการวิจัยและพัฒนา แล้วต่อยอดในกลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมาย ดังนี้

1. กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ เช่น สร้างเส้นทางธุรกิจใหม่ (New Startups) ด้านเทคโนโลยีการเกษตร เทคโนโลยีอาหาร เป็นต้น
2. กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น พัฒนาเทคโนโลยีสุขภาพ เทคโนโลยี การแพทย์ สปา เป็นต้น
3. กลุ่มเครื่องมือ อุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์ และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม เช่น เทคโนโลยีหุ่นยนต์ เป็นต้น

4. กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่าง ๆ ปัญญาประดิษฐ์และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว เช่น เทคโนโลยีด้านการเงิน อุปกรณ์เชื่อมต่อออนไลน์โดยไม่ต้องใช้คน เทคโนโลยีการศึกษา อีมาร์เก็ตเพลส (E-marketplace) อี-คอมเมิร์ซ (E-commerce) เป็นต้น

5. กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง เช่น เทคโนโลยีการออกแบบ ธุรกิจไลฟ์สไตล์ เทคโนโลยีการท่องเที่ยว การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ เป็นต้น

ดังนั้น ประเทศไทยต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน โดยการนำเอาเทคโนโลยี ยุคดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร และมีการต่อยอดสร้างการพัฒนาให้สามารถเป็นเจ้าของเทคโนโลยี และนวัตกรรม ก้าวทันโลก ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ ก้าวกระโดดการพัฒนา และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี โดยในอนาคต องค์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลดังกล่าว ที่สั่งสมอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์แขนงใหม่ จะมีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรมใหม่ที่จะส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมต่อไป

ตัวอย่าง การนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาพัฒนา ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ยกตัวอย่าง เช่น

- (1) อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่
- (2) โปรแกรมอัจฉริยะที่สามารถคิดและทำงานแทนมนุษย์
- (3) อินเทอร์เน็ตในทุกสิ่งทุกอย่าง (Internet of Things)
- (4) เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology)
- (5) เทคโนโลยีหุ่นยนต์ขั้นก้าวหน้า (Advanced Robotics)
- (6) ยานพาหนะไร้คนขับ (Autonomous and NearAutonomous Vehicles)
- (7) เทคโนโลยีพันธุกรรมสมัยใหม่ (Next-Generation Genomics)
- (8) เทคโนโลยีการเก็บพลังงาน (Energy Storage)
- (9) การพิมพ์แบบสามมิติ (3D Printing)
- (10) เทคโนโลยีวัสดุขั้นก้าวหน้า
- (11) เทคโนโลยีการขุดเจาะน้ำมันและก๊าซขั้นก้าวหน้า
- (12) เทคโนโลยีพลังงานทดแทน เป็นต้น

กรุงเทพมหานครในฐานะมหานครที่เป็นเมืองหลวงของประเทศ ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่พ้นจากกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงของกรุงเทพมหานครคือการเปลี่ยนแปลงประเทศ ดังนั้น การนำกรุงเทพมหานครเข้าสู่โหมดกรุงเทพฯ 4.0 จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อเป็นต้นแบบของเมืองต่าง ๆ ในการขับเคลื่อนประเทศไทยตามแนวทางและเป้าหมายไทยแลนด์ 4.0 เพียงแต่การเริ่มต้นนั้นกรุงเทพมหานครต้องรู้ให้ได้ว่า Thailand 4.0 คืออะไร กรุงเทพฯ 4.0 อยู่ตรงไหน และสถานะปัจจุบันของกรุงเทพฯ อยู่ที่ใดซึ่งต้องพิจารณาทั้งในมิติของพื้นที่ประชากรและมิติการบริหารจัดการเมือง

ซึ่งในการพัฒนาเมืองนั้น กรุงเทพฯ ได้ให้ความสำคัญกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) และแนวนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย 4.0 เพื่อมุ่งบริการประชาชนชาวกรุงเทพฯ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งในหลายภารกิจที่รัฐบาลกำหนดกรุงเทพฯ ได้ดำเนินการให้มีความสอดคล้องโดยยึดกรอบแนวทาง การดำเนินการตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2556 - 2575) ให้เป็นไปตาม “วิสัยทัศน์กรุงเทพฯ : 2575” ซึ่งชาวกรุงเทพฯ จากทุกภาคส่วนได้ร่วมกันกำหนดขึ้นผ่านกระบวนการเวทีสาธารณะเป็นการร่วมกันกำหนดของเมือง “กรุงเทพฯ” ในอีก 20 ปีข้างหน้า ซึ่งนับจากปี พ.ศ. 2556 ก็คือปี พ.ศ. 2575 โดยภาพเมืองกรุงเทพฯ ในอนาคตของประชาชน คือ “เมืองกรุงเทพมหานครของเราจะก้าวขึ้นเป็น “มหานครแห่งเอเชีย” กรุงเทพฯ จะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย เป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจสังคมในทวีปเอเชียและในภูมิภาคอาเซียน คนทั่วโลกเมื่อนึกถึงทวีปเอเชีย จะนึกถึงเมืองกรุงเทพฯ ของเราในฐานะที่เป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจภาคบริการความปลอดภัย ความสวยงาม สะดวกสบาย น่าอยู่ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมในขณะที่เดียวกันเมืองกรุงเทพฯ มีเอกลักษณ์เฉพาะในด้านความเรียบง่าย มีเสน่ห์ มีชีวิตชีวา”

โดยบทบาทและภารกิจของกรุงเทพมหานครในการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0 นั้น กรุงเทพมหานคร จะมุ่งเน้นให้ชาวกรุงเทพฯ ทุกคน ทุกชนชั้น ทุกอาชีพ ทุกเพศทุกวัย และทุกสถานภาพ ได้รับโอกาสที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเอง เข้าถึงบริการสาธารณะ และเป็นมหานครสำหรับทุกคนและเพื่อให้เกิดการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนชาวกรุงเทพฯ ตามนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง) “ผลักดันหัวใจ แก่ไขทันทัน” โดยมีการดำเนินงานในเรื่องที่สำคัญที่สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจตามแนวนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการให้มีการเปลี่ยนผ่านโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “value-based economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ซึ่งยกตัวอย่างได้แก่

การใช้นวัตกรรมกับงานบริการ กรุงเทพมหานครได้กำหนดให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครให้บริการประชาชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทั้งสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จากกรุงเทพฯ ได้อย่างรวดเร็วและได้รับการเอาใจใส่อย่างทั่วถึงอาทิเช่น

- จัดตั้ง “ศูนย์บริหารราชการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC)
- เปิด Application “Bangkok 2 You” รู้ทันเหตุการณ์ให้บริการข้อมูลประชาชนเกี่ยวกับสภาพฝนน้ำท่วม การจราจรบนท้องที่เป็นปัจจุบัน (Real Time)
- จัดตั้งเครือข่าย “Public Eyes” เผื่อระวังความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินตลอด 24 ชั่วโมง
- จัดทำระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนทันสมัย ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคพื้นฐานให้ผู้พิการผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

- โครงการ Bangkok Special Care ดูแลผู้สูงอายุเพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วและใส่ใจเป็นพิเศษ การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี กรุงเทพมหานครได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยียุคดิจิทัลและการสื่อสาร กรุงเทพมหานครระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561- 2565) โดยมีเป้าหมายในการนำกรุงเทพฯ ไปสู่ การเป็น smart BMA ภายใต้วิสัยทัศน์มุ่งเน้นพัฒนามหานครกรุงเทพฯ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็วมั่นคงและปลอดภัยโดยกำหนดให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดเมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืน (Smart sustainable Cities)

ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2559 ให้ทุกกระทรวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานของรัฐจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานกรุงเทพฯ ได้ตอบรับตามมติดังกล่าวและได้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยียุคดิจิทัลและการสื่อสารกรุงเทพมหานครระยะ 5 ปี พ.ศ. 2561 - 2565 โดยมีเป้าหมายในการนำกรุงเทพฯ ไปสู่การเป็น smart bma ภายใต้วิสัยทัศน์มุ่งเน้นพัฒนามหานครกรุงเทพฯ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว มั่นคง และปลอดภัย โดยกำหนดให้การดำเนินงานสอดคล้องกับแนวคิดเมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืน Smart sustainable City ซึ่งได้แก่

1 Smart Governance โดยมีการจัดตั้งศูนย์บริการฉับไวใสสะอาด (Bangkok Fast & Clear : BFC) ตามนโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร

2 Smart mobility เช่น ป้ายอัจฉริยะระบบกล้องโทรทัศน์วงจรปิด CCTV ระบบตรวจวัดและรายงานสภาพการจราจรและ Application BMA Traffic ของสำนักการจราจรและขนส่ง

3 Smart environment จะเร่งขับเคลื่อนแผนแม่บท “Bangkok Master plan on climate Change 2013 - 2023” ให้เกิดผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรมและการให้บริการงานของศูนย์ควบคุมระบบป้องกันน้ำท่วม ระบบตรวจวัดสภาพอากาศ ระบบเฝ้าระวังน้ำท่วม ระบบโทรมาตร SCADA ระบบตรวจวัดระดับน้ำในคลองและแม่น้ำเจ้าพระยา

ทั้งนี้ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การขับเคลื่อนแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับแนวทางตามยุทธศาสตร์การบริหารพัฒนากรุงเทพมหานครด้วยเช่นกัน และในขณะเดียวกันได้สนับสนุนการเตรียมความพร้อมของการบริหารจัดการดังนี้

- 1 พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและทัศนคติของบุคลากรและประชากร Human Capital
- 2 การกำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการ Digital Standard
- 3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถรองรับการมุ่งสู่มหานครดิจิทัล (agile and Responseive infrastructure)
- 4 การสร้างบริการที่บูรณาการกระบวนการทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น Business process as a Service
5. การปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อตอบสนองนโยบายอย่างทันท่วงที (Digital Organization)
6. พัฒนานวัตกรรมเชิงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (innovation for Digital economy)
7. สร้างกลไกการบริหารการขับเคลื่อนอย่างโปร่งใสและมีธรรมาภิบาล (Digital Entrepreneur)

สำหรับระยะเริ่มแรก มีการสนับสนุนการขับเคลื่อนกรุงเทพฯ สู่การเป็น smart City ในส่วนของการพัฒนา ย่านนวัตกรรม (innovation district) ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) ได้เชิญ กรุงเทพฯ ร่วมเป็นพันธมิตรในการพัฒนาย่านนวัตกรรมในประเทศไทย (Thailand innovation district) โดยกำหนดพื้นที่เป้าหมายในกรุงเทพมหานคร 4 ด้านได้แก่ ย่านโยธี ย่านคลองสาน ย่านสามย่าน และย่านกล้วยน้ำไท ปัจจุบัน สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) ได้จัดทำแนวทางการพัฒนาย่านนวัตกรรมโยธี (Yothi innovation district) โดยมุ่งเชื่อมโยงการพัฒนานวัตกรรมทางการแพทย์และการบริหารจัดการเมืองและกรุงเทพมหานครได้ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการพัฒนาย่านนวัตกรรมไปแล้วเมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2560

ในการพัฒนาเศรษฐกิจในยุคไทยแลนด์ 4.0 มีเป้าหมายสำคัญที่จะขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมในบริบทของ กรุงเทพมหานคร จึงเป็นการเน้นการให้บริการที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพด้วยการนำเทคโนโลยีเข้าใช้ในงานบริการ พร้อมทั้งยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนชาวกรุงเทพฯ ทุกกลุ่มให้ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มคนที่ต้องการเติมเต็มศักยภาพ หรือผู้ด้อยโอกาสซึ่งจะต้องทำให้คนกลุ่มนี้สามารถมีโอกาสทางสังคม Social mobility และสร้างโอกาสพร้อมกับการเสริมสร้างศักยภาพให้ที่ตัวคน ครอบครัว และชุมชนเพื่อที่จะเป็นการสร้างโอกาส ในการก้าวข้ามกับดักกลุ่มคนผู้มีรายได้น้อย ไปสู่ผู้มีรายได้สูงอย่างเท่าเทียมกัน

สำนักงานเขตดินแดง มีหน้าที่สำคัญที่ต้องดำเนินการ และให้บริการประชาชนในหลายด้าน เช่น การปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุข การส่งเสริม การฝึก การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมการศึกษา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาที่สาธารณะ การควบคุมอาหาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ การจัดเก็บรายได้ การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร ประกอบกับภารกิจในการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะของสำนักงานเขตดินแดงมีจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นที่จะต้องนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรในหลาย ๆ ด้าน แต่ยังมีปัญหาในการนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น การไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ของผู้บริหาร บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน การขาดความรู้ความเข้าใจ ที่เพียงพอของผู้บริหาร บุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การขาดความต่อเนื่องของการศึกษาเรียนรู้ เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ในยุคดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน และรวมถึงนโยบายของผู้บริหารภายในสำนักงานเขตดินแดงที่ไม่สอดคล้องกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร เป็นต้น

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษา การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร : ศึกษากรณี สำนักงานเขตดินแดง เพื่อศึกษาขั้นตอนกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งกระบวนการพัฒนาการ นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อให้สำนักงานเขตดินแดงมีศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพที่มีความถูกต้องแม่นยำ บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม มีผู้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย เช่น merriam webster (2011) ให้ความหมายว่านวัตกรรม Innovation หมายถึงการแนะนำสิ่งใหม่ ๆ ความคิดใหม่วิธีใหม่หรือ การประดิษฐ์ใหม่

นวัตกรรม (อ้างถึง Kanokwan Samakpong, 2561) การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังสามารถหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด ซึ่งเป็นความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล และเชื่อกันว่าการที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความแปลกใหม่อย่างเห็นได้ชัด

กีระติ ยศยิ่งยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2560, หน้า 49) เอกสารคำสอนประกอบการบรรยายวิชา PAD 6201 องค์กรและนวัตกรรมองค์กร อธิบายความหมายของนวัตกรรม คือ นวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริม แต่งพัฒนาขึ้นไป ทำให้มีมูลค่าทางเศรษฐกิจ

นวัตกรรม มีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ในยุคแรก ๆ จะพูดถึงอะไรที่เป็นสิ่งใหม่ ๆ เท่านั้นคือ Invention + Commercialization หรือ ต้องมีการนำสิ่งประดิษฐ์ที่คิดว่าเป็นใหม่ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้จริง ทั้งทางธุรกิจ หรือ ทางสังคม ทั้งนี้รูปแบบของนวัตกรรม ก็สามารถแบ่งออกเป็นได้ตามรูปแบบ (Product, Service, Process) หรือ อาจแบ่งตามระดับความใหม่ก็ได้ ซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มด้วยกัน ได้แก่ Incremental, Modular, Architectural และ Radical Innovation กล่าวถึง Innovation หรือ นวัตกรรม อาจหมายถึง สิ่งประดิษฐ์ หรือ สิ่งใหม่ ที่ต้องสร้างให้เกิด Value Creation คือ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้นั่นเอง

ดังนั้นความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” หมายถึง การทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และยังสามารถหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์ คิดค้น ความคิดริเริ่ม และนวัตกรรม อันหมายถึงความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล และในหลายสาขา เชื่อกันว่าการที่สิ่งใด สิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความแปลกใหม่อย่างเห็นได้ชัด และไม่เป็น แคเพียงการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เป็นต้นว่า ในด้านศิลปะ เศรษฐศาสตร์ เศรษฐกิจ และนโยบายของรัฐ ในเชิงเศรษฐศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องเพิ่มมูลค่า มูลค่าของลูกค้า หรือมูลค่าของผู้ผลิต เป้าหมายของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก เพื่อทำให้สิ่งต่างๆเกิดเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น นวัตกรรมก่อให้เกิดผลิตผลเพิ่มขึ้น และเป็นที่มาสำคัญของความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ

นวัตกรรมเป็นหัวข้อหลักในการศึกษาด้านเศรษฐศาสตร์ ธุรกิจ เทคโนโลยี สังคมศาสตร์ และวิศวกรรม และหากพูดกันแบบภาษาชาวบ้านแล้ว คำว่า “นวัตกรรม” มักจะหมายถึงผลลัพธ์ของกระบวนการ และในฐานะที่นวัตกรรมมักจะได้รับการยกย่องว่าเป็นกลไกสำคัญในการผลักดันเศรษฐกิจ ปัจจัยที่นำไปสู่นวัตกรรม มักได้รับความสำคัญจากผู้ออกนโยบายว่าเป็นเรื่องวิกฤติ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการนำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในสาขาใดสาขาหนึ่ง มักจะเรียกว่าเป็นผู้บุกเบิกในสาขานั้น ไม่ว่าจะป็นในนามบุคคล หรือองค์การ

นวัตกรรมในองค์การ ในบริบทขององค์การ เราอาจเชื่อมโยงนวัตกรรมเข้ากับสมรรถนะ และการเติบโตด้วยการพัฒนาประสิทธิภาพ ความสามารถในการผลิต คุณภาพ จุดยืนด้วยความสามารถในการแข่งขัน ฯลฯ องค์การทุกองค์การสามารถสร้างนวัตกรรมได้ อาทิเช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยต่าง ๆ และรัฐบาลท้องถิ่น นวัตกรรมการบริหารจัดการ เป็นการใช้นวัตกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยุคดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อการ ตัดสินใจของผู้บริหาร การศึกษาให้มีความรวดเร็วทันเหตุการณ์ ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

นวัตกรรม (อ้างอิง รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์การสร้างสรรค่นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล, 2555, หน้า 18) เป็นการดำเนินการให้เกิดสิ่งใหม่หรือวิธีใหม่เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคตมีจุดเด่นที่สำคัญคือการบริหารคนด้วยสติปัญญาเป็นการดำเนินการเพื่อให้คนมีสติปัญญาโดยสร้างทัศนคติเชิงบวกมีปรัชญาและหลักการที่ถูกต้องมีการคิดเชิงกลยุทธ์คิดเป็นระบบคิดเปรียบเทียบคิดแบบสร้างอนาคตคิดแบบแผนที่มีความคิดและบริหารคนด้วยการส่งเสริมสนับสนุนเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องการสร้างความรู้ที่ถูกต้องการสร้างความคิดที่ถูกต้องการกระทำที่ถูกต้องการประเมินที่ถูกต้อง

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. ๒๕๖๐ บัญญัติไว้ในหมวด ๑ เรื่องของการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มาตรา ๕ เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นส่วนรวม ให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการ การประกาศใช้และการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแผนระดับชาติ ว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทำเป็นประกาศพระบรมราชโองการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อมีการประกาศใช้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแล้ว หน่วยงานของรัฐ ต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของตนให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติดังกล่าวและมาตรา ๖ นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายและแนวทางอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) การดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดที่ทำให้สามารถใช้ร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันได้หรือวิธีอื่นใดที่เป็นประโยชน์ ทรัพยากรของชาติและเกิดความสะดวกต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่าย งบประมาณประจำปี

(๒) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งต้องครอบคลุมโครงข่ายการติดต่อสื่อสาร แพร่เสียง แพร่ภาพในทุกรูปแบบไม่ว่าจะอยู่ในภาคพื้นดิน พื้นน้ำ ในอากาศ หรืออวกาศและเป้าหมายในการใช้คลื่นความถี่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและสังคม และประโยชน์ของประชาชน

(๓) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันสำหรับประยุกต์ ใช้งานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(๔) การส่งเสริมให้เกิดมาตรฐานหรือกฎเกณฑ์ในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกัน เพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคงปลอดภัย อยู่ในสภาพ พร้อมใช้งาน รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ และแนวทางการส่งเสริมให้เกิด การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีหลักประกัน การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ

(๕) การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาให้เกิดอุตสาหกรรมและนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนาให้เกิดการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างหรือเผยแพร่เนื้อหาผ่านทางสื่อที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และความมั่นคงของประเทศ

(บ) การส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตและพัฒนากำลังคนให้เกิดความพร้อมและความรู้ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างความตระหนักและรู้เท่าทันสื่อและยุคดิจิทัลอื่น ส่งเสริมและสนับสนุนให้ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง บริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชน การพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการ ความรู้ตามแนวคิดความหมายของ Competency (เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2561), หน้า 57) เอกสารประกอบการบรรยาย กระบวนการวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย ที่ได้กล่าวสรุปไว้ว่า เพื่อพัฒนาทักษะ, สมรรถนะ, ความรู้ที่เหมาะสม, ความสามารถ, ความชำนาญ, แรงจูงใจ และคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถ ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และนำมาถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการส่งเสริม เพื่อให้มีระบบเป็นศูนย์แห่งการ เรียนรู้และให้บริการข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เป็นการนำไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่เหมาะสมกับยุคสมัย

เทคโนโลยียุคดิจิทัล (อ้างถึง Kanokwan Samakpong, 2561) ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำเนินชีวิต สามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น

เทคโนโลยียุคดิจิทัล เป็นการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคมและการ กระจายโอกาส ยุคดิจิทัลกับการเรียนการสอนในโรงเรียน เทคโนโลยียุคดิจิทัลกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยียุค ดิจิทัลกับการป้องกันประเทศ การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม

นอกจากนี้ยังมีความเกี่ยวข้องกับยุคดิจิทัลภายนอกหน่วยงาน เช่น ระเบียบปฏิบัติ กฎหมาย พระราชบัญญัติ ที่ เกี่ยวกับการจัดการศึกษา ซึ่งจะต้องมีการอบรม เก็บรักษาและออกแบบระบบการสืบค้นที่ดีพอซึ่งผู้บริหารสามารถสืบค้น ข้อมูลมาใช้งานได้ทันทีตลอดเวลา การใช้นวัตกรรมแต่ละด้านอาจมีการผสมผสานที่ซ้อนทับกันในบางเรื่อง ซึ่งจำเป็นต้อง มีการพัฒนาร่วมกันไปพร้อมๆ กันหลายด้าน การพัฒนาฐานข้อมูลอาจต้องทำเป็นกลุ่มเพื่อให้สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามเกี่ยวกับเทคโนโลยียุคดิจิทัล

1. เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนา องค์ความรู้ต่าง ๆ ก็เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่าง ๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

2. ยุคดิจิทัล หมายถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ข้อมูลเหล่านี้มาจากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล จึงมีผู้กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคของยุค ดิจิทัล

ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยียุคดิจิทัล

1. เทคโนโลยียุคดิจิทัลช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
2. เทคโนโลยียุคดิจิทัลเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย
3. เทคโนโลยียุคดิจิทัลเป็นสิ่งที่จำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ
4. เทคโนโลยียุคดิจิทัลเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานเขต ดินแดง

2. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ด้วยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากร (Population) คือ บุคลากรสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 132 คน ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยสอบถามคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การศึกษาศึกษากรณีสํานักงานเขตดินแดง โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยกำหนดค่าแสดงการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสํานักงานเขตดินแดง ตามแนวคิดของลิเคอร์ท Likert 1987

การตอบแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งคำถามแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกในลักษณะการประเมินค่าเป็น 5 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้
ระดับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสํานักงานเขตดินแดง

คะแนน ความหมาย

มากที่สุด 5 มีการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

มาก 4 มีการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ปานกลาง 3 มีการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

น้อย 2 มีการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ อยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

น้อยที่สุด 1 มีการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

2. ในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสํานักงานเขตดินแดง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนเฉลี่ยในการแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้จัดกลุ่มความต้องการของประชากรในสำนักงานเขตดินแดง โดยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่มโดยแบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นทั้ง 5 ระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 ระดับความคิดเห็น ต่ำหรือไม่เห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างต่ำหรือเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 ระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 ระดับความคิดเห็น ค่อนข้างสูงหรือเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 ระดับความคิดเห็น สูงหรือเห็นด้วยมากที่สุด

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดของการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อทำความเข้าใจโครงสร้างด้านเนื้อหาที่จะนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. นำแบบสอบถามที่ออกแบบ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบ พิจารณาหาจุดบกพร่อง รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์ และเที่ยงตรงมากขึ้น
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาปรับแก้และเสนอให้อาจารย์ ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามอีกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและเก็บแบบสอบถามคืน โดยมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 132 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100
2. บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์
3. ประมวลผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package For Social Science) ดังนี้

1. หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ของปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานเขตดินแดง
2. หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของคะแนนจากการตอบแบบสอบถามโดยแทนความหมายของคะแนนเฉลี่ยระดับการนำนวัตกรรมยุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติพื้นฐาน และทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

การวิจัยเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค และการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสมกับสำนักงานเขตดินแดง ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัย 2 วิธี คือ การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูล จากเอกสารวิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ด้วยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง
3. เพื่อศึกษาการพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง

ผู้วิจัยได้ทำการใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ด้วยแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นโดยผู้วิจัยกับประชากร (Population) คือ บุคลากรสำนักงานเขตดินแดง จำนวน 132 คน ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ค้นคว้าสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 132 คน จากประชากร คือ บุคลากรสำนักงานเขตดินแดง ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 25 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ทั้งนี้มีตำแหน่งเป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ ลูกจ้างชั่วคราว/ประจำ รู้จักเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ และส่วนใหญ่รู้จักเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ Facebook, messenger

2. ผลการศึกษายอมรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ของสำนักงานเขตดินแดง

- 2.1 ความคาดหวังการเกิดประโยชน์การปฏิบัติงาน ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยให้ตรวจสอบข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 49.20 ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง แม่นยำ พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 45.50 ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เหมาะสำหรับการบริการของท่าน พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 42.40 ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 40.20

- 2.2 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ด้านรัฐบาลดิจิทัล สนับสนุนการปฏิบัติงานในรูปแบบการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 37.90 ด้านสามารถนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในชีวิตประจำวันได้ พบว่าเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 41.70 ด้านสามารถนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ พบว่าเห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 48.50 ด้านความสนใจนวัตกรรม เทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.70

- 2.3 สภาพสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งาน ด้านปฏิบัติงานได้สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอน พบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.50 ด้านมีเครื่องมือด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 45.50 ด้านแนวโน้มที่จะเริ่มใช้งานกันมากขึ้นในอนาคตพบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มระบบ เครื่องมือเพื่อรองรับนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต พบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.90

- 2.4 ความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านความปลอดภัยสูงตามมาตรฐานสากล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลพบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 43.20 ด้านเป็นเรื่องยากที่บุคคล ผู้ไม่ได้รับอนุญาตจะเข้าถึงหรือปลอมแปลง พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.70 ด้านสามารถลดการโจรกรรมทางข้อมูลหรือทางอื่น ๆ ได้ พบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.20 ด้านทำลายความเป็นส่วนตัวพบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.20

- 2.5 ปัญหาและอุปสรรค ด้านไม่มีความปลอดภัย เสี่ยงข้อมูลสูญหาย/ถูกจารกรรมได้ง่าย พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 44.70 ด้านไม่มีความเป็นส่วนตัว พบว่า เห็นด้วยมาก คิดเป็นร้อยละ 38.60 ด้านการ

ปฏิบัติงานมีความยุ่งยากพบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 ด้านการนำไปใช้ปฏิบัติงาน พบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.90

2.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล ด้านช่วยปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.00 ด้านช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.70 ด้านช่วยให้การดำเนินการต่าง ๆ ง่ายขึ้น พบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.50 ด้านรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ได้เป็นอย่างดีพบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.20

2.7 การรับรู้ ความง่ายต่อการใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล ด้านเรียนรู้ ควบคุมและเข้าใจ ได้อย่างง่ายดายพบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.40 ด้านทำให้การปฏิบัติงาน ในปัจจุบันง่ายมากยิ่งขึ้น พบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.90 ด้านความเชี่ยวชาญในการใช้งานนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล พบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.90 ด้านรับรู้ข่าวสาร และทันต่อเหตุการณ์ในอนาคต พบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70

2.8 ความคุ้มค่า และการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลด้านการประยุกต์ใช้ได้อย่างคุ้มค่าพบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70 ด้านสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นพบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.20 ด้านนำมาประยุกต์ใช้และพัฒนาองค์การที่ท่านทำงานให้ดียิ่งขึ้นพบว่า เห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 ด้านการนำนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การพบว่าเห็นด้วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.70

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง มีประเด็นที่น่าสนใจ ซึ่งผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง

ผลจากการศึกษา พบว่า กระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง เป็นการศึกษากระบวนการ ทักษะของผู้ปฏิบัติงานต่อการ นำเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ความต้องการให้มีการเพิ่ม-ลดของเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล ภาพลักษณ์ขององค์การ และการได้รับการสนับสนุนทั้งจากภายในองค์การและภายนอกองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กิระติยศยิ่งยง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2560, หน้า 49) เอกสารคำสอนประกอบการบรรยายวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมองค์การ อธิบายความหมายของนวัตกรรม คือ นวัตกรรมเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา สามารถนำไปปฏิบัติจริงและมีการเผยแพร่ออกสู่ชุมชน ในลักษณะของใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือของเก่าที่มีอยู่แต่เดิม แต่ได้รับการปรับปรุงเสริมแต่งพัฒนาขึ้นไป ทำให้มีมูลค่า ทางเศรษฐกิจ

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง

ผลจากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง เกิดจากการขาดความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและเพียงพอในการใช้เครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และการเปิดใจยอมรับของกลุ่มคนบางส่วน ที่มีการยอมรับน้อย หรือไม่ยอมรับหากมีการนำเอาเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์การมีความจำเป็นอย่างถึงที่สุดที่จะต้องดำเนินการแก้ไข ชี้แจง และปรับเปลี่ยนความคิดของกลุ่มคนเหล่านี้ ให้มีความเข้าใจที่ถูกต้อง เล็งเห็นถึงประโยชน์ และความจำเป็นที่องค์การต้องนำเอานวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Kanokwan Samakpong (2561) การทำสิ่งต่างๆด้วยวิธีใหม่ๆ และยังคงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าจะการเปลี่ยนนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน หรือการพัฒนาต่อยอด ซึ่งเป็นความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล และเชื่อกันว่าการที่สิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นนวัตกรรมได้นั้น จะต้องมีความแปลกใหม่อย่างเห็นได้ชัด

3. เพื่อศึกษาการพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร การศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง

ผลจากการศึกษาพบว่า การพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร การศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง ซึ่งองค์กรกำหนดให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรเป็นหลัก โดยส่งเสริมให้มีการจัดการอบรม ประชุม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เสาวลักษณ์ สุขวิรัช (2561, หน้า 57) เอกสารประกอบการบรรยาย กระบวนการวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย ที่ได้กล่าวสรุป ความหมายของ Competency ไว้ว่า หมายถึง ทักษะ, สมรรถนะ, ความรู้, ความสามารถ, ความชำนาญ, แรงจูงใจ และคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ และนำมาถ่ายทอด หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเตรียมความพร้อมทั้งองค์กร และบุคลากรภายในองค์กร เพื่อรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2560, หน้า 5) ได้กล่าวสรุปในเอกสารคำสอนประกอบการบรรยายวิชา PAD 6201 องค์กรและนวัตกรรมองค์กรไว้ว่า นวัตกรรมองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีใหม่ ๆ ภายในองค์กร ที่เป็นไปในทางบวก และนำไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร:ศึกษารณีสํานักงานเขตดินแดง ดังนี้

1. ควรมีการผลิตคู่มือ สื่อประชาสัมพันธ์ เครื่องมือต่าง ๆ จัดไว้ในองค์กร เช่น มุมความรู้ ส่วนการให้บริการข้อมูล เป็นต้น เพื่อแนะนำการให้ความรู้ ด้านการใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลที่สำคัญ และมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในประจำวัน เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร เจ้าหน้าที่ และผู้สนใจ สามารถศึกษา เรียนรู้เพิ่มเติมได้ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดการพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ

2. ควรมีการประชุม หรือ ระดมความคิดภายในองค์กร ในการกำหนดแนวทางการดำเนินการพัฒนาทั้งเครื่องมือ และความรู้ด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัล เพื่อให้การปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัล มีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว รองรับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยอาจแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัล ควบคู่กันไปด้วยเพื่อดำเนินการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. สนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรม ให้ความรู้ หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลให้กับบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น

4. จัดการประชุมชี้แจง ให้ความรู้ ทำความเข้าใจถึงความจำเป็น และคำนึงถึงประโยชน์ในการใช้เครื่องมือ นวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติความคิดให้เกิดการยอมรับจากกลุ่มคน บางส่วนที่ยังมีทัศนคติเชิงลบต่อเครื่องมือเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาใช้ในองค์กร ให้มีทัศนคติในเชิงบวกมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารวิชาการระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ชุตินันต์ เกิดวิบูลย์เวช. (2558). นวัตกรรมสื่อดิจิทัลใหม่สำหรับนิเทศศาสตร์. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการศึกษา.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 (ก.ค.-ธ.ค.)

นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ เป็นการเตรียมความพร้อมของดิจิทัลเนทีฟในการมุ่งไปสู่การเป็นพลเมืองที่ดี. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560.

พนิดา ศิริจันโท. (2555). การพัฒนาระบบสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการอำนวยการ กองบัญชาการตำรวจนครบาล. สาขารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
เยาวรัช ทองลิ้ม. นวัตกรรม และเทคโนโลยียุคดิจิทัลทางการศึกษา.

<https://sites.google.com/site/innopp123/thima-laea-khwam-sakhay>

รัฐศิริินทร์ ว่างานนท์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วรรษยา ศิริวัฒน์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ .

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วลักษณ์กมล จำกมล และอมรรรัตน์ ชนะการณ. (2557). สื่อกฎเลือกยุคดิจิทัล กับผลประโยชน์สาธารณะ : กรณีศึกษาการเป็นพื้นที่กลางเพื่อสันติภาพในจังหวัดชายแดนภาคใต้. รายงานการวิจัยได้รับทุนอุดหนุน จากสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติและสถาบันอิศรา มูลนิธิพัฒนาสื่อมวลชนแห่งประเทศไทยโดยการ สนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%99%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%95%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%A3%E0%B8%A1>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B9%80%E0%B8%82%E0%B8%95%E0%B8%94%E0%B8%B4%E0%B8%99%E0%B9%81%E0%B8%94%E0%B8%87>

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี

<https://th.wikipedia.org/wiki/%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B9%8C%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3>

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ก. เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2561). ข. เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์-มหาบัณฑิต.

สิริชัย แสงสุวรรณ. (2558). พฤติกรรมการใช้สื่อดิจิทัลของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. นิเทศศาสตร-มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการสื่อสารการตลาดดิจิทัล.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2560). ประยุทธ์ ลุยพัฒนาประเทศสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” "ประเทศไทย 4.0" สร้างเศรษฐกิจใหม่. <https://www.it24hrs.com/2017/thailand-4-0/>

[Kanokwan Samakpong. นวัตกรรมเทคโนโลยี. 23 มกราคม 2561,](https://www.mindmeister.com/1024432874/)

จาก <https://www.mindmeister.com/1024432874/>