

การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง
การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

Bring technology and innovation to serve the people.

Case study, Toll Department Expressway Authority of Thailand

สรลชนา ไพสารี**

Saralchana paisaree

6314832006@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน (ด้านพระราม9-2) เท่านั้นจำนวน 10 คน หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง(หพ.) จำนวน 5 คน พนักงานควบคุมฯ(พค.) จำนวน 2 คน พนักงานเก็บค่าผ่านทาง(พก.) จำนวน 3 คน นวัตกรรมเข้ารับบริการ application ผ่านคิวอาร์โค้ดโดยด้านพระราม9-2 ผลการศึกษาวิจัยพบว่ารูปแบบเทคโนโลยีต่างๆการนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ ดังนี้ โดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น ได้แก่ 1)บริการของภาครัฐ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ 2)ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่าง มีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความคิดหรือการกระทำใหม่ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรมจะกลายเป็นเทคโนโลยีทันที การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักรกลไก รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการบริการสาธารณะ จึงเลือกศึกษาการบริการโดยนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางว่ามีวิธีการและรูปแบบให้บริการประชาชนอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

คำสำคัญ : การใช้เทคโนโลยี;นวัตกรรมมาใช้บริการ;ยุคดิจิทัล

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน

: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การให้บริการสาธารณะ ถือเป็นภารกิจสังคมของรัฐที่ต้องจัดให้มี และให้บริการอย่างทั่วถึง ข้าราชการจึงเป็นกลไกที่สำคัญที่จะนำบริการสาธารณะไปสู่ประชาชน ข้าราชการจึงเป็นตัวจักรที่สำคัญ ถ้าเปรียบระบบกับการบริหารราชการกับการค้าแล้ว รัฐบาลจะเปรียบเสมือนผู้ขายบริการ ซึ่งผู้ที่มาขอบริการคือ ประชาชนนั่นเอง

โลกปัจจุบันก้าวสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งภาครัฐได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาประเทศ ด้วยระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ปรับปรุงการบริหารงานราชการแผ่นดินในด้านการบริการประชาชนและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนในการขับเคลื่อน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิต การประกอบกิจการ งานธุรกิจของภาคประชาชน โดยเครื่องมือสำคัญที่ภาครัฐใช้ผลักดันสนับสนุนและส่งเสริมการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งก็คือ กฎหมาย ทำให้ภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการบริหารงานราชการอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ หนึ่งในกฎหมายที่นำมาขับเคลื่อนการบริหารงานราชการ คือ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทาง ในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันให้เป็นระบบ ฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาใช้บริการ กับหน่วยงานภาครัฐปัจจุบันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ซึ่งสามารถศึกษาพระราชบัญญัติ ฉบับเต็มได้จากเว็บไซต์ http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/067/T_0057.PDF ทำให้คนไทย เกิดการรับรู้และความเข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ยุคดิจิทัล (Transform Government to The Digital Age)

ตามที่ กทพ. ได้จัดให้มีโครงการ “ด้านสวยสดใส บริการฉับไว ใส่ใจผู้ใช้ทาง” โดยมุ่งเน้นให้พนักงานที่ปฏิบัติงานตามด่านเก็บค่าผ่านทางพิเศษ ได้ร่วมมือร่วมใจในการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสต่อผู้ใช้ทางพิเศษ ทางด้านฯพระราม 9-2 จึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้าน Easy Pass โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยโดยการจัดทำคิวอาร์โค้ด เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้เข้าถึงข้อมูลที่มีประโยชน์เกี่ยวกับ Easy Pass ได้อย่างรวดเร็วตรงจุดประสงค์ในการใช้งาน ในการสร้างนวัตกรรมบริการครั้งนี้ถือว่าเป็นนวัตกรรมบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคนิคและกระบวนการบริการใหม่ ๆ ที่มีการคิด ปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม นำมาสู่การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา องค์กรให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการสร้างนวัตกรรมจึงมีความสำคัญในการรองรับ ในเรื่องของการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในยุค

ไทยแลนด์ 4.0 ในด้านการให้บริการของ กทพ. เพื่อเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่จะพัฒนาและพ่วงค์กรมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการทางพิเศษต่อไป เสริมให้ความรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่างๆที่นำมาใช้เกี่ยวกับระบบงาน และการใช้เทคโนโลยี ในการขับเคลื่อนนวัตกรรมครั้งนี้ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลใน การดำเนินงานทุกด้านในการบริการอย่างแท้จริงซึ่งในการคิดเชิงออกแบบดังกล่าวนี้ สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยสร้างนวัตกรรมหลักของ กทพ.ต่อไปได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย

เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบในการให้บริการ โดยนาเทคโนโลยีมาใช้มีลักษณะอย่างไรบ้าง วิธีการและช่องทางการให้บริการ
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของหน่วยงานในการให้บริการด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม
3. เพื่อศึกษาหน่วยงานมีการพัฒนาโดยการนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการ
4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการสร้างนวัตกรรมใหม่ในการนาเทคโนโลยีมาช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินงาน

รูปแบบเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่นำมาใช้

นวัตกรรมการบริการให้แก่ประชาชนโดยผ่าน APPLICATION คิวอาร์โค้ด ที่เข้าถึงประโยชน์ในการเข้ารับบริการ

คิวอาร์โค้ดที่จัดทำขึ้น(ด้านพระราม9-2)

(ตัวอย่างรูปแบบ)

รายละเอียดคิวอาร์โค้ด

- QR สติ๊กเกอร์ Easy Pass
- QR ใช้งาน Easy Pass
- QR ปัญหา Easy Pass แจ้งข้อค้น

- youtube ช่องนักงาน กทพ. จะให้ความรู้เรื่อง QR สติ๊กเกอร์ Easy pass ที่ทุก SE. การใช้งานบนมือถือกรณีปัญหาแจ้งข้อค้น เมื่อเกิดปัญหาที่ช่องทาง

- เชื่อมต่อเป็น
- เชื่อมและเชื่อมต่อการใช้งาน
- เชื่อมเป็น Online

- youtube (ในมือถือ) จะให้ความรู้เรื่องประโยชน์และวิธีการใช้งาน EXAT E Service ใน App EXAT PORTAL เช่น วิธีการลงทะเบียน การเชื่อมต่อเป็น การเชื่อมต่อเป็น

- มองไปที่ภาพ
- มองไปเสร็จสิ้น
- มองเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

- youtube (ในมือถือ) จะให้ความรู้เรื่องประโยชน์และวิธีการใช้งาน EXAT E Service ใน App EXAT PORTAL เช่น วิธีการลงทะเบียน วิธีการเชื่อมต่อเป็น และ โลกที่ภายในรูปแบบต่างๆ รวมถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

- Link ดาวน์โหลด App EXAT PORTAL ของ IOS
- Link ดาวน์โหลด App EXAT PORTAL ของ Android
- Link vdo 360 องศา easy pass plus++

- youtube (ในมือถือ) จะให้ความรู้เรื่อง M-Flow เช่น ประโยชน์ของการใช้ M-Flow วิธีการใช้งาน การใช้บริการที่ทุก SE. ช่องรถเร็วและป้ายรถ

- Link QR วิธีการติดต่อ Easy Pass (ค่าสมัครบัตรรถด่วน)

ประชาชนได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล

EXAT PORTAL
จะอำนวยความสะดวกให้คุณในการใช้บริการทางพิเศษ

Easy Pass Plus

- QR สติ๊กเกอร์ Easy Pass Plus
- ใช้งาน M-FLOW ง่าย ผ่าน Easy Pass Plus

ทางด่วนระบบ EMV ด้วยนะ

ช่องทางบริการ กทพ.

บริการ M-FLOW ใ้มาดีกว่านี้ ?

ทางพิเศษฉลองชัย ด้านพระราม 9-2

ทางพิเศษฉลองชัย ด้านพระราม 9-2

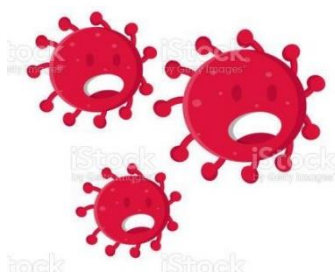
APPLICATION คิวอาร์โค้ด ที่เข้าถึงประโยชน์ในการเข้ารับบริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์



ตัวอย่าง วิธีการที่นำมาใช้



รูปแบบและวิธีการใช้งานต่างๆ ที่นำเทคโนโลยีคิวอาร์โค้ดมาใช้ให้เข้าถึงข้อมูลโดยตรงโดยแค่สแกนคิวอาร์โค้ด เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนการทำงาน เอื้ออำนวยต่อสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการระบาดของ Covid-19 ลดความเสี่ยงสัมผัส พุดคุยต่อการแพร่เชื้อ



กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 คน ประกอบด้วย หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง(ทพ.) จำนวน 5 คน พนักงานควบคุมฯ(พค.) จำนวน 2 คน พนักงานเก็บค่าผ่านทาง(พก.) จำนวน 3 คน (ด่านพระราม9-2) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

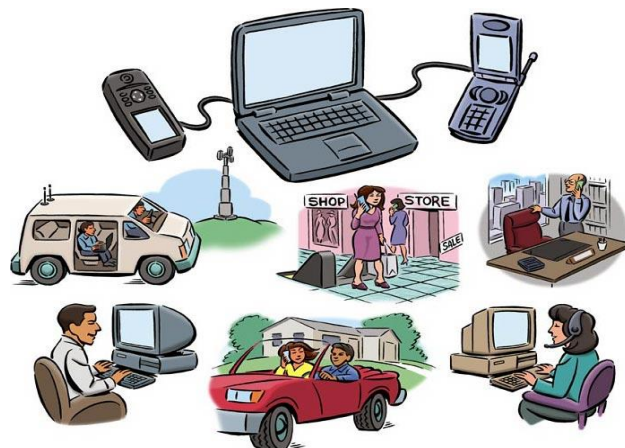


ภาพกลุ่มบุคคลหลักที่ให้สัมภาษณ์ในการวิจัยในครั้งนี้ และรูปแบบในการปฏิบัติงาน



การดำเนินงานเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลที่มีประโยชน์ มีประเด็นสัมภาษณ์ 4 ประเด็น สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจุบันสภาพการดำเนินงานเอื้ออำนวยต่อความสำเร็จในการนำการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในบริการหรือไม่ ในยุคปัจจุบันการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย เป็นการพัฒนาตัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น
2. รูปแบบในการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีมาใช้มีลักษณะอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากในโลกยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากระบบที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพื่อแก้ไขปัญหาทางด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว โดยมาในรูปแบบเทคโนโลยีต่างๆ
3. มีความรู้ ความเข้าใจในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาให้บริการหรือไม่ การนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ประหยัด (Economy) ปลอดภัย (Safety)
4. หน่วยงานมีการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาช่วยอย่างไร ความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เทคโนโลยีการนำเอาขบวนการวิธีการและแนวความคิดใหม่ ๆ มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่าง มีระบบ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรม คือ การให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ จะถูกนำมาใช้ก่อนจนกว่าจะถูกให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบ งานในปัจจุบัน ดังนั้นความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรมจะกลายเป็นเทคโนโลยีทันที การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องจักรกลไก รวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์นั้นๆ



การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเอกสาร และการสัมภาษณ์เชิงลึกจะนำข้อมูลมาจัดหมวดหมู่ โดยทำการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ ตามข้อเท็จจริงในทิศทางเดียวกันในความคิดเห็นที่เหมือนกัน และแตกต่างกัน ทำการ สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ และจัดทำเป็นรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ โดยใช้วิธี

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องต่อการมาใช้บริการของประชาชน
3. วิเคราะห์จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร นำข้อมูลที่ได้มาเปรียบเทียบทำการวิเคราะห์ข้อมูล ร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การพัฒนา กรณีศึกษาการให้บริการผ่าน application คิวอาร์โค้ด

สรุปผลการวิจัย

จากการสัมภาษณ์สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ในยุคปัจจุบันการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง กว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย เป็นการพัฒนาตัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่ แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เทคโนโลยีและนวัตกรรมเอื้ออำนวยต่อการให้บริการเนื่องจาก สถานการณ์ปัจจุบัน เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานคล่องตัวมากขึ้นและลดการสัมผัส พุดคุย เหมาะสม กับสถานการณ์โรคระบาด สถานการณ์การดำเนินงานมีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีต่างๆหรือนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานจึงเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง
2. ทั้งนี้เนื่องจากในโลกยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากระบบที่มี อยู่เดิม เพื่อให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้ง เพื่อแก้ไขปัญหาทางการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว โดยมาในรูปแบบเทคโนโลยี ต่างๆ ระบบการจ่ายเงินทางช่องทางออนไลน์ ออกใบเสร็จ โดยคิวอาร์โค้ดเป็นตัวกลางจะช่วยให้ ระบบต่างๆเข้าถึงง่ายขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาส่งข้อมูลผ่านทางออนไลน์แทนการใช้เอกสารและการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
3. ต้องศึกษาและหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อ นำความรู้ นำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้น และมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) ประหยัด (Economy) ปลอดภัย (Safety) เทคโนโลยี ต้องทำความเข้าใจไปเรื่อยๆเนื่องจากการอัปเดตและพัฒนาไปอย่างรวดเร็วมาก ในสมัยนี้ ยังต้องทำความเข้าใจอีกมาก ต้องมีความรู้ เนื่องจากต้องศึกษาข้อมูลเพื่อนำไปถ่ายทอด

สื่อสารกับผู้ให้บริการอย่างถูกต้อง ดังนั้นต้องศึกษาและมีความรู้และจัดหาเทคโนโลยีใหม่ๆมาให้บริการเพิ่มขึ้น

4. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเหลือให้การทำงานง่ายขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีเป็นตัวกลางในการดำเนินงาน ความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เทคโนโลยีการนำเอาขบวนการวิธีการและแนวความคิดใหม่ ๆ มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่าง มีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ของเทคโนโลยีและนวัตกรรม คือ การให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ จะถูกนำมาใช้ก่อนจนกว่าจะถูกให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบ งานในปัจจุบัน ดังนั้นความคิดหรือการกระทำใหม่ ๆ ที่เรียกว่านวัตกรรมจะกลายเป็นเทคโนโลยีทันที การนำความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ทั้งวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรกลไกรวมทั้งเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด ตามจุดมุ่งหมายและวัตถุประสงค์นั้นๆ

อภิปรายผลการวิจัย

การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่าในยุคปัจจุบันการนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย เป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากในยุคนี้มีการเปลี่ยนแปลงในทุกด้านอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงจากระบบที่มีอยู่เดิม เพื่อให้ทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งเพื่อแก้ไขปัญหาทางการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว โดยมาในรูปแบบเทคโนโลยีต่างๆ การนำความรู้การนาแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ

ประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับ

1. ประชาชนได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล
2. ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานเนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือ
3. สะดวก รวดเร็วในการให้บริการ
4. ลดภาระค่าใช้จ่ายงบประมาณ
5. เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาหรือยกระดับทักษะด้านดิจิทัล
6. สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญสำหรับการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกและยกระดับความครอบคลุมในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มี การระบาดของโรคโควิด-19 ที่รัฐไม่สามารถให้บริการได้อย่างปกติ บริการภาครัฐดิจิทัลจะช่วยทำให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการ

นอกจากนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่รัฐบาลนำเข้ามา มาใช้ในการสื่อสารและการส่งผ่านความช่วยเหลือจากภาครัฐไปยังประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

ซึ่งตรงกับที่มา: การจัดประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการจัดทำร่างแผนที่นำทางด้านเทคโนโลยีในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (Digital Government Technology Roadmap) ร่วมกับศูนย์คาดการณ์เทคโนโลยีเอเปค หน่วยงานภายใต้กำกับของ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมแห่งชาติ (สวทน.) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ดังนี้

1) การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยปรับปรุงเว็บไซต์ และฐานข้อมูล เพื่อสร้างการเข้าถึงจากสาธารณะมากขึ้น และผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เปิดเผยเหล่านั้นกับหน่วยงานทุกภาคส่วน

2) การนำเทคโนโลยี Smart Machine หรือ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติ โดยระบบ Smart Machine จะพัฒนาขึ้น และสามารถประเมินปัญหา และจัดการสมดุตลอดห่วงโซ่การบริการ

3) การนำเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing มาปรับใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อลดความยุ่งยากในการติดตั้งระบบ ลดต้นทุนในการดูแลระบบ และต้นทุนสำหรับการสร้างเครือข่ายด้วยตนเอง

4) การอาศัยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สร้างสภาพแวดล้อมให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดังกล่าวยังสนับสนุนภาครัฐในด้านต่างๆ อาทิ การสื่อสาร การใช้โมบายเทคโนโลยี การวิเคราะห์ Big Data รวมไปถึงการประสานงานกับภาคธุรกิจและเอกชน

5) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Block Chain หรือ Distributed Ledger Technology ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และลดภาระการพึ่งพาคนกลางในการทำธุรกรรมภายใต้ความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือ

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) และยังคงสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทาง ในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มี การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันให้เป็นระบบ ฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาใช้บริการ กับหน่วยงานภาครัฐ

ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

1) ได้รับบริการดิจิทัลภาครัฐที่ดีขึ้นประชาชนจะได้รับบริการภาครัฐดิจิทัลที่ดีขึ้น เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ จัดทำกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการให้บริการประชาชน (อ้างอิง มาตรา 12 (2))

2) ได้รับบริการแบบ One Stop Service ประชาชนจะได้รับความสะดวก จากการเข้ารับบริการภาครัฐมากขึ้น มีการให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล สนับสนุนการ เชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จตามที่คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กำหนด เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (อ้างอิง มาตรา ๑๐ (๕) และ มาตรา (๑๕))

3) ไม่ต้องใช้สำเนาเอกสารราชการในการติดต่อภาครัฐ ประชาชนไม่ต้องมีภาระจัดเตรียมสำเนาเอกสารราชการ ใช้บัตรประชาชนของตนเอง เพียงใบเดียวสามารถติดต่อได้ทุกเรื่อง เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องจัดส่งข้อมูลหรือสำเนา เอกสารระหว่างกันเอง เพื่อมิให้ต้องเรียกขอสำเนาเอกสารจากประชาชน (อ้างอิง มาตรา ๑๑ และมาตรา ๑๕)

4) ได้เข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดภาครัฐแบบดิจิทัล ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือข้อมูลเปิดภาครัฐ ผ่านรูปแบบหรือ ช่องทางดิจิทัลเนื่องจากกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบดังกล่าว ขณะเดียวกัน ก็ต้องนำข้อมูลไปเปิดเผยไว้ที่ ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้เข้าถึงได้โดยง่าย และสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาหรือต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ที่สร้างประโยชน์แก่เศรษฐกิจและสังคม ได้อีกด้วย (อ้างอิง มาตรา ๑๗ และมาตรา ๑๘)

5) ได้ใช้ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ ประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัย ในการใช้ระบบบริการดิจิทัลภาครัฐ เนื่องจาก กฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล เพื่อประโยชน์ในการ อำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ซึ่งมีมาตรฐานและแนวทางที่สอดคล้องกันตามที่คณะกรรมการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล กำหนด (อ้างอิงมาตรา ๑๒ (๔))

6) ได้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ในการจ่ายค่าบริการ ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการชำระค่าบริการต่าง ๆ จากการให้บริการของ หน่วยงานของรัฐผ่านระบบ e-payment ซึ่งกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ จัดให้มีระบบการชำระเงินทางดิจิทัล ในกรณีที่มีกฎหมายกำหนดให้สามารถเรียกเก็บเงินค่าธรรมเนียมค่าบริการ ค่าปรับหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดจากประชาชน จากการให้บริการภาครัฐ โดยหน่วยงานของรัฐอาจมีข้อตกลงในการจัดเก็บค่าบริการร่วมกับหน่วยงานของรัฐอื่นแทนได้ ด้วย (อ้างอิง มาตรา 12 (3))

7) ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลจะลดลงในอนาคต ในอนาคตประชาชนที่เลือกใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลภาครัฐจะจ่ายค่าธรรมเนียมหรือ ค่าบริการต่าง ๆ ให้แก่หน่วยงานของรัฐใน

อัตราที่ต่ำลง เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีหน้าที่และอำนาจในการเสนอต่อผู้รักษาการตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ในการพิจารณายกเว้นหรือลดค่าธรรมเนียม ค่าบริการ ค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายอื่นใด เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายฉบับนี้ (อ้างอิง มาตรา ๗ (๕))

ประโยชน์ที่หน่วยงานของรัฐจะได้รับจาก พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒

- 1) เกิดการบูรณาการร่วมกัน และลดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของรัฐ จะมีการทำงานที่บูรณาการกันมากขึ้น เนื่องจากกฎหมายกำหนดให้ต้อง เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกัน รวมทั้งมีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อกำหนดกรอบและทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบดิจิทัล (อ้างอิง มาตรา ๔ มาตรา ๕ มาตรา ๑๒ และมาตรา ๑๓)
- 2) ลดขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเนื่องจากมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเกิดความสะดวกและลดภาระในการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน เนื่องจากมีการนำ ระบบดิจิทัลที่เหมาะสมมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริการงานและให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรวมทั้งเกิดการดำเนินงานอย่างเต็มศักยภาพ ตลอดจนสามารถเรียกใช้ข้อมูลภาครัฐที่ถูกจัดเก็บอยู่ในรูปแบบดิจิทัลมาใช้ เพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (อ้างอิงมาตรา ๔ มาตรา ๑๒ มาตรา ๑๓ และมาตรา ๑๕)
- 3) มีธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกรอบในการบริหารจัดการข้อมูล หน่วยงานของรัฐมีระบบบริหารจัดการข้อมูลภาครัฐ และข้อมูลของประชาชนที่อยู่ในการควบคุม หรือครอบครองของหน่วยงานของรัฐให้มีความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากมีธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐเป็นกรอบ ในการกำกับดูแลและการบริหารจัดการ รวมทั้งกำหนดสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูล ของหน่วยงานภาครัฐ (อ้างอิง มาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตรา ๑๒)
- 4) ภาครัฐโปร่งใส และประชาชนมีส่วนร่วม หน่วยงานของรัฐมีระบบการทำงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เนื่องจากกฎหมายนี้กำหนด ให้ต้องเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการหรือข้อมูลเปิดภาครัฐ ผ่านรูปแบบ หรือช่องทางดิจิทัล ขณะเดียวกันประชาชนสามารถใช้ข้อมูลเปิดภาครัฐในการมีส่วนร่วม ติดตาม และตรวจสอบ การทำงานของภาครัฐได้ (อ้างอิง มาตรา ๑๗ และมาตรา ๑๘)

ปัจจุบันประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ Thailand 4.0 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่จะขับเคลื่อนประเทศสู่จุดหมายสถานการณ์ตลาดแรงงานในไทย คืออีกหนึ่งความท้าทายของภาคธุรกิจ ซึ่งภายใต้การเปลี่ยนผ่านสู่ยุคดิจิทัล หลายประเทศได้ ทำการวิจัยและพัฒนาควบคู่กับเทคโนโลยี แต่ก็ยังเผชิญกับปัญหาการขาดแคลนแรงงานใน สายงานที่ กาลังเป็น ที่ต้องการถึงเวลาแล้วที่ประเทศไทย

จะต้องร่วมมือกันพัฒนาระบบ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้สอดคล้องกับเป้าหมายการ นประเทศเข้าสู่ ยุคดิจิทัล ที่รัฐบาลชู นโยบายสำคัญอย่าง Thailand 4.0 หรือ อุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งเป็นโมเดลเศรษฐกิจที่ ขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง เพื่อ ผลักดันการเติบโต ของรายได้ในประเทศให้สูงขึ้นภายใน 5 ปีข้างหน้าการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เป็นหนึ่งในกลยุทธ์สำคัญที่ จะขับเคลื่อนประเทศสู่จุดหมายดังกล่าว (ปณณพงค์ วงศ์ ณาศรี, 2557 : 57-58)



เดช อุดมหาริจรังค์, 2561 ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การปรับโครงสร้างให้เกิด การกระจายหรือลดความ เป็นเอกภาพลง หรือ การปรับโครงสร้างที่เน้นความเป็นเอกภาพภายในระบบไปสู่โครงสร้าง ที่เน้น การกระจายงานออกไปยังหน่วยงานที่มีขนาดเล็กลงหรือมีการกระจายอำนาจออกไปมากขึ้น

จินตนา บุญบังการ และณัฐพันธ์ เขจรนนท์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 33)พบว่า การ บริหารเชิงกลยุทธ์ มีความสำคัญและประโยชน์ต่อองค์กรดังนี้

1. กำหนดทิศทางขององค์กร กล่าวคือ กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์ช่วยให้ผู้บริหารเข้าใจต่อการ เปลี่ยนแปลงและวิสัยทัศน์ในอนาคต ทำให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางการดำเนินงาน ของธุรกิจได้ อย่างเป็นรูปธรรม
2. สร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ การจัดการเชิงกลยุทธ์ให้ความสนใจกับการกำหนด การประยุกต์ การตรวจสอบ และการควบคุมขององค์กรในฐานะระบบที่ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญต่างๆ รวมเข้าด้วยกัน และแนวคิดนี้ก่อให้เกิดวิสัยทัศน์และความเข้าใจร่วมกันในวัตถุประสงค์ และแนวทาง การดำเนินงาน ซึ่งจะทำให้การจัดการทรัพยากรและการดำเนินงานมีเอกภาพ และก่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

3. สร้างความพร้อมให้แก่องค์กร การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม และการกำหนดกลยุทธ์ ทำให้ผู้บริหารผู้จัดการในส่วนต่างๆ และสมาชิกขององค์กร เกิดความเข้าใจในภาพรวมและศักยภาพขององค์กร ทำให้องค์กร มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง หรือความท้าทายต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ชลิตา ศรมณี และคนอื่น ๆ (2555) ได้ศึกษา การสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะโดย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ การก่อตัว ของนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ รวมถึงกลยุทธ์การตัดสินใจ ในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ

ชลิตา ศรมณี(2545, หน้า221)อธิบายว่า การบริหารบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของทุกองค์กร หากการบริหารงานบุคคลในองค์กรใดเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วคาดว่าจะได้ว่าองค์กรนั้นจะประสบความสำเร็จ

อุษคม เจียรจินดา Usakom Jearrajinda มหาวิทยาลัยรามคำแหง Ramkamhaeng University Corresponding Author Email: mollamp@gmail.com ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ทักษะคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงาน ในภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก องค์กรประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์กรประกอบ ด้านความรู้และ องค์กรประกอบด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ลำดับสุดท้าย คือ องค์กรประกอบ ด้านความรู้สึก ความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานโดย ภาพรวม มีความคิดเห็นระดับมาก เมื่อพิจารณา รายองค์กรประกอบ พบว่า องค์กรประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรประกอบด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก รองลงมาคือ องค์กรประกอบด้านปริมาณงาน มีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมากต่อมาเป็นองค์กรประกอบด้าน ค่าใช้จ่าย โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และ องค์กรประกอบที่มีค่าน้อยสุด คือ องค์กรประกอบด้านคุณภาพ ของงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคติต่อเทคโนโลยี สารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานทุกองค์กรประกอบมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน และสามารถทำนายหรืออธิบายตัวแปรตาม คือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและการสร้างนวัตกรรม

สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2556) ได้กล่าวสรุปว่า “การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2556 – 2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การวางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ คือ การส่งเสริมการทำงาน 14 ร่วมกันภายในระบบราชการด้วยกันเองเพื่อแก้ไขปัญหาการแยกส่วนในการ ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการ วางระบบความสัมพันธ์และประสานความร่วมมือระหว่างราชการ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบ การประสานความร่วมมือที่หลากหลาย ภายใต้ วัตถุประสงค์เดียวกัน คือ นำศักยภาพเฉพาะของแต่ละหน่วยงานมา สร้างคุณค่าให้กับงานตามเป้าหมายที่ กำหนด เพื่อขับเคลื่อนนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของประเทศและการใช้ประโยชน์ ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า”

“นวัตกรรม” หมายถึงความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนา ดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ นวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงาน นั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย

นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาชีวิตขององค์กรและรักษาความได้เปรียบคู่แข่งกัน องค์กรจึง ต้องมีการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้าง นวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและ โอกาส หาพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์การยุติการต่อต้าน การมอบ อำนาจ และการให้รางวัลกับ ความสำเร็จ (Kinichi & Williams, 2551, หน้า 163-164) ส่วน Porter (อ้างถึงใน กิริตยาศัยยง, 2552, หน้า 26-27) กล่าวว่า องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรใช้พลัง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จากพลังสมอง เป็น กระบวนการสร้างสรรค์ความสามารถและความชำนาญ ของบุคลากร เป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อน องค์กรเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันและความ เจริญเติบโตอย่างมั่นคงขององค์กร จึงเป็นหน้าที่ของ ผู้บริหารที่จะจัดการความรู้และดึง ความสามารถในการปรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ของบุคลากรออกมาเป็น รูปธรรม

การทางพิเศษแห่งประเทศไทยได้เปิดให้บริการระบบจัดเก็บค่าผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Toll Collection System: ETCs) โดยเรียกว่า **Easy Pass** เมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2553 ใน สายทางพิเศษเฉลิมมหานคร, ทางพิเศษฉลองรัช และทางพิเศษวงแหวนรอบนอกด้านใต้ (บางพลี-บางขุน เทียน) และวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2553 ในสายทางพิเศษศรีรัช กทพ. ได้นำ Easy Pass เข้ามาใช้แทน ระบบ Tag ของเดิมที่ได้ถูกยกเลิกการใช้งานแล้ว นำมาระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาช่วยในการพัฒนาบริการให้ สะดวกสบายยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการประชาชน





ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้หากการศึกษาสัมภาษณ์เฉพาะผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย หัวหน้าพนักงานเก็บค่าผ่านทาง(หพ.) พนักงานควบคุมฯ(พค.) พนักงานเก็บค่าผ่านทาง(พก.) (ด้านพระราม9-2) จึงขอแนะนำว่า ควรพัฒนาด้านเทคโนโลยีในหน่วยงานในส่วนต่างๆขององค์กรที่มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งในการให้บริการประชาชนเพื่อจะได้ไปสู่เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่หลากหลาย เพื่อให้เกิดประโยชน์ให้มากที่สุด
2. การเข้าสู่ยุค “ดิจิทัล” ได้นั้น ทุกภาคส่วน รวมถึงประชาชนจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดย ต้องมีการพัฒนาทั้งบุคลากรเทคโนโลยีต่างๆเข้าด้วยกัน มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกัน อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผย โปร่งใส รวมทั้งประชาชนต้องได้รับความสะดวกในการรับบริการสาธารณะ ขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน
3. เจ้าหน้าที่ควรได้รับการพัฒนาหรือยกระดับทักษะด้านดิจิทัล ในการกำหนดแนวทางการพัฒนา ศักยภาพบุคลากร เพื่อประโยชน์ในการบริหารงานและการให้บริการ ที่ส่งเสริมและสนับสนุน ทางวิชาการเพื่อยกระดับทักษะความรู้ และกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการ เมื่อได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่สร้างภาระเกินความจำเป็นจากการบริการ ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และเกิดความรู้สึที่ดีระหว่าง ในฐานะเป็นผู้ให้บริการ และประชาชนในฐานะผู้รับบริการ



เอกสารอ้างอิง

กรพจน์ อัครินวิจิตร, 2559 *การจัดการสารสนเทศประโยชน์,วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์ปีที่ 4ฉบับที่ 3/2564,หน้า235*

เขียนใน GotoKnow โดย มาย ใน *นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศคำสำคัญ (Tags): #ความหมาย นวัตกรรมและเทคโนโลยีหมายเลขบันทึก: 384945เขียนเมื่อ 15 สิงหาคม 2010 11:50 น. (11 ปีที่แล้ว)แก้ไขเมื่อ 7 มิถุนายน 2012 21:29 น. (10 ปีที่แล้ว)สัญญาอนุญาต: ครีเอทีฟคอมมอนส์แบบ แสดงที่มา-ไม่ใช้เพื่อการค้า-อนุญาตแบบเดียวกัน ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565*

จินตนา บุญยงการ และณัฐพันธ์ เขจรันันท์ (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561ก, หน้า 33)

ชลิตา ศรมณี (2545).การบริหารงานบุคคล. ใน *การบริหารรัฐกิจเบื้องต้น* (หน้า 221-252) กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2561). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาช่วยและแนวคิดทฤษฎี รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

นันธิดา จันทร์ศิริ. (2558). 108 *พื้นฐานการเมืองและการปกครองของไทย*. กรุงเทพมหานคร : หน่วยศึกษานิตศักรมฝึกหัดครู

ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 290 เพื่อกำหนดให้จัดตั้ง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการสร้างทางพิเศษ (มีสถานะเทียบเท่าพระราชบัญญัติ), ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม89, ตอน 182 ก ฉบับพิเศษ หน้า76, 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2515

ประโยชน์ที่ประชาชนจะได้รับ *จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่าน ระบบดิจิทัล* พ.ศ. 2562 (<https://www.dga.or.th/th/content/890/13349/>)ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565

ประโยชน์ที่หน่วยงานของรัฐจะได้รับ *จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่าน ระบบดิจิทัล* พ.ศ. 2562 (<https://www.dga.or.th/th/content/890/13363/>)ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล

พ.ศ.2562(http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/067/T_0057.PDF).ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565

พระราชบัญญัติ การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550, ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 125 ตอนที่ 4 ก, 8 มกราคม พ.ศ.2551.

พระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่290 ลงวันที่ 27 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 พ.ศ. 2530 ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 104 ตอน 164 ก พิเศษ หน้า 36 19 สิงหาคม พ.ศ. 2530

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)* ค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2565 จาก https://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=5&content_id=2653

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, “คู่มือการปฏิบัติสำหรับ เจ้าหน้าที่รัฐ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540”, 2561, กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ราชกิจจานุเบกษา, *พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559* เล่ม 132 ตอนที่ 91 ก วันที่ 25 กันยายน 2558

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 โทรสาร : (+66) 02 612 6011-12 อีเมล : contact@dga.or.th งานรับ-ส่งหนังสือ และงานสารบรรณ ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565

อุษคม เจียรจินดา Usakom Jearrajinda มหาวิทยาลัยรามคำแหง Ramkamhaeng University Corresponding Author Email: mollamp@gmail.com คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กรุงเทพมหานคร 60 วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2563) ค้นคว้าเมื่อ 11 กรกฎาคม 2565

Denhardt (2007) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2561, หน้า 91)

Kinichi & Williams, 2551, หน้า 163-164) ส่วน Porter (อ้างถึงใน กิริตยศยิ่งยง, 2552, หน้า 26-27)