

นวัตกรรมการดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย



วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

นวัตกรรมการดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย



ทงศ์ศักดิ์ นิราศ

วิทยานิพนธ์เสนอมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2567

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

PUBLIC SECTOR'S DIGITAL INNOVATION IN SOCIAL WELFARE SERVICE FOR INFORMAL
LABORS IN THAILAND



THANONGSAK NIRAD

A Thesis Submitted to University of Phayao
in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Public Administration Degree in Public Policy
May 2024
Copyright 2024 by University of Phayao

วิทยานิพนธ์
เรื่อง
นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศ
ไทย

ของ ทนงศักดิ์ นิราศ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. พนม ภูณาวงค์)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

เรื่อง:	นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย
ผู้วิจัย:	ทนงศักดิ์ นิราศ, วิทยานิพนธ์: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2566
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
คำสำคัญ:	นวัตกรรมดิจิทัล, แรงงานนอกระบบ, สวัสดิการสังคม, ประสิทธิภาพ, ประสิทธิผล

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลและปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย จากกรณีศึกษา 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานประกันสังคม และกองทุนการออมแห่งชาติ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม คือ บุคลากรของหน่วยงานที่นำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ จำนวน 4 คน และแรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของตนเอง จำนวน 15 คน มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง โดยการใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และความสัมพันธเชิงเหตุผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสร้างการรับรู้และการสมัครสมาชิกได้เป็นอย่างมาก โดยผ่านนวัตกรรมโดยตรงหรือกลไกของตัวแทนหรืออาสาสมัครที่เป็นเครือข่ายของหน่วยงาน ส่วนการจ่ายเงินสมทบนั้นปัจจุบันยังไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้เท่าที่ควร เนื่องจากบางหน่วยงานติดอุปสรรคทางด้านทรัพยากรเทคโนโลยี และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบเอง ส่วนปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ ทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบนั้น ทุกปัจจัยมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการสนับสนุนของผู้บริหารและกลยุทธ์นวัตกรรมที่เป็นตัวกำหนดการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม และการจัดการความรู้นวัตกรรม อันนำไปสู่การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมที่สะดวกและรวดเร็ว

Title: PUBLIC SECTOR'S DIGITAL INNOVATION IN SOCIAL WELFARE SERVICE FOR INFORMAL LABORS IN THAILAND

Author: Thanongsak Nirad, Thesis: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2023

Advisor: Associate Professor Veera Lertsomporn , Ph.D.

Keywords: digital innovation, informal labor, social welfare, efficiency, effectiveness

ABSTRACT

This research aims to study the efficiency and effectiveness of using digital innovations and innovation management factors that affect the efficiency and effectiveness of using digital innovations in public services regarding the social welfare of informal workers. In Thailand, from a case study of two agencies: the Social Security Office and the National Savings Fund. Using a qualitative research format by semi-structured interviews, two sample groups were interviewed: 2 Staff of agencies that use digital innovations to provide social welfare to informal workers; and 15 informal Labor who have used digital innovation to access their own social welfare. There is a specific sampling method. By using a semi-structured interview form. Data was analyzed by content analysis and logical relationships.

The result is that digital innovation can increase the efficiency and effectiveness of awareness and subscription by using innovation or organizational network volunteers. Concerning the contribution payment, it is currently unable to increase efficiency and effectiveness. Because some organization have fewer technology resources and the ability to use technology to pay for informal labor. As for every innovation management factor that affects efficiency and effectiveness of awareness, subscription, and payment, specifically executive support and innovation strategies determine the use of resources for innovation, Innovation Development and Innovation Knowledge Management.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย สามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ทองแดง ในการให้คำปรึกษา ความรู้ ข้อคิด ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จเรียบร้อยด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลแก่ข้าพเจ้าเพื่อทำให้การวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสิ่งที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์ไม่ด้านใดก็ตามหนึ่งแต่ผู้ที่เกี่ยวข้องในอนาคตต่อไป

ทงศ์ศักดิ์ นิราศ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1. ที่มาและความสำคัญ.....	1
2. คำถามการวิจัย	4
3. วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
4. ขอบเขตของการศึกษา	4
5. กรอบแนวคิดการวิจัย	5
6. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
7. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลภาครัฐ.....	9
1.1 ความหมายของนวัตกรรม.....	9
1.2 องค์ประกอบนวัตกรรม	10
1.3 ประเภทของนวัตกรรม	11
1.4 นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ.....	12
1.5 การจัดการนวัตกรรม.....	12

2. แนวคิดสวัสดิการสังคม	13
3. แนวคิดการประเมินความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมการศึกษา	15
3.1 แนวคิดประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมการศึกษา	16
3.2 แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการศึกษา	16
4. แนวคิดปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมการศึกษาประสบความสำเร็จ	17
5. การจัดการนวัตกรรมการศึกษาระดับอุดมศึกษาของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ	20
5.1 บริบทและสถานการณ์ของแรงงานนอกระบบ	20
5.2 หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย....	23
5.3 นโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ	24
5.4 หน่วยงานที่นำนวัตกรรมการศึกษาไปใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ	26
6. แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ	27
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
1. ขอบเขตการศึกษา.....	35
1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	35
1.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา.....	35
1.3 ขอบเขตด้านประชากร.....	36
1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่.....	36
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	36
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
5. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการ นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอก ระบบ.....	41
1.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม	41
1.1.1 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของสำนักงานประกันสังคม	41
1.1.2 ประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้าน สวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม	44
1.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ	48
1.2.1 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของกองทุนการออมแห่งชาติ	48
1.2.2 ประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้าน สวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ	51
2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ	54
2.1 ปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ.....	54
2.2 ปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ.....	58
บทที่ 5 บทสรุปและอภิปรายผลการศึกษา.....	70
1. สรุปผลการศึกษา.....	70

1.1	สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ	70
1.1.1	ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรม	70
1.1.2	ประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรม	71
1.2	สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ	72
1.2.1	กลยุทธ์นวัตกรรม	73
1.2.2	ทรัพยากรนวัตกรรม	73
2.	อภิปรายผลการศึกษา	76
2.1	ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ	76
2.2	ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ	85
3.	ข้อเสนอแนะ	93
3.1	ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	93
3.2	ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ	96
	บรรณานุกรม	97
	ภาคผนวก	104
	ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับแรงงานนอกระบบ	105
	ภาคผนวก ข เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม	107
	ภาคผนวก ค เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม	110
	ภาคผนวก ง เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของกองทุนการออมแห่งชาติ	112

ประวัติผู้วิจัย..... 114



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 นโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐแก่แรงงานนอกระบบ.....	25
ตารางที่ 2 ที่มาการเก็บข้อมูลจากเอกสารเพื่อการวิจัย.....	39
ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ.....	40
ตารางที่ 4 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ.....	40
ตารางที่ 5 ร้อยละการเข้าถึง และอัตราการเข้าถึงช่องทางการรับรู้ของแรงงานนอกระบบเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม	46
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของสำนักงานประกันสังคม.....	54
ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ	59



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปภาพที่ 1 จำนวนแรงงานนอกระบบ พ.ศ.2560-2564 :สำนักงานสถิติแห่งชาติ	2
รูปภาพที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	6
รูปภาพที่ 3 เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม	111
รูปภาพที่ 4 แอปพลิเคชันสำนักงานประกันสังคม	111
รูปภาพที่ 5 เว็บไซต์กองทุนการออมแห่งชาติ	113
รูปภาพที่ 6 แอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ	113



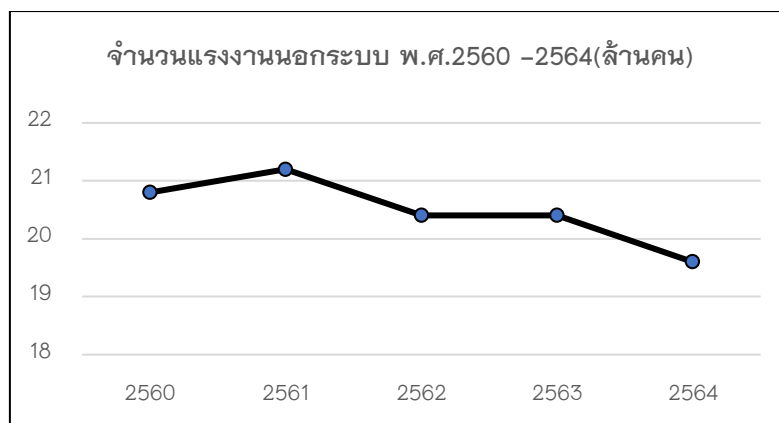
บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service) เป็นกิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม (อำนาจ บัญญัตินโมตรี, 2559) ซึ่งการจัดสวัสดิการสังคม (Social Welfare) ถือเป็นหนึ่งในการให้บริการสาธารณะ (Public Service) อันเป็นบทบาทหน้าที่ของภาครัฐต่อประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น โดยจัดสวัสดิการสังคมในด้านต่าง ๆ สามารถจำแนกตามกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ 1) การจัดสวัสดิการสังคมแบบถ้วนหน้า คือ สวัสดิการสังคมที่ประชาชนทุกคนของรัฐนั้น ๆ สามารถเข้าถึงได้ เช่น การจัดการศึกษา การจัดระบบสาธารณสุขป้อนขั้นพื้นฐาน การคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน หรือการรักษาพยาบาล เป็นต้น และ 2) การจัดสวัสดิการสังคมแบบเฉพาะเจาะจง เช่น การช่วยเหลือแก่ผู้พิการ การช่วยเหลือแก่ผู้สูงอายุ การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส หรือการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ เป็นต้น (ทงศักดิ์ นิราศ, 2564)

แรงงานนอกระบบ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน โดยพบว่าในปี พ.ศ. 2564 จำนวนของแรงงานนอกระบบมีมากถึง 19.6 ล้านคน ส่วนมากมีการศึกษาไม่สูงนัก ทำงานในภาคเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ และรายได้ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับแรงงานในระบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564)



รูปภาพที่ 1 จำนวนแรงงานนอกระบบ พ.ศ.2560-2564 :สำนักงานสถิติแห่งชาติ

นอกจากนั้นแรงงานนอกระบบยังเป็นกลุ่มที่มีสวัสดิการสังคมที่ไม่เพียงพอสำหรับเตรียมพร้อมรับมือกับสถานการณ์ทางลบต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น ปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ทำให้แรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ขาดรายได้หรือมีรายได้ที่ลดลงเป็นจำนวนมาก เมื่อแรงงานนอกระบบไม่มีสวัสดิการสังคมด้านการว่างงาน จึงประสบปัญหาขาดแคลนเงินในการดำรงชีวิตและชำระหนี้สิน ทำให้รัฐบาลต้องออกมาตรการเยียวยาแรงงานนอกระบบที่ได้รับผลกระทบหนักด้านรายได้ โดยใช้วิธีการรับสมัครผ่าน Website (เว็บไซต์) แล้วคัดกรองด้วยระบบประมวลผลอัตโนมัติจากฐานข้อมูลที่รัฐบาลมีอยู่ ซึ่งการแสดงผลจากฐานข้อมูลที่รัฐบาลมีอยู่กลับไม่ได้คัดเลือกผู้ที่ควรได้รับการเยียวยาที่แท้จริง และแรงงานนอกระบบบางกลุ่มก็ไม่สามารถเข้าไปลงทะเบียนผ่าน Website ดังกล่าวได้เนื่องจากไม่มีความรู้และความพร้อมของอุปกรณ์เทคโนโลยี

แม้ก่อนหน้านี้รัฐบาลจะมีการออกแบบและขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มีลักษณะสำคัญคือเป็นสังคมและเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล โดยภายใต้กรอบนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ก็ได้มีการออกแบบนโยบายและมาตรการต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อบรรลุตามกรอบกระบวนทัศน์ที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นการก่อตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและประกาศใช้แผนขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลและพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางให้แก่หน่วยงานภาครัฐในการนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติ และยังมีส่งเสริมให้ภาครัฐสร้างนวัตกรรม โดยเฉพาะนวัตกรรม

เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การจัดโครงการประกวดนวัตกรรมข้อมูลเปิดภาครัฐ (Thailand Data Innovation Awards) ที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี เป็นต้น

และจากการทบทวนงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบพบว่าจำแนกออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ 1) การเข้าถึงและความต้องการการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของแรงงานนอกระบบแต่ละกลุ่มทั้งในด้านจำนวนการเข้าถึง ปริมาณความต้องการ และความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของแรงงานนอกระบบกลุ่มต่าง ๆ (เช่น กมลพร สันทัตสำรวจการณ และวรวิทย์ จินดาพล; 2561. สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์; 2562) 2) ระบบการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ ทั้งในด้านรูปแบบและกลไกการดำเนินงาน มาตรการเชิงนโยบาย และการพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์; 2552 ภูซังค์ เสนานุช และธนาชัย สุนทรอนันตชัย; 2561 สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์ และอาชว์ภุริชญ์ น้อมเนียน; 2560,2562 ปาหนัน กนกวงศ์นุวัฒน์; 2562)

จากสภาพปัญหาการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของแรงงานนอกระบบและตัวอย่างสถานการณ์ด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐที่ใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมให้แก่แรงงานนอกระบบในปัจจุบัน และการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ที่มีลักษณะสำคัญคือการขับเคลื่อนสังคมและเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบกับงานศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบที่มีจุดเน้นอยู่ที่สภาพปัญหาและระบบการบริการที่มีอยู่ในปัจจุบันเพื่อสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เช่น การปรับปรุงระบบการบริการหรือการเพิ่มมาตรการบางอย่างเพื่อยกระดับการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบให้ดียิ่งขึ้น แต่ขาดการวิเคราะห์มิติเชิงผลที่ตามมาจากการนำรูปแบบ กลไกและมาตรการในการปฏิบัติ และปัจจัยอันนำไปสู่ผลดังกล่าวอีกด้วย

ดังนั้นผู้เขียนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ เพื่อนำไปสู่

การสร้างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการ
สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทยต่อไป

2. คำถามการวิจัย

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ
สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบเป็นอย่างไร

2.2 ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ
การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ
อย่างไร

3. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

3.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐใน
การบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงาน
นอกระบบ

4. ขอบเขตของการศึกษา

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการบริการ
สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ 2 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพและ
ประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ
ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

4.2 ขอบเขตด้านกรณีศึกษาและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

4.2.1 นวัตกรรมดิจิทัลที่ถูกใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่
แรงงานนอกระบบ

4.2.2 บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่ใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

4.2.3 แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาของการจัดการนวัตกรรมที่ศึกษา คือ มกราคม 2563 – ธันวาคม 2565

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประเทศไทยเท่านั้น เนื่องจากต้องการพัฒนาการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

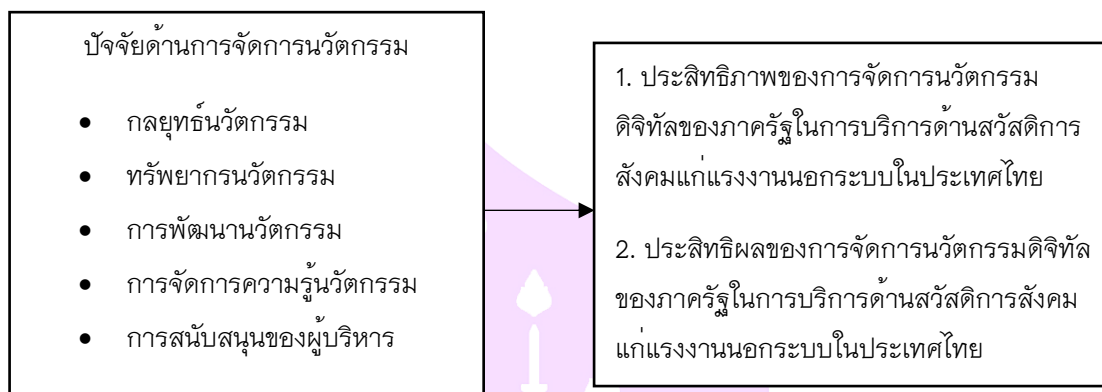
5. กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีแนวคิด รวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัยเรื่องนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น คือ ผลของการจัดการนวัตกรรม และปัจจัยที่ส่งผลต่อผลที่เกิดขึ้นจากการจัดการนวัตกรรม ดังนี้

1) ผลของการจัดการนวัตกรรม ใช้กรอบแนวคิดของสุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิษญาณกุล (2563) ที่แบ่งผลการจัดการนวัตกรรม 3 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัด โดยผู้เขียนได้เลือกทำการศึกษาเพียง 2 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เนื่องจากความประหยัดของการจัดการนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการจัดสวัสดิการสังคม คือ เป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรม ใช้กรอบแนวคิดจากงานศึกษาของ อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล (2560) และ Tidd et al. (2005) ที่อธิบายว่าปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย คือ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การทำงานร่วมกันเป็นทีม การสื่อสารกันระหว่างบุคลากร การจัดการความรู้ กระบวนการในการพัฒนานวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร โดยผู้เขียนได้เลือก

ทำการศึกษาเพียง 5 ปัจจัย ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร



รูปภาพที่ 2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

แรงงานนอกระบบ หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีงานทำตั้งแต่ 1 ชั่วโมงต่อวัน หรือไม่ได้ทำงานแต่ยังได้รับค่าตอบแทน ค่าจ้าง หรือผลประโยชน์อื่นๆ โดยไม่ได้รับความคุ้มครองหรือหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน และไม่นับรวมผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมมาตรา 39 และมาตรา 40

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือบริการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น สวัสดิการสังคม เป็นต้น

สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม โดยขอบเขตของสวัสดิการสังคมเป็น 7 ด้านที่ครอบคลุมตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร วางงาน เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ และเสียชีวิต

นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ หมายถึง ผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ในรูปแบบดิจิทัลของภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

การจัดการนวัตกรรม หมายถึง การดำเนินการนวัตกรรมตั้งแต่การสร้างนวัตกรรมจนถึงการนำไปใช้ที่ประกอบด้วยมิติที่เกี่ยวข้องมากมายที่ต้องบริหารจัดการเพื่อความสำเร็จของนวัตกรรม

ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม หมายถึง การใช้ทรัพยากร กล่าวคือ เช่น เวลา งบประมาณบุคลากร เป็นต้น ในการจัดการนวัตกรรมให้น้อยลง แต่ได้ผลลัพธ์ของการจัดการนวัตกรรมเท่าเดิม หรือการใช้ทรัพยากรในการจัดการนวัตกรรมเท่าเดิมแต่ได้ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นสำหรับหน่วยงานที่นำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ หรือการเข้าถึงสวัสดิการสังคมได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น หรือมีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น

ประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม หมายถึง การจัดการนวัตกรรมที่สามารถทำผลลัพธ์ได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรม หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

7. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

7.1 ได้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ

7.2 ได้ทราบถึงปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

7.3 ได้ทราบถึงแนวทางหรือข้อเสนอแนะต่อการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นอันจะส่งผลดีต่อแรงงานนอกระบบและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ข้อมูลพื้นฐาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลภาครัฐ
 - 1.1 ความหมายของนวัตกรรม
 - 1.2 องค์ประกอบนวัตกรรม
 - 1.3 ประเภทของนวัตกรรม
 - 1.4 นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ
 - 1.5 การจัดการนวัตกรรม
2. แนวคิดสวัสดิการสังคม
3. แนวคิดการประเมินความสำเร็จของนวัตกรรมการดิจิทัล
 - 3.1 แนวคิดประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม
 - 3.2 แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม
4. แนวคิดปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมประสบความสำเร็จ
5. การจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลการสวัสดิการสังคมของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ
 - 5.1 บริบทและสถานการณ์ของแรงงานนอกระบบ

5.2 หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมที่แก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย

5.3 นโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ

5.4 หน่วยงานที่นำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

6. แนวคิดแรงงานนอกระบบ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ

1.1 ความหมายของนวัตกรรม

หนึ่งในปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้คำว่า “นวัตกรรม (Innovation)” คือมีการใช้แทนความหมายของคำว่า “สิ่งประดิษฐ์ (Invention)” เข้าไปด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดย “นวัตกรรม” หรือ “Innovation” มีรากศัพท์ในภาษาละติน คือ “Innovare” ซึ่งมีความหมายว่า “ทำสิ่งใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้น” (สุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิชญางกูร, 2563) อย่างไรก็ตามในช่วงหลายปีที่ผ่านมาได้มีการให้คำนิยามกันอย่างแพร่หลายทั้งในไทยและต่างประเทศ เช่น

Peter F. Drucker (1985 , อ้างถึงใน พยัต วุฒิรงค์ 2563) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ เครื่องมือที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการในการแสวงหาผลประโยชน์และโอกาสในการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เพื่อสร้างธุรกิจและบริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง

พยัต วุฒิรงค์ (2563) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อนในหน่วยงาน องค์กร ประเทศหรือโลก และต้องสามารถนำไปใช้ได้จริง เพื่อสร้างประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ สังคม หรือจิตใจ

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2549) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้ และความคิดสร้างสรรค์ ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ (2553) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

สมบัติ นามบุรี (2562) ได้ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิดและกระบวนการใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนหรือการพัฒนาที่แตกต่างจากของเดิมให้ดีขึ้น และเมื่อนำมาใช้สามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากคำนิยามของนักวิชาการดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า “นวัตกรรม” หมายถึง แนวคิด กระบวนการ วิธีการ ผลิตภัณฑ์ หรือบริการใหม่ ๆ ที่เป็นผลที่เกิดมาจากการนำองค์ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะและประสบการณ์ มาคิดค้น สร้างสรรค์ พัฒนา ต่อยอด หรือประยุกต์ นำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานได้จริง ให้เกิดประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคม

1.2 องค์ประกอบนวัตกรรม

การพิจารณาว่าสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นนวัตกรรมในที่ผ่านมามีนักวิชาการทั้งไทยและต่างประเทศ ได้ให้ความเห็นไว้ใกล้เคียงกันดังนี้

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้กล่าวถึงมิติสำคัญที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงการเป็นนวัตกรรมไว้ 3 ประการ คือ 1) ความใหม่ (Newness) หมายถึง เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่ก็ได้ 2) การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) หมายถึง สิ่งที่จะถือเป็นนวัตกรรมต้องเกิดจากการใช้ความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานในการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่เพียงการลอกเลียนแบบหรือการทำซ้ำ และ 3) ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคม (Economic and Social Benefits) หมายถึง การสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์หรือต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอาจเป็นเชิงปริมาณ เช่น รายได้ของประชาชน เป็นต้น หรือการเชิงคุณค่า เช่น คุณภาพชีวิต เป็นต้น

ในขณะที่มีนัสชนก ทิพย์รักษา (2556) ยังได้อธิบายว่านวัตกรรมขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม บุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา ดังนั้นนวัตกรรมของบุคคลกลุ่มใดกลุ่ม

หนึ่งอาจไม่ใช่นวัตกรรมของบุคคลกลุ่มอื่น ๆ ก็ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลนั้นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาหรือไม่ และ

เดวิด สมิท (2010 อ้างถึงในสุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิษญากร, 2563 หน้า 8) สรุปองค์ประกอบของการเป็นนวัตกรรมที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายรวมถึงประเทศไทยไว้ 3 ประการ คือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ มีประโยชน์เชิงพาณิชย์หรือสังคม และมีการแพร่กระจายหรือการนำไปใช้จริง

ดังนั้นจากคำนิยามดังกล่าวจึงสามารถสรุปได้ว่านวัตกรรม ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ หนึ่งคือ เป็นสิ่งใหม่ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหรือสิ่งประดิษฐ์ และสองคือ ต้องมีประโยชน์และมีการนำไปใช้ให้ก่อให้เกิดประโยชน์ขึ้นจริง

1.3 ประเภทของนวัตกรรม

การจัดแบ่งประเภทของนวัตกรรมสามารถจัดแบ่งได้หลากหลายเกณฑ์ เช่น การแบ่งตามระดับของความใหม่ การแบ่งตามระดับของการเปลี่ยนแปลง การแบ่งตามกลยุทธ์นวัตกรรม การแบ่งตามขั้นตอนและช่วงที่เกิด เป็นต้น (สุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิษญากร, 2563 หน้า 26) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการจัดแบ่งโดยกลยุทธ์นวัตกรรมที่สามารถแบ่งออกเป็น 6 ประเภทดังนี้ (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์และคณะ, 2553 สมบัติ นามบุรี, 2562)

1) นวัตกรรมสินค้าและบริการ (service innovation) เป็นการปรับปรุงสินค้า บริการหรือสร้างสินค้าและ/หรือบริการขึ้นมาใหม่ที่แตกต่างจากสิ่งที่มีอยู่เดิม หรือจะเป็นรูปแบบของสินค้าและหรือบริการรูปแบบใหม่ วารุณี กุลรัตน์วิจิตร (2560) เป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นในเชิงพาณิชย์ที่ได้ ทำให้ดีขึ้นหรือเป็นสิ่งใหม่ในตลาดนวัตกรรมนี้อาจจะเป็นของใหม่ต่อโลกต่อประเทศหรือแม้แต่ต่อองค์กรนวัตกรรมผลิตภัณฑ์นั้นยังสามารถถูกแบ่งออกเป็นผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้

2) นวัตกรรมการบริหารจัดการ/องค์การ หมายถึง การปรับเปลี่ยนวิธีการในการบริหารจัดการ ใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นแนวคิด เครื่องมือหรือเทคโนโลยี (สุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิษญากร, 2563 หน้า 106) ที่เหมาะสมกับลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรนั้น ๆ (วารุณี กุลรัตน์วิจิตร, 2560)

3) นวัตกรรมทางความคิด (conceptual innovation) การแสวงหาหนทางใหม่ในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา หรือการโต้แย้งสมมติฐานเดิม

4) นวัตกรรมเชิงนโยบาย (policy innovation) การออกแบบนโยบาย หรือประยุกต์ใช้เครื่องมือนโยบายใหม่

5) นวัตกรรมเชิงระบบ (systemic innovation) การวางระบบใหม่หรือเปลี่ยนแปลงระบบที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่งผลกระทบต่อกรอบโครงสร้างความสัมพันธ์หรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนการประสานงานเชื่อมโยงกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ

6) นวัตกรรมกระบวนการ (process innovation) คือ กระบวนการใหม่ในการผลิตสินค้าและบริการ หรือการบริหารจัดการองค์กร เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นวัตกรรมกระบวนการเป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือ วิธีการผลิตสินค้า หรือ บริการ ให้การให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม

1.4 นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ

นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล (ปทุมธาดา ทรงอิทธิสุข, 2562) ที่เป็นชุดข้อมูลที่จัดการบนคอมพิวเตอร์และโครงข่ายอินเทอร์เน็ต มาปรับใช้ในการยกระดับการทำงานเพื่อสร้างคุณค่าสาธารณะสู่ประชาชน (องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา อ้างถึงใน ทองศักดิ์ เหมือนเดย, 2020)

1.5 การจัดการนวัตกรรม

การจัดการนวัตกรรม เป็นกระบวนการหรือขั้นตอนในการดำเนินงานนวัตกรรม ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนกว้าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการสร้างนวัตกรรม และขั้นตอนการเผยแพร่ นวัตกรรมหรือนำนวัตกรรมไปใช้ (M.Dzallias, K. Blind, 2019 ธาณี ชูกำเนิด และคณะ, 2559) ดังนี้

1) สร้างนวัตกรรม ประกอบด้วย การรับรู้ถึงโอกาส การพัฒนาแนวคิด การสร้างต้นแบบนวัตกรรม ทดสอบและประเมินความเป็นไปได้ของนวัตกรรม การแก้ไขนวัตกรรม (Richard Luecke, 2555) รวมถึงการวางแผนกลยุทธ์นวัตกรรม (ธานี ชูกำเนิด และคณะ, 2559) โดยนรวัดณ์ ชุตินวงศ์ และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี (2554) ได้อธิบายแหล่งที่มาของแนวคิด

นวัตกรรมว่ามีแหล่งที่มาที่หลากหลาย เช่น จากตัวบุคคลเอง (Individuals) จากภายในองค์กร (Corporate Undertaking) การพัฒนานวัตกรรมจาก ห้องทดลอง (R&D Lab) จากความต้องการของลูกค้า (Customers and Lead Users) จากกลุ่มบุคคลภายนอกองค์กร (Outsiders and Spillovers) และรวมไปถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการใหม่ๆ (New Process Change) เป็นต้น

2) การนำนวัตกรรมไปใช้ คือ การเผยแพร่ นวัตกรรม การนำความคิดที่ นวัตกรรม หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นไปใช้งานหรือให้ใช้งาน (ธานี ชูกำเนิดและคณะ, 2559) ซึ่ง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อการจัดการนวัตกรรม บรรดา ผู้บริหารต้องปรับใช้ความคิดเหล่านี้ให้เข้ากับสถานการณ์ที่องค์กรเผชิญอยู่ (อรุณี ไพศาล พานิชย์กุล, 2560)

สรุปคือ การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐ จึงหมายถึง การดำเนินงาน อย่างเป็นขั้นตอนในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความประหยัดต้นทุนในการบริหารจัดการ

2. แนวคิดสวัสดิการสังคม

การนิยามความหมายของคำว่า “สวัสดิการสังคม” มีการให้คำนิยามและความหมาย ไว้แตกต่างกันตามจุดมุ่งหมายและการรับรู้ โดยสรุปสามารถแบ่งการนิยามสวัสดิการสังคม ออกเป็น 4 เกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งดังนี้ (วัชรภรณ์ จันทนกุล และสัญญา เคนาภูมิ, 2559)

1) การใช้เกณฑ์คุณภาพชีวิตที่ดี หมายความว่า การสร้างความเป็นอยู่ที่ดี โดยการใช้นโยบายทางสังคม เพื่อสร้างระบบบริการสังคมอย่างครอบคลุมและนำไปสู่การสร้าง ความมั่นคงของมนุษย์และความมั่นคงทางสังคมโดยรวม เช่น มาริสา ภูเพ็ชร (2535) ได้กล่าวว่า “สวัสดิการสังคม” เป็นงานที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งในยาม ปกติและในยามที่ประสบปัญหา การให้ความช่วยเหลือ มีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็น เงิน สิ่งของ การดูแล และการให้บริการ เป็นต้น

2) การใช้เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นวัตถุประสงค์ หลักเกณฑ์นี้เชื่อว่า สวัสดิการสังคมเป็นเป้าหมาย เพื่อใช้งานสวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่การพัฒนา สังคมโดยรวม เช่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2548) ได้สังเคราะห์ ความหมายของสวัสดิการสังคมว่าเป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับบริการสังคมต่าง ๆ

ของสถาบันทางสังคมที่กำเนิดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคคลและกลุ่มให้บรรลุซึ่งความพอใจในมาตรฐานของชีวิตและสุขภาพอนามัยและความพอใจในความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นพื้นฐานที่จะพัฒนาเขาเหล่านั้นให้มีความสามารถอย่างเต็มที่และส่งเสริมให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสอดคล้องกับความต้องการของครอบครัวและชุมชน

3) การใช้เกณฑ์ความหมายเฉพาะเจาะจงในรูปของโครงการ กิจกรรมหรือบริการ แนวคิดนี้ถือว่าสวัสดิการสังคมเป็นเครื่องมือหรือวิธีการเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ควรได้รับความช่วยเหลือ เช่น นิคม จันทรวินัย (2537) ได้กล่าวว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึงโครงการที่รัฐหรือสังคมจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือคนที่ด้อยทางเศรษฐกิจและสังคมและไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ได้แก่ เด็กกำพร้า เด็กอนาถาไร้ที่พึ่ง เด็กเร่ร่อนไร้ที่พึ่ง และคนยากจนที่ขาดรายได้ในการครองชีพ คนชรา คนพิการ และผู้ประสพภัยต่าง ๆ เป็นต้น

4) การใช้เกณฑ์สวัสดิการสังคมเป็นสิทธิและความเท่าเทียมของคนทุกคนในสังคม อันเป็นบทบาทหน้าที่ของรัฐและประชาชนทุกคนในการที่จะต้องช่วยกันสร้างสวัสดิการของสังคมให้ทุกคนอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม เช่น ป๋วย อึ๊งภากรณ์ (2530) ได้เขียนบทความเรื่อง “จากกรรมมารดาถึงเชิงตะกอน” ซึ่งเป็นการเล่าถึงคุณภาพชีวิตของคนตามวงจรชีวิต ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต

การนิยามคำว่า “สวัสดิการสังคม” ในประเทศไทยเริ่มมีความชัดเจนมากขึ้นเมื่อปลายทศวรรษที่ 2540 จากการถูกระบุไว้ในมาตรา 3 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 ความว่า “สวัสดิการสังคม เป็นระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐาน” และได้กำหนดขอบเขตของสวัสดิการสังคมที่ควรคำนึงถึงด้านต่าง ๆ 8 ด้าน ได้แก่ การบริการทางสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัยที่อยู่อาศัย การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ นันทนาการและกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม, 2546) ส่วนพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ได้กำหนดขอบเขตของสวัสดิการสังคมเป็น 7 ด้านที่ครอบคลุมตั้งแต่เกิดจนตาย ได้แก่ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร วางงาน เจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ และเสียชีวิต (พระราชบัญญัติประกันสังคม, 2533) ซึ่งสวัสดิการสังคมเหล่านี้สามารถนำไปจัดทำได้ 3 รูปแบบ คือ การบริการสังคมที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง การช่วยเหลือทางสังคมที่

เป็นสวัสดิการแบบให้เปล่าแก่กลุ่มคนที่ด้อยโอกาส และการประกันสังคมคือการจัดสวัสดิการสังคมให้แก่ตนเองและมีรัฐช่วยสมทบส่วนหนึ่ง (ระพีพรรณ คำหอม, 2557)

ระพีพรรณ คำหอม (2554) ได้สรุปหลักเกณฑ์ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม สามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1) มิติด้านผู้รับบริการ 5 ประการ ประกอบด้วย การจัดให้ตรงตามความต้องการของประชาชน การให้ประชาชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมรับผิดชอบในการจัดสวัสดิการ การจัดให้ประชาชนทุกระดับ โดยเท่าเทียมกัน ความสม่ำเสมอ และการไม่เป็นภาระแก่ประชาชน

2) มิติผู้ให้บริการ 4 ประการ ประกอบด้วย ต้นทุนหรืองบประมาณ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ประโยชน์ที่ได้รับ และลำดับความสำคัญของปัญหา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดสวัสดิการสังคมต้องเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งก็คือคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน โดยการจัดการศึกษา การรักษาพยาบาลที่อยู่อาศัย การประกอบอาชีพ ในหลากหลายรูปแบบทั้งการบริการทางสังคมหรือการช่วยเหลือทางสังคมแล้วแต่กรณี ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นที่สวัสดิการสังคมเป็น 7 ด้านตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 ได้แก่ คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร วางงานเจ็บป่วย ทูพพลภาพ ชราภาพ และเสียชีวิต

3. แนวคิดการประเมินความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล

การประเมินความสำเร็จของนวัตกรรมดิจิทัล สามารถประเมินได้หลากหลายด้าน โดยสามารถจำแนกได้ 3 ประเด็น ได้แก่ 1) อัตราของนวัตกรรมด้านสินค้า คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านผลผลิต 2) อัตรานวัตกรรมด้านกระบวนการ คือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างผลผลิตกับกระบวนการ และ 3) ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยี เช่น จำนวนร้อยละค่าใช้จ่ายด้านการวิจัย จำนวนการนำเทคโนโลยีไปใช้ หรือจำนวนสิทธิบัตร เป็นต้น (ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์, 2554) หรือสรุปคือประกอบด้วย ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิภาพ (Productivity) และประหยัด (Economy) (สุชาติ ไตรภาพสกุล และชาคริต พิษญากร, 2563) นั่นเอง

โดยการวิจัยครั้งนี้จะทำการประเมินความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลจาก 2 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ จึงมีการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังนี้

3.1 แนวคิดประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม

การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม คือ การวัดความเปลี่ยนแปลงของอัตรานวัตกรรมด้านกระบวนการ หรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างผลผลิตกับกระบวนการ (ดิเวนนท์ คิวพิทักษ์, 2554) ทั้งก่อนและหลัง เพื่อดูความสามารถในการลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานเท่าเดิม หรือการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานเท่าเดิม เป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผล ประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริง (ทริศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ, 2557) เพื่อประหยัดต้นทุนหรือเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ (พฤกษิสิทธิ์ อุทุม, 2559) ที่เกิดขึ้นจากการจัดการนวัตกรรม

สรุปคือ การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม เป็นการวัดอัตราส่วนของทรัพยากรและผลผลิตที่เกิดขึ้น โดยเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการจัดการนวัตกรรม โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบใน 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ เนื่องจากนวัตกรรมดิจิทัลถูกนำมาใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบเพื่อทำให้แรงงานนอกระบบรับรู้ข่าวสาร สมัครสมาชิก และจ่ายเงินสมทบได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่งผลให้มีอัตราการรับรู้ข่าวสาร การสมัครเป็นผู้ประกันตน และอัตราการจ่ายเงินสมทบเพิ่มมากขึ้น

3.2 แนวคิดประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม

การประเมินประสิทธิผล เป็นเครื่องมือวัดความสามารถในการบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ (วิไลวรรณ พ่วงทอง, 2559) โดยการเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ (อรอนงค์ สิงห์บุบผา, 2559) ล่วงหน้า ทั้งในด้านผลผลิตและผลลัพธ์ของการดำเนินการจัดการ (สุภาภรณ์ วงศ์กรชาวลิต, 2560)

ซึ่งการประเมินประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม จะให้ความสำคัญกับการดำเนินงานและ การให้บริการที่มาจากการพัฒนา การริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ไปสู่ความสำเร็จ (นัทธี จิตสว่าง อ้างถึงใน อุมาพร กาญจนคลอด และคณะ, 2559) ซึ่งการทำให้มีประสิทธิผลได้นั้นองค์กรต้องมีความสามารถในการปรับตัวและพัฒนาภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (วิไลวรรณ พ่วงทอง, 2559)

ดังนั้นสำหรับการประเมินประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม สามารถประเมินได้จากเป้าหมายของการจัดการนวัตกรรมที่ตั้งไว้ หรือมีการวัดผลด้านประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมไว้อย่างไร

สรุปคือ การประเมินประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับเป้าหมายกำหนดไว้ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบใน 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ เนื่องจากนวัตกรรมดิจิทัลถูกนำมาใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบเพื่อทำให้แรงงานนอกระบบรับรู้ข่าวสารมากขึ้น สมัครเป็นผู้ประกันตนได้อย่างสะดวกส่งผลให้มีจำนวนผู้ประกันตนเพิ่มมากขึ้น และชำระเงินสะดวกขึ้น

4. แนวคิดปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมประสบความสำเร็จ

1. องค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จ

ปัจจัยแห่งความสำเร็จเป็นแนวทางที่เป็นรูปธรรมที่เชื่อมโยงการปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อความสำเร็จของนวัตกรรม ปัจจัยแห่งความสำเร็จหลักไม่จำเป็นต้องวัดผลได้ แต่ต้องชี้นำหรือเป็นหลักหมายสำคัญต่อการบรรลุผลที่ต้องการ โดยปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบประสบความสำเร็จมีองค์ประกอบที่ควรคำนึง 6 ประการ ดังนี้ (อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล, 2560. Tidd et al., 2005)

1) กลยุทธ์นวัตกรรม คือ ตำแหน่งการแข่งขันองค์กรด้วยการกำหนดคุณลักษณะของนวัตกรรมซึ่งแตกต่างจากเดิมในตลาด และวิธีการไปสู่ตำแหน่งนั้น (ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา, 2555) โดยจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถวัดและประเมินผลได้

2) ทรัพยากรนวัตกรรม ซึ่งในอดีตจะเน้นทรัพยากรด้านการจัดสรรงบประมาณ แต่ในปัจจุบันจะให้ความสำคัญทางด้านทุนทางสังคมและทรัพยากรมนุษย์ควบคู่กันไป

3) การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างคนในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงจนถึงพนักงานระดับล่างต้องมีการสื่อสารกันระหว่างแผนกต่าง ๆ และมีการแบ่งหน้าที่ความ

รับผิดชอบและอาศัยความร่วมมือกันในองค์กร รวบรวมองค์ความรู้และความสามารถจากพนักงานในทุกแผนกขององค์กรมาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทรัพยากรและองค์ความรู้

4) การสื่อสารกันระหว่างบุคลากร องค์กรแห่งนวัตกรรมควรมีการสื่อสารไม่เป็นทางการ ซึ่งพบได้ในองค์กรที่มีโครงสร้างที่ปรับตัวตามบริบท เนื่องจากมีข้อได้เปรียบในงานที่ต้องมีการสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่อยู่นอกเหนือแผนงานได้

5) การจัดการความรู้ หมายถึง ความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ จัดระเบียบ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้โดยใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งความรู้ดังกล่าวส่งผลให้เกิดการพัฒนาการทำงาน สินค้าและบริการ หรือความสามารถในการแข่งขัน (นงนุช อุณอนันต์, 2558) ดังนั้นองค์กรจึงต้องสามารถแปลงข้อมูลพื้นฐานให้กลายเป็นองค์ความรู้ขององค์กรได้ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา แนวคิดใหม่ ๆ รวมทั้งต้องมีการนำองค์ความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ให้กับบุคลากรในองค์กร

6) กระบวนการในการพัฒนานวัตกรรม กระบวนการทำงานต้องมีความยืดหยุ่นสามารถที่จะปรับตัวตามเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้ มีการทำงานร่วมกันระหว่างแผนกในแต่ละขั้นตอนโดยร่วมกันพัฒนานวัตกรรม และมีการคัดกรองแนวความคิดใหม่ ๆ ก่อนที่จะนำออกสู่ตลาด

7) การสนับสนุนของผู้บริหารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ใส่ใจในการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ส่วนศิระนันท์ ศิวพิทักษ์ (2554) ได้ให้ความเห็นว่าความสำเร็จในการจัดการนวัตกรรมเกิดจากปัจจัย 3 ประการ คือ กระบวนการสร้างนวัตกรรม ทรัพยากรทางนวัตกรรม และความสามารถในการจัดการนวัตกรรมของผู้บริหาร

มนัสชนก ทิพย์รักษา (2556) ได้ศึกษาพบว่า มี 6 ปัจจัยหลัก และ 37 ปัจจัยย่อยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการจัดการนวัตกรรม ได้แก่

1) สิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ประกอบด้วย การสนับสนุนจากภายนอกองค์กร ความต้องการของสังคมหรือลูกค้าและ กฎหมาย สังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี

2) สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร ภาวะความเป็นผู้นำของ ผู้บริหาร ความสามารถขององค์กร ระบบการจัดการภายใน นโยบายการสนับสนุนนวัตกรรม การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรคประสิทธิภาพ การเรียนรู้ของคนในองค์กร และความผูกพันของคนใน องค์กร

3. กลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ วัฒนธรรม ค่านิยมและบรรยากาศการทำงาน การสร้างทัศนคติและส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม มีแนวทางในการสร้างนวัตกรรม และการรับผิดชอบต่อสังคม

4) ทรัพยากร ประกอบด้วย เงินทุน ทรัพยากรที่จับต้องการได้ทรัพยากรบุคคล และความรู้

5) การจัดการทรัพยากร ประกอบด้วย การจัดสรรทรัพยากรบุคคล การร่วมมือแบบ ข้ามสายงาน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การจัดการ ความรู้และข่าวสาร การเชื่อมโยงกับหน่วยงาน/องค์กรอื่น การจัดการเวลาที่เหมาะสมในการสร้างนวัตกรรม ออกสู่สังคม และการส่งเสริมนวัตกรรมการคิดค้น

6) กระบวนการจัดการนวัตกรรม ประกอบด้วย กระบวนการสร้างนวัตกรรม การล้มเลิกความคิดจากแนวคิดไปสู่การนำนวัตกรรมออกสู่สังคม/การเข้าสู่เชิงพาณิชย์ การจัดการผลงานนวัตกรรม การจัดการทรัพย์สินทางปัญญา การจัดการโครงการ ความก้าวหน้าของโครงการ นวัตกรรม การเผยแพร่ นวัตกรรมออกสู่สังคม และการทบทวน และแก้ไขปัญหาในการจัดการนวัตกรรม

โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้เขียนสรุปปัจจัยที่ด้านการจัดการนวัตกรรมที่จะนำมาเป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ 5 ประเด็น ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้ นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมตามกรอบแนวคิดของ อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล (2560) และ Tidd et al. (2005)

5. การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลการจัดการสวัสดิการสังคมของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ

5.1 บริบทและสถานการณ์ของแรงงานนอกระบบ

จากรายงานของสำนักงานประกันสังคมปี พ.ศ.2564 ผู้เขียนได้สรุปบริบทและสถานการณ์ของแรงงานนอกระบบในประเทศไทยไว้ 7 ประการ ดังนี้

1) จำนวนประชากรแรงงานนอกระบบ ในปี 2562 มีทั้งสิ้น 20.4 ล้านคน เมื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของแรงงาน นอกระบบในช่วงปี 2557-2562 เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลตั้งแต่ ปี 2557 จนถึง ปี 2562 พบว่า ในช่วงปี 2557-2562 แรงงานนอกระบบมีแนวโน้มลดลงจากร้อยละ 57.6 ในปี 2557 เป็นร้อยละ 55.3 ในปี 2561 และเพิ่มขึ้นเล็กน้อย เป็นร้อยละ 54.3 ในปี 2562 เนื่องจาก แนวนโยบายของภาครัฐที่ต้องการผลักดันผู้ทำงานในตลาดแรงงานจากผู้ทำงานที่เป็นแรงงานนอกระบบให้เข้าสู่ในระบบ

2) สัดส่วนของแรงงานนอกระบบแบ่งตามเพศ พบว่า เพศชาย มีจำนวนมากกว่าเพศหญิงเล็กน้อย คือเพศชาย 11.4 ล้านคน หรือร้อยละ 55.7 และเพศหญิง 9.0 ล้านคน หรือร้อยละ 44.3 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมด

3) สัดส่วนภูมิภาคที่ทำงานของแรงงานนอกระบบ ประกอบด้วย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มากที่สุดร้อยละ 34.9 รองลงมาเป็นภาคกลางร้อยละ 23.4 ภาคเหนือร้อยละ 20.9 ภาคใต้ร้อยละ 14.0 และกรุงเทพมหานคร มีแรงงานนอกระบบน้อยที่สุดร้อยละ 6.8

4) สัดส่วนของระดับการสำเร็จการศึกษาของแรงงานนอกระบบ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่า ประมาณ 11.9 ล้านคน หรือร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษา 6.5 ล้านคน หรือร้อยละ 31.7 และระดับอุดมศึกษา 2.0 ล้านคน หรือร้อยละ 9.7

5) การประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจของแรงงานนอกระบบ แรงงานนอกระบบมากกว่าครึ่งหนึ่ง ทำงานอยู่ในภาคเกษตรกรรมโดยมีจำนวนถึง 11.5 ล้านคน หรือร้อยละ 56.4 รองลงมาทำงานอยู่ในภาคการค้าและการ บริการร้อยละ 33.1 และภาคการผลิตร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

6) ค่าจ้างหรือเงินเดือนเฉลี่ยของแรงงานนอกระบบ จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ปี 2554 – 2560 แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ภาคเกษตรกรรม ป่าไม้ และการประมง 5,210 บาท ต่อคนต่อเดือน ภาคการผลิต 7,139 บาท ต่อคนต่อเดือนและภาคการค้าและการบริการ 6,869 บาท ต่อคนต่อเดือน (สำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน, 2560 หน้า 43)

7) การได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงาน สำหรับการได้รับบาดเจ็บหรืออุบัติเหตุจากการทำงานของแรงงานนอกระบบในปี 2562 จำนวน 2.9 ล้านคน โดยลักษณะของการเกิดอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บเกิดจากการถูกของมีคมบาดมากที่สุดร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็น พลัดตกหกล้มร้อยละ 18.6 การชนและกระแทกร้อยละ 6.2 ไฟไหม้หรือน้ำร้อนลวกร้อยละ 5.3 ได้รับสารเคมีเป็นพิษ ร้อยละ 2.9 อุบัติเหตุจากยานพาหนะ 2.5 และไฟฟ้าช็อต ร้อยละ 0.4 ที่เหลือเป็นอื่น ๆ และไม่ทราบ

8) ปัญหาของแรงงานนอกระบบ จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พ.ศ.2562 พบว่าแรงงานนอกระบบเป็นผู้ มีปัญหา 6.2 ล้านคนหรือร้อยละ 30.4 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมดซึ่งพิจารณารายละเอียดแต่ละปัญหาดังนี้

(1) ปัญหาจากการทำงาน ประกอบด้วย ปัญหาค่าตอบแทน ร้อยละ 53.5 รองลงมาเป็นเรื่องเนื่องในการจ้างงานร้อยละ 15.3 และการทำงานหนัก ร้อยละ 13.9 ที่เหลือเป็นอื่น ๆ เช่น ไม่มีสวัสดิการ ไม่มีวันหยุดทำงานไม่ตรงเวลาปกติ ชั่วโมงทำงานมากเกินไป และลาพักผ่อนไม่ได้ เป็นต้น

(2) ปัญหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่แรงงานนอกระบบประสบมากที่สุด คือ อริยาบถในการทำงาน (ไม่ค่อยได้เปลี่ยนลักษณะท่าทางในการทำงาน) ร้อยละ 41.4 มีฝุ่น คิวีน กลิ่นร้อยละ 23.2 และมีแสงสว่าง ไม่เพียงพอร้อยละ 9.8

(3) ปัญหาความไม่ปลอดภัยในการทำงาน ส่วนใหญ่ ได้รับสารเคมี ร้อยละ 52.1 เครื่องจักร เครื่องมือ ที่เป็นอันตรายร้อยละ 17.0 และได้รับอันตรายต่อ ระบบหู / ระบบตาร้อยละ 5.1

และนันทกานต์ จันทร์อ่อน (2556) สรุปไว้ว่าปัญหาของแรงงานนอกระบบมีอยู่ด้วยกันหลายประการ ได้แก่ สถานภาพของแรงงานที่ไม่ชัดเจน สภาพการทำงานที่ไม่มีเสถียรภาพ

สภาพแวดล้อม การทำงานที่ไม่เหมาะสม การขาดการส่งเสริมพัฒนาเพื่อยกระดับฝีมือ การได้รับค่าจ้างค่าตอบแทนในการทำงานที่ต่ำ การไม่ได้รับสวัสดิการและการคุ้มครองแรงงาน การขาดหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารและรับผิดชอบงานโดยตรง การรับงานที่เสี่ยงหรือเป็นอันตรายต่อ สุขภาพ ประเภทหรือสภาพการทำงานที่มีผลต่อสุขภาพ การทำงานที่รีบเร่งการทำงานเป็น ระยะเวลายาวนาน การขาดข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพอย่างเพียงพอ การขาดหลักประกันในการ คุ้มครองสวัสดิการแรงงาน

จึงสรุปได้ว่าปัญหาของแรงงานนอกระบบพบปัญหาหลัก ๆ อยู่ 5 ประการ คือ ความไม่ชัดเจน ของสถานภาพแรงงาน ความไม่มั่นคงในงานและรายได้ อัตราค่าตอบแทนที่ต่ำ การไม่ได้รับสวัสดิการสังคมจากภาครัฐหรือการดูแลและสนับสนุนอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม และอันตรายจากการทำงาน

จากบริบทและสถานการณ์เหล่านี้ส่งผลให้แรงงานนอกระบบเป็นแรงงานกลุ่มที่เปราะบางต่อการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้น เช่น การเจ็บป่วยเป็นเวลานาน การถูกเลิกจ้าง การเกิดภัยธรรมชาติ การเกิดการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้แรงงานนอกระบบกลุ่มนี้ต้องใช้ชีวิตอย่างยากลำบาก จากตัวอย่างที่เกิดขึ้นในปัจจุบันคือการระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ที่ส่งผลให้แรงงานนอกระบบบางกลุ่มถูกเลิกจ้าง บางกลุ่มขาดรายได้ จนบางรายต้องกลายเป็นคนไร้ที่อยู่ ไม่มีเงินซื้ออาหาร ต้องคอยรับอาหารที่มีคนมาบริจาคตามสถานที่สาธารณะ

ดังนั้นภาครัฐควรมีการออกมาตรการทางกฎหมายคุ้มครองแรงงานนอกระบบต่อเน้นที่ปัญหาความไม่มั่นคงในการจ้างงาน การขาดความมั่นคงของรายได้ การขาดโอกาสในการพัฒนาอาชีพ การขาดความปลอดภัย การขาดโอกาสได้รับการฝึกอบรมเพื่อได้ความรู้ใหม่ และการขาดโอกาสจัดตั้งองค์การที่ได้รับการรับรองตาม กฎหมายของแรงงานนอกระบบ รัฐบาลจึงต้องเข้ามาให้การคุ้มครองแรงงานนอกระบบ โดยการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานให้สอดคล้องกับปัญหาของแรงงานนอกระบบ รวมทั้งการให้โอกาสแรงงานนอกระบบได้เข้าสู่การคุ้มครองของระบบประกันสังคมโดยได้สิทธิประโยชน์เช่นเดียวกับแรงงานในระบบ (วิชัย โถสุวรรณจินดา, 2561)

5.2 หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมที่แก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย

ปัจจุบันหน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย ประกอบด้วย 6 หน่วยงานหลัก (ทองศักดิ์ นิราศ, 2564) ได้แก่

1) กองทุนประกันสังคม มีนโยบายสวัสดิการสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินสำหรับแรงงานนอกระบบ 2 นโยบาย ประกอบด้วย ประกันสังคมมาตรา 39 เป็นการประกันตนของแรงงานนอกระบบ ที่เคยผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่เป็นแรงงานในระบบมาก่อน แล้วสมัครใจเข้าเป็นผู้ประกันตนต่อเพื่อรักษาสวัสดิการประโยชน์สังคมของตนเองให้สามารถใช้ได้ต่อไป และประกันสังคมมาตรา 40 เป็นการประกันตนของแรงงานนอกระบบที่ไม่เคยผู้ประกันตนตามมาตรา 33 ที่เป็นแรงงานในระบบมาก่อนโดยแบ่งออกเป็น 3 ทางเลือก ได้แก่ ทางเลือก 1 จ่าย 70 บาทต่อเดือน ทางเลือก 2 จ่าย 100 บาทต่อเดือน และทางเลือก 3 จ่าย 300 บาทต่อเดือน ซึ่งแต่ละทางเลือกจะได้รับสิทธิประโยชน์ที่แตกต่างกัน

2) กองทุนการออมแห่งชาติ มีนโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินสำหรับการเกษียณอายุเป็นการเก็บออมเงินของตนเองและรัฐจะสมทบส่วนหนึ่ง โดยมีตัวเลือกการออมที่หลากหลายตามความสามารถในการออมและอายุในวันที่เริ่มออม ซึ่งสิทธิประโยชน์ คือ เงินบำนาญหลังเกษียณจำนวนที่ได้รับจะขึ้นอยู่กับจำนวนเงินออมที่จ่ายและระยะเวลาในการจ่ายประกอบกัน

3) กองทุนสวัสดิการชุมชน เป็นสถาบันการเงินของชุมชน เพื่อให้คนในชุมชนสามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินที่จำเป็นขั้นพื้นฐานที่แต่ละชุมชนจะมีวิธีการจัดสวัสดิการที่แตกต่างกันออกไป โดยรัฐบาลจะจัดสรรงบประมาณสนับสนุนส่วนหนึ่งแก่กองทุนสวัสดิการชุมชนผ่านสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

4) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) มีบทบาทในการจัดสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินแก่แรงงานนอกระบบ 2 บทบาท ประกอบด้วย บทบาทแรกเป็นหน่วยงานที่เป็นการรวมกลุ่มขนาดใหญ่เรียกว่าสหกรณ์ของเกษตรกร โดยสหกรณ์นี้มีนโยบายสวัสดิการสังคมให้สมาชิกได้เลือก ประกันตนอย่างหลากหลาย และบทบาทที่เป็นหน่วยงานกลางในการเชื่อมต่อระหว่างนโยบายของรัฐบาลกับเกษตรกร โดยทำหน้าที่เป็นหน่วยรับ

ลงทะเบียนและแจกโอนเงินให้แก่เกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 ตามนโยบายของรัฐบาล

5) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินรูปแบบการช่วยเหลือทางสังคมแก่แรงงานนอกระบบ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ คนไร้ที่พึ่ง เป็นต้น

6) กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่นำนโยบายช่วยเหลือประชาชนของรัฐบาล ทั้งประชาชนที่มีรายได้น้อย และประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19

5.3 นโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบ

จากการรวบรวมนโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบในประเทศไทยพบว่ามีจำนวน 26 นโยบาย ประกอบด้วย นโยบายหรือโครงการที่เป็นการช่วยเหลือทางสังคม จำนวน 15 นโยบาย และการประกันสังคม จำนวน 11 นโยบายดังนี้



ตารางที่ 1 นโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของภาครัฐแก่แรงงานนอกระบบ

รูปแบบ	ชื่อนโยบาย	ประเภทสิทธิ	หน่วยงาน
ประกันสังคม	พระราชบัญญัติประกันสังคม ม.39	คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร เจ็บป่วย ชราภาพ ทุพพลภาพ เสียชีวิต	สำนักงานประกันสังคม
	พระราชบัญญัติประกันสังคม ม.40	สงเคราะห์บุตร เจ็บป่วย ชราภาพ ทุพพลภาพ เสียชีวิต	
	พระราชบัญญัติกองทุนการออมแห่งชาติ พ.ศ.2554	ชราภาพ	กองทุนการออมแห่งชาติ
	กองทุนสวัสดิการสังคมระดับตำบล	ตามนโยบายของกองทุนในพื้นที่	กองทุนสวัสดิการสังคมระดับตำบล
	โครงการออมเงินวันละบาท ธกส.	เสียชีวิต	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.)
	โครงการ ธกส. ทวีรักษ์	เสียชีวิต	
	โครงการ ธกส. ทวีรักษ์ 99	เสียชีวิต	
	โครงการ ธกส. เพิ่มรัก 2 12/10	เสียชีวิต	
	โครงการ ธกส. ทวีโชค	เสียชีวิต	
	โครงการ ธกส. ออมโชค	เสียชีวิต	
โครงการ ธกส. ทวีสุข	เสียชีวิต		
การช่วยเหลือทางสังคม	โครงการอุดหนุนเพื่อเบียดูเด็กแรกเกิด	สงเคราะห์บุตร	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
	โครงการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ชราภาพ	
	โครงการเบี้ยยังชีพผู้พิการ	ทุพพลภาพ	
	โครงการเงินอุดหนุนสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อเอชไอวีและครอบครัว	เจ็บป่วย	
	โครงการสงเคราะห์เด็กในครอบครัวช่วยเหลือเด็กขาดแคลนและเด็กฝากเลี้ยงตามบ้าน	สงเคราะห์บุตร	
	โครงการเงินอุดหนุนช่วยเหลือค่าเลี้ยงดูในครอบครัวอุปถัมภ์	สงเคราะห์บุตร	

รูปแบบ	ชื่อยุบาย	ประเภทสิทธิ	หน่วยงาน
	โครงการจัดสรรเงินอุดหนุนนักเรียนยากจนพิเศษแบบมีเงื่อนไข(ทุนเสมอภาค)	สงเคราะห์บุตร	
	โครงการสนับสนุนจากกองทุนคุ้มครองเด็ก	สงเคราะห์บุตร	
	โครงการสงเคราะห์เด็กในครอบครัวยากจน	สงเคราะห์บุตร	
	โครงการเงินอุดหนุนค่าใช้จ่ายเพื่อช่วยเหลือชาวเขาด้านสังคมสงเคราะห์	ส่งเสริมอาชีพ	
	โครงการเงินอุดหนุนสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยและผู้ไร้ที่พึ่ง	ส่งเสริมอาชีพ	
	โครงการกั้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพจากกองทุนผู้สูงอายุ	ส่งเสริมอาชีพ	
	โครงการสนับสนุนด้านเงินทุนประกอบอาชีพแก่สตรีที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาเอดส์	ส่งเสริมอาชีพ	
	โครงการให้กู้ยืมเงินเพื่อการประกอบอาชีพสำหรับคนพิการ	ส่งเสริมอาชีพ	
	โครงการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้	เจ็บป่วย ทูพพลภาพ เสียชีวิต	ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้

ที่มา: ทงคักดี นีราต (2564)

5.4 หน่วยงานที่นำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

จากหน่วยงานภาครัฐทั้ง 6 หน่วยงานที่ทำหน้าที่จัดสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินแก่แรงงานนอกระบบ มี 5 หน่วยงานที่ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินแก่แรงงานนอกระบบ ได้แก่ 1) กองทุนประกันสังคม ได้มีการพัฒนา Application (แอปพลิเคชัน) และ Website สำหรับลูกค้าที่สมัครเป็นผู้ประกันแล้วให้สามารถตรวจสอบการใช้สิทธิการรักษาพยาบาล ตรวจสอบข้อมูลการส่งเงินสมทบ และเปลี่ยนสถานพยาบาล 2) กองทุนการออมแห่งชาติ ได้มีการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเพื่อใช้เป็นช่องทางการตรวจสอบสิทธิของผู้ที่สนใจ รับสมัคร และส่งเงินออม 3) ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ได้มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติผู้สมัคร และสิทธิประโยชน์ของนโยบายสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน และพัฒนาช่องทางการรับสมัครแรงงานนอกระบบที่เป็นเกษตรกรที่ต้องการเงิน

และมีสิทธิรับเงินช่วยเหลือเนื่องจากได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 4) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มีการเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับคุณสมบัติ สถานที่สมัคร เอกสารที่จำเป็น และขั้นตอนการดำเนินการในการสมัครและขอรับสวัสดิการจากนโยบายสวัสดิการสังคมที่เป็นตัวเงินของหน่วยงาน แต่ยังไม่สามารถดำเนินการสมัครผ่าน Website ได้ 5) กระทรวงการคลัง เป็นหน่วยงานหลักในนำมาตรการช่วยเหลือเยียวยาประชาชนตามนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดผล โดยในโครงการลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐได้มีการนำเอาสมาร์ทการ์ด (Smart Card) และเครื่องรูดบัตรในการใช้จ่ายเงินสด และโครงการช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิตในช่วงสถานการณ์โควิดได้มี การร่วมมือกับธนาคารกรุงไทยเปิดตัว Application “เป่าตัง” เป็นเครื่องมือในการให้ประชาชนใช้สวัสดิการที่เป็นตัวเงินที่ได้รับ รวมถึงการยืนยันรับสิทธิในระยะต่อ ๆ มา และ Website ในการรับลงทะเบียนของประชาชนเพื่อขอรับสวัสดิการที่เป็นตัวเงินในการใช้จ่ายในการดำรงชีวิต

6. แนวคิดเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ

คำว่า “แรงงานนอกระบบ” เกิดขึ้นครั้งแรกในปี 2536 ในการประชุมนานาชาติ The 15th International Conference of Labour Statisticians (ICLS) โดยหมายถึง “แรงงานที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ (Self-employed) หรือเป็นลูกจ้างของสถานประกอบการที่จัดอยู่ในเศรษฐกิจนอกระบบ หรือเป็นแรงงานที่ช่วยเหลือกิจการในครอบครัว หรือลูกจ้างในสถานประกอบการที่จัดอยู่ในภาคเศรษฐกิจในระบบแต่ไม่ได้รับความคุ้มครองทางสังคม หรือคนทำงานบ้าน” (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทยร่วมกับกระทรวงแรงงาน อ้างถึงใน วิชัย โกลสุวรรณจินดา, 2561)

จากนั้นได้มีการนำมาใช้และนิยามในประเทศไทยอย่างแพร่หลายในแต่ละหน่วยงาน โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2563) ได้ให้คำนิยามคำว่า “แรงงานนอกระบบ” หมายถึง “ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง หรือไม่มีหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน” กล่าวคือ เป็นผู้ที่มิอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป มีงานทำตั้งแต่ 1 ชั่วโมงต่อวัน หรือไม่ได้ทำงานแต่ยังได้รับค่าตอบแทน ค่าจ้าง หรือผลประโยชน์อื่นๆ โดยไม่ได้รับความคุ้มครองหรือหลักประกันทางสังคมจากการทำงาน แต่ไม่นับรวมผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคมมาตรา 39 และมาตรา 40 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563)

ส่วนสำนักงานประกันสังคม (2558) นิยามว่า “แรงงานนอกระบบ” หมายถึง “ผู้ใช้แรงงานที่ไม่ได้รับความคุ้มครองจากกฎหมายประกันสังคม เป็นบุคคลที่ไม่เข้าราชการ และมีเงินเดือนประจำ ได้แก่ ลูกจ้างในกิจการภาคเกษตรและประมง ลูกจ้างที่จ้างในลักษณะเป็น

ครั้งคราว หรือตามฤดูกาล ลูกจ้างที่ทำงานบ้าน ผู้ประกอบอาชีพอิสระทั้งภาคเกษตรและนอกภาคเกษตร ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้รับจ้างทำของ”

จากคำนิยามต่าง ๆ ดังกล่าวจะเห็นว่ามีความหมายคล้ายคลึงกัน คือ ผู้ที่ไม่ได้รับความคุ้มครองที่เกิดขึ้นจากการทำงานนั้น ๆ โดยคำนิยามในการวิจัยครั้งนี้ แรงงานนอกระบบ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองจากการทำงานที่ไม่ได้อยู่ในระบบประกันสังคมหรือกองทุนการออมแห่งชาติ และรวมถึงผู้ประกันตนที่อยู่ในระบบประกันสังคมมาตรา 39 และมาตรา 40 กองทุนการออมแห่งชาติด้วย

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฉัฐติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกจ้าง ยกระดับการบริหารงานและพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกจ้างสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับ สิทธิได้รับเงินได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่าลูกจ้างบางคน ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิได้รับเงิน และการใช้งานระบบ พนักงานตรวจแรงงานไม่สามารถชี้แจง สิทธิต่างๆ ได้เหมือนการยื่นคำร้องด้วยตนเองทำให้บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ประกอบกับกรมยังขาดการจัดการองค์ความรู้ และการสร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคพบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบ สร้างความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน และให้มีการประเมินผลและทบทวนการใช้งานจากผู้ใช้งานจริง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ในส่วนของแนวทางการพัฒนาพบว่า ควรปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และนำผลการประเมินการใช้งานมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรมีการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน

สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจแรงงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกันสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564) ได้ทำรายงานเรื่อง “โครงการการ ออกแบบระบบการประกันสังคมที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในอนาคต” จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งของประเทศไทยและต่างประเทศพบว่า ชุดสิทธิประโยชน์และระดับสิทธิประโยชน์ในประกันสังคม ม. 40 ปัจจุบันนั้นเหมาะสมและเป็นที่พึงพอใจสำหรับแรงงานนอกระบบรูปแบบดั้งเดิมซึ่งมีรายได้น้อยอยู่แล้ว และผลสรุปนี้ได้รับการยืนยันจากแบบจำลองทางเลือกด้วย การที่ยังมีผู้สมัครประกันตนปัจจุบันค่อนข้างน้อย น่าจะมาจากปัญหาของระบบประกันสังคมในมิติอื่น เช่น การขาดการสร้างสิ่งจูงใจให้สมัครเป็นผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง ขาดการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง และความล่าช้าในการดำเนินการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของแรงงานนอกระบบที่ต้องการเข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในมิติของบุคคล เช่น แรงงานนอกระบบมีรายได้ไม่แน่นอนและรายได้ต่ำไม่เพียงพอในการดำรงชีวิต การมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีหรือการเข้าถึงเทคโนโลยีในระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ รวมถึงวัยของแรงงานนอกระบบที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว สุขภาพยังแข็งแรง ซึ่งยังไม่เห็นประโยชน์ของการเข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคม ความยุ่งยากของกระบวนการ ตลอดจนระดับความเชื่อมั่นต่อระบบประกันสังคมภาครัฐ เป็นต้น

ปริญญา ศุภรัตน์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติ ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.กระบวนการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ 2.ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และ 3.อุปสรรคและปัญหาของการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ โดยที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม การวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.กระบวนการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ คือ การแปลงนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นโครงการส่งเสริมวินัย การออมกับ กอช. ในพื้นที่ อำเภอบ้านหมอ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินโครงการ คือ สร้างการรับรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และการรับสมัครสมาชิกกองทุน

การออมแห่งชาติใหม่ หมู่บ้านละอย่างน้อย 20 คน 2.ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ ได้แก่ 1) ความพร้อมของบุคลากร 2) การประสานงาน 3) ความชัดเจนของนโยบาย 4) ระบบการรับสมัครสมาชิก และ 5) ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ 3.อุปสรรคและปัญหา ของการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ คือ 1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนำส่งเงินสะสม และ 2) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ

ปณัชนยา วงศ์บุญงาม (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม” วัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ 3 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษา การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษายุทธศาสตร์ การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบของผู้ประกอบการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มข้าราชการ ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับเหมางานไปทำที่บ้าน และกลุ่มช่างรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้เทคนิค การวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบในอำเภอสามพราณ แรงงานนอกระบบในเขตอำเภอสามพราณส่วนใหญ่เป็นแรงงานที่มีอายุประมาณ 45 ปีขึ้นไป เป็นคนพื้นที่และมีภูมิลำเนาในเขต อำเภอสามพราณ ด้านสวัสดิการการรักษาพยาบาลกรณีตนเองและครอบครัว แรงงานนอกระบบไม่มีผู้สนับสนุน การจ่ายเงินสมทบเขากองทุนสวัสดิการ เนื่องจากขาดการรวมกลุ่มทำให้ไม่สามารถเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ของรัฐ ไม่มีนายจ้างถึงแม้ว่าบางอาชีพจะมีนายจ้าง/ผู้ว่าจ้างแต่ไม่สามารถระบุนายจ้าง/ผู้ว่าจ้างที่แท้จริงได้ โดยส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ (30 บาท) จากภาครัฐ ผู้ใช้แรงงาน ที่ทำงานโดยไม่มีสัญญาการจ้างงานอย่างเป็นทางการ ไม่มีค่าจ้างหรือค่าตอบแทนที่แน่นอน ทำงานหนักแต่ได้ค่าตอบแทนต่ำ และขาดการดูแลคุ้มครองสุขภาพตามกฎหมายแรงงาน ส่วนใหญ่แรงงาน กลุ่มนี้รายได้ต่ำ

ระดับการศึกษาต่ำ การเข้าถึงโดยยากและเป็นผู้อายุมาก การที่แรงงานจะมีสุขภาพดีหรือไม่อาจมีผลมาจากจำนวนชั่วโมงในการทำงานของแรงงาน ส่งผลให้แรงงานนอกระบบประสบปัญหาด้านสุขภาพ สภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เอื้ออำนวยต่อการติดต่อกับหน่วยงานราชการหรือนายจ้าง แรงงานนอกระบบจึงต้องเผชิญกับปัญหาทางด้านสุขภาพ

2. ยุทธศาสตร์การจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบของภาครัฐ ท้องถิ่น และเอกชน การกำหนดแผนยุทธศาสตร์ด้านแรงงานจังหวัดนครปฐมจะวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อม ศักยภาพ และแนวทางการพัฒนาจังหวัดนครปฐม เพื่อให้การพัฒนา แก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ แรงงาน โดยมีบูรณาการการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองดูแลผู้ใช้แรงงานและสนับสนุนสถานประกอบการให้ได้รับมาตรฐานด้านแรงงานการคุ้มครองทางสังคมและส่งเสริมคุณภาพ ชีวิตที่ส่งผลต่อแรงงานนอกระบบ โดยการส่งเสริมและพัฒนากำลังแรงงานให้มีความรู้และมีรายได้ ตามแนวทางการพัฒนาของแผนพัฒนาฉบับที่ 12 ซึ่งได้กำหนดแนวทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับ ภารกิจของกระทรวงแรงงาน การยกระดับศักยภาพการแข่งขันและการหลุดพ้นกับดักรายได้ปานกลางสู่รายได้สูง พัฒนาศักยภาพคนตามช่วงวัยและการปฏิรูประบบเพื่อสร้างสังคมสูงวัยอย่างมี คุณภาพ การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม การส่งเสริมให้ผู้อยู่ในวัยแรงงานเข้าสู่ระบบประกันสังคม เพื่อเป็นหลักประกันความมั่นคงในชีวิตระดับชาติ จึงได้จัดทำนโยบายเกี่ยวกับการประกันสังคมให้กลุ่ม แรงงานนอกระบบ

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการแรงงานนอกระบบในอำเภอสามพราน พบว่า - ด้านสุขภาพอนามัย งานหนักชั่วโมงการทำงานยาวนาน ไม่มีวันหยุดขาดความปลอดภัย ในการทำงานมีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและโรคจากการทำงาน แรงงานควรมีการตรวจสุขภาพอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง จัดหรือสนับสนุนให้เข้ากับประกันสังคมมาตรา 40 เข้านโยบายของรัฐ (ประกันสุขภาพ 30 บาท) - ด้านการพัฒนาความรู้การทำงาน ปัญหาค่าตอบแทนค่าตอบแทนต่ำไม่เป็นธรรมชาติ ความมั่นคงด้านค่าตอบแทน ควรจัดอบรมทักษะในการทำงานนั้น ๆ ให้แก่แรงงาน - ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสามารถเข้าถึงแหล่งทุนในระบบมีจำกัด ให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร อุปกรณ์ หรือสารเคมีรวมไปถึงเชื้อโรคต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ปฏิบัติงาน - ด้านการคุ้มครองตามกฎหมาย สังคมไม่ได้ตระหนักถึงความ มีตัวตนและปัญหาของแรงงานกลุ่มนี้ไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านการจ้างงานไม่มี

กฎหมายให้ความคุ้มครอง กระทรวงแรงงานควรให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองสวัสดิการแรงงานเบื้องต้นแก่แรงงาน อบรมเกี่ยวกับกฎหมาย แรงงานเบื้องต้น ฯ

พิทักษ์ ศรีสุกใส และปิติพันธ์ุ อ่อนจันทร์ (2560) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการออมในกองทุนการออมแห่งชาติของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในอำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่” การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการออมของผู้ประกอบอาชีพอิสระ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมในกองทุนการออมแห่งชาติ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนเงินออมในกองทุนการออมแห่งชาติสำรวจข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ประกอบอาชีพอิสระจำนวน 400 ตัวอย่าง ใช้สถิติร้อยละ อธิบายการศึกษาลักษณะการออม ใช้สมการถดถอยโลจิสติก อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมในกองทุนการออมแห่งชาติและสมการถดถอยพหุคูณอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อจำนวนเงินออมในกองทุน การออมแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนเงินออมต่อรายได้เฉลี่ยร้อยละ 19.23 ออมเงินโดยการฝากออมทรัพย์กับธนาคารมากที่สุด ส่วนใหญ่มีการออมเพียงช่องทางออมเดี่ยว กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.0 ไม่ทราบข้อมูลการจัดตั้งกองทุนการออมแห่งชาติกลุ่มที่ต้องการออมในกองทุนการออมแห่งชาติส่วนใหญ่ ตัดสินใจออมจำนวน 500 บาทต่อเดือน กลุ่มอาชีพเกษตรกรมีสัดส่วนผู้ตัดสินใจออมมากที่สุด นอกจากนี้ เงินออมต่อเดือนเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจออมและมีผลต่อจำนวนเงินออมในกองทุนการออมแห่งชาติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยเมื่อเงินออมต่อเดือนเพิ่มขึ้นร้อยละหนึ่งจะมีผลให้จำนวนเงินออมในกองทุนการออมแห่งชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.029 ส่วนรายได้ต่อเดือนและรายจ่ายต่อเดือนมีผลต่อจำนวนเงินออมในกองทุนการออมแห่งชาติเพิ่มขึ้นร้อยละ 0.018 และลดลงร้อยละ 0.012 ตามลำดับ สำหรับหนี้สิน การครอบครองทรัพย์สินประเภทรถจักรยานยนต์ การครอบครองทรัพย์สินประเภทรถยนต์ และขนาดที่ดินที่ถือครองมีผลต่อการตัดสินใจออมในกองทุน การออมแห่งชาติแต่ไม่มีผลต่อจำนวนเงินออมในกองทุนการออมแห่งชาติ

อุมาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากรอันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความสำเร็จร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจาก

ผู้บริหารแก้ปัญหาในการสร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้ สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้ มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

ณาดยา ประทุมชาติ (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการจ่ายเงินสมทบผ่านระบบดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการยอมรับการชำระเงินผ่าน ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนประกันสังคม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ นายจ้างที่ขึ้นทะเบียน ในระบบประกันสังคม โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างแบบใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแจกแจงความถี่ และการวิเคราะห์ ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนประกันสังคม กลุ่มตัวอย่างนายจ้างส่วนใหญ่เป็นรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.8 การประกอบกิจการประเภทการผลิตและจำหน่าย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีลูกจ้างในสถานประกอบการมากกว่า 100 คนขึ้นไป จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 และบุคคลที่มีความรับผิดชอบในเรื่องของการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยนายจ้างเป็นผู้ดำเนินการเองจำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 และพบว่า ระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) และพิจารณารายดานอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงความมีประโยชน์อยู่ที่ ระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการตั้งใจในการใช้งาน ($\bar{X} = 3.66$) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ที่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

มนัสชนก ทิพย์รักษา และทิพวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของความสำเร็จในนวัตกรรมการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนลต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก” ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ เป็นโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะช่วยให้ยกระดับประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนวัตกรรม หรือการสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจของ

บุคลากร ประสิทธิภาพและมาตรฐานของนวัตกรรม ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการสร้างและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์การและนวัตกรรมต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

1. ขอบเขตการศึกษา
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านพื้นที่ ด้านประชากร และด้านระยะเวลา โดยแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ครอบคลุมเนื้อหาใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ 2) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังกล่าว โดยศึกษา 5 ปัจจัย ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรมทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร

1.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาของการจัดการนวัตกรรมที่ศึกษา คือ มกราคม 2563 – ธันวาคม 2565

1.3 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ จะทำการศึกษาหน่วยงานที่ใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่ กองทุนการออมแห่งชาติ และสำนักงานประกันสังคม และจะทำการเก็บข้อมูลจากบุคลากรและแรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลและเป็นเครือข่ายของสองหน่วยงานดังกล่าว

1.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประเทศไทยเท่านั้น เนื่องจากต้องการพัฒนาการจั้ดสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบของประเทศไทยให้ดียิ่งขึ้น

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง จาก 2 กลุ่ม ได้แก่

1) บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนในการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ ประกอบด้วย

(1) ผู้บริหารสำนักงานประกันสังคม และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย โดยสำนักงานประกันสังคมมีบุคลากรระดับผู้บริหารภายใต้สังกัดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ 6 คน คือ เลขาธิการสำนักงานประกันสังคม ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงาน ผู้อำนวยการสำนักเงินสมทบ ผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการสำนักเสริมสร้างความมั่นคงแรงงานนอกระบบ และผู้อำนวยการสำนักสิทธิประโยชน์

มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงและทำการกำหนดขนาดด้วยเทคนิคก้อนหิมะ (Snow ball) หรือเทคนิคแบบลูกโซ่ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่สามารถทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม โดยเริ่มจากผู้อำนวยการสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วขอคำแนะนำเพื่อเก็บข้อมูลกับคนถัดไปอีก 1 คน รวม 2 คน

(2) บุคลากรระดับผู้บริหารของกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นผู้บริหารกองทุนการออมแห่งชาติ และเกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลที่ใช้ในการจัดสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบโดยกองทุนการออมแห่งชาติมีบุคลากรระดับผู้บริหารหน่วยงานภายใต้สังกัด 5 คน ได้แก่ เลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ ผู้อำนวยการกลุ่มงานทะเบียน

สมาชิกและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้อำนวยการกลุ่มงานสนับสนุน ผู้อำนวยการกลุ่มงานสมาชิกสัมพันธ์ และผู้อำนวยการกลุ่มงานวางแผนการตลาดและส่งเสริมการออม

มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงและทำการกำหนดขนาดด้วยเทคนิคก้อนหิมะ (Snow ball) หรือเทคนิคแบบลูกโซ่ เนื่องจากเป็นเทคนิคที่สามารถทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม เริ่มจากผู้อำนวยการกลุ่มงานทะเบียนสมาชิกและเทคโนโลยีสารสนเทศ แล้วขอคำแนะนำเพื่อเก็บข้อมูลกับคนถัดไปอีก 1 คน รวม 2 คน

2) แร้งงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

(1) แร้งงานนอกระบบที่เป็นเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคม โดยสำนักงานประกันสังคมได้สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายแรงงานนอกระบบแห่งประเทศไทย ในการช่วยขับเคลื่อนพระราชบัญญัติประกันสังคม มาตรา 39 และ มาตรา 40 ซึ่งเครือข่ายแรงงานนอกระบบแห่งประเทศไทย ประกอบด้วยคณะกรรมการจากภูมิภาค 5 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคอีสาน ภาคใต้ และภาคตะวันออก

มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจงและทำการกำหนดขนาดด้วยเทคนิคก้อนหิมะ (Snow ball) หรือเทคนิคแบบลูกโซ่เริ่มจากประธานเครือข่ายที่ดำรงตำแหน่งประธานภูมิภาคใดภูมิภาคหนึ่ง แล้วขอคำแนะนำเพื่อเก็บข้อมูลกับคนถัดไป รวมเป็นจำนวน 5 คน

(2) แร้งงานนอกระบบที่ที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติ โดยกองทุนการออมแห่งชาติได้จัดให้มีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติระดับหมู่บ้าน ซึ่งปัจจุบัน (ธันวาคม 2565) มีจำนวนตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติ จำนวน 7,000 คน

มีวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจงจากรายชื่อที่กองทุนการออมแห่งชาติแนะนำ และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคก้อนหิมะ (Snow ball) เนื่องจากเป็นเทคนิคที่สามารถทำให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่เหมาะสม โดยจะสัมภาษณ์จำนวน 10 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจำแนกเป็น 2 ประเภท ตามวิธีการเก็บข้อมูล ได้แก่

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structural interview) ใน 3 ประเด็น ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมการที่ส่งผลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากรายงานการวิจัย หรือเอกสารจากสำนักงานประกันสังคม และกองทุนการออมแห่งชาติ โดยใช้แบบเก็บรายการเอกสารและข้อมูลเพื่อเก็บข้อมูลใน 2 ประเด็น ได้แก่ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมการที่ส่งผลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structural interview) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณลักษณะเกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือความเป็นเหตุเป็นผลระหว่างปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมการและประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ ใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2 กลุ่ม ได้แก่

1) บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนในการจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลในการจัดสวัสดิการสังคม แก่แรงงานนอกระบบ โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมการที่ส่งผลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ

2) แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการให้บริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประสิทธิภาพการใช้บริการนวัตกรรมการ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ และข้อเสนอแนะต่อการจัดการนวัตกรรมการ

2. แบบเก็บรายการเอกสารและข้อมูล เก็บข้อมูลด้วยการสืบค้นจากอินเทอร์เน็ตและจากหน่วยงานในประเด็นเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมการที่ส่งผลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการ

ตารางที่ 2 ที่มาการเก็บข้อมูลจากเอกสารเพื่อการวิจัย

หัวข้อ	รูปแบบเอกสาร	ประเภทเอกสาร	ที่มาของเอกสาร
ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลของ การจัดการนวัตกรรม	เอกสารอิเล็กทรอนิกส์	รายงานการวิจัย	Google Scholar
			Website หน่วยงาน
			Google Scholar
	เอกสารหน่วยงาน	Website หน่วยงาน	
		เอกสารหน่วยงาน	หน่วยงาน
		เอกสารแบบกระดาษ	เอกสารหน่วยงาน
	Website หน่วยงาน		
	Google Scholar		
	เอกสารหน่วยงาน	เอกสารหน่วยงาน	Website หน่วยงาน
หน่วยงาน			

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิด แล้ววิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย จากนั้นนำมาสังเคราะห์และสรุปเนื้อหาแต่ละประเด็น

ตารางที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐ ในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย	
1. ประสิทธิภาพการรับรู้	
	รับรู้ข่าวสารบ่อยขึ้น / รับรู้ข่าวสารง่ายขึ้น / เข้าใจข่าวมากขึ้น = การรับรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ประสิทธิภาพการสมัครสมาชิก	
	ใช้เวลาในการสมัครน้อยลง / การสมัครสะดวกขึ้น / จำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นด้วยการใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือน้อยลง = การสมัครสมาชิกมีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบ	
	ใช้เวลาในการจ่ายน้อยลง / การจ่ายสะดวกขึ้น / อัตราการจ่ายเงินสมทบเพิ่มขึ้นด้วยการใช้ทรัพยากรเท่าเดิมหรือน้อยลง = การจ่ายเงินสมทบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ตารางที่ 4 ประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

ประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐ ในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย	
1. ประสิทธิภาพการรับรู้	
	การรับรู้ข่าวสารจากการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ = การรับรู้มีประสิทธิภาพ
2. ประสิทธิภาพการสมัครสมาชิก	
	จำนวนการสมัครสมาชิกด้วยใช้นวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ = การสมัครสมาชิกมีประสิทธิภาพ
3. ประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบ	
	จำนวนการจ่ายเงินสมทบด้วยนวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ = การจ่ายเงินสมทบมีประสิทธิภาพ

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุผลระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม และปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบแนวคิดและทฤษฎีด้วยแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม กองทุนการออมแห่งชาติและแรงงานนอกระบบ รวมถึงเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ

1.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

1.1.1 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของสำนักงานประกันสังคม

การประเมินประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม เป็นการวัดอัตราส่วนของทรัพยากรและผลผลิตที่เกิดขึ้นเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการจัดการนวัตกรรม โดยสำนักงานประกันสังคมได้มีการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการบริการแรงงานนอกระบบ 3 ด้านหลัก ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ ที่หมายถึง ความง่าย ความสะดวก ความรวดเร็ว ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของแรงงานนอกระบบ และการกระจายข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมไปยังแรงงานนอกระบบ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดย

สามารถทำให้สำนักงานประกันสังคมสื่อสารสิ่งที่ต้องการแจ้งให้แรงงานนอกระบบทราบได้ สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยใช้กลไกของเครือข่ายแรงงานนอกระบบและสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสาร กล่าวคือ เครือข่ายแรงงานนอกระบบรับข้อมูลข่าวสารจาก Website หรือจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่นำมาจาก Website แล้วส่งต่อให้แก่แรงงานนอกระบบในพื้นที่ของตนเอง

จากการสัมภาษณ์คณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างการรับรู้ให้แก่ผู้ประกันตนได้ เป็นอย่างดี โดยใช้กระบวนการเช่นเดียวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ คือ เครือข่ายของสำนักงานประกันสังคมเป็นผู้รับข่าวสารและส่งต่อให้กับผู้ประกันตนได้รับทราบในสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้การได้รับข่าวสารในแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องพบเจอเจ้าหน้าที่หรือเครือข่าย

อย่างไรก็ตามหากไม่มีสื่อสังคมออนไลน์ก็ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีหลากหลายช่องทางที่ทำงานร่วมกัน โดยมีช่องทางสำคัญ คือ Website Application เครือข่ายของประกันสังคม และสื่อสังคมออนไลน์

จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารหลากหลายประเภท เช่น รายงานการสำรวจความพึงพอใจในปี 2561 โดยศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พบว่า Website หรือ Application ยังไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากฐานข้อมูลยังไม่เสถียร ประมวลผลช้า ข้อมูลบางส่วนไม่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งควรเชื่อมต่อกับทะเบียนราษฎร และเนื้อหาเป็นเชิงวิชาการทำให้เข้าใจยากสำหรับผู้ประกันตนบางกลุ่ม ดังนั้นควรปรับเนื้อหาให้เข้าใจง่าย ถูกต้องและชัดเจน ส่วนช่องทางติดต่อสื่อสารของสำนักงานประกันสังคมที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในเวลาขณะนี้คือเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของสำนักงานประกันสังคม ส่วนช่องทางสื่อสารอื่น ๆ ยังไม่นับว่ามีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากการสำรวจความพึงพอใจสำนักงานประกันสังคมปี 2563 มีข้อเสนอแนะจากแรงงานนอกระบบให้สำนักงานประกันสังคมควรแก้ไขการประชาสัมพันธ์ โดยการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการบน Website และ Application ให้ใช้งานง่าย เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารโดยเฉพาะ

การประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ให้ผู้รับบริการ ได้ทราบอย่างทั่วถึงตลอดจนการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ใช้บัตรประกันสังคมในมาตราต่าง ๆ

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก ที่หมายถึง สามารถสมัครได้สะดวก รวดเร็วขึ้น หรือลดขั้นตอนในการสมัครสมาชิกให้น้อยลง เป็นต้น จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ จากการตัดขั้นตอนการลงทะเบียนสมัครเป็นผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม เคาน์เตอร์เซอร์วิสหรือธนาคาร ให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียวคือการชำระเงินเท่านั้น โดยให้แรงงานนอกระบบลงทะเบียนสมัครผ่านทาง Website หรือทาง Application ด้วยตนเอง หรือสมัครกับเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมที่อยู่ในพื้นที่ เครือข่ายจะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือให้แรงงานนอกระบบสามารถสมัครด้วยตนเองได้ หรือหากแรงงานนอกระบบไม่สามารถสมัครเองได้เครือข่ายจะทำการสมัครให้

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสมัครสมาชิกได้ เนื่องจากตัดเวลาที่จะใช้ในการเดินทางไปสมัครยังสำนักงานประกันสังคม ทำให้การสมัครสมาชิกมีความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายน้อยลง โดยให้แรงงานนอกระบบลงทะเบียนสมัครผ่านทาง Website หรือทาง Application ด้วยตนเองหรือสมัครกับเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมที่อยู่ในพื้นที่ เครือข่ายจะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือให้แรงงานนอกระบบสามารถสมัครด้วยตนเองได้ หรือหากแรงงานนอกระบบไม่สามารถสมัครเองได้เครือข่ายจะทำการสมัครให้

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ ที่หมายถึง การชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบง่าย สะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้ เนื่องจากติดปัญหาการเจรจาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนกับทางธนาคาร โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับธนาคารต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อให้สามารถชำระเงินผ่านระบบ Mobile Banking ได้ (ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงานสำนักงานประกันสังคม, 2564)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบพบว่า ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสมทบได้เนื่องจากนวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ไม่สามารถชำระเงินสมทบได้โดยตรง อย่างไรก็ตามสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบได้ทางอ้อม เนื่องจากเป็นช่องทางในการค้นหาข้อมูลว่าสามารถจ่ายเงินสมทบได้ที่ไหนบ้าง ทำให้สามารถ ไปจ่ายเงินสมทบกับสถานที่ที่ตนเองสะดวกที่สุดได้

1.1.2 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

การประเมินประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานกับเป้าหมายกำหนดไว้ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ โดยสำนักงานประกันสังคมนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) **ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้** ที่หมายถึง การทำให้แรงงานนอกระบบรู้จักและทราบข่าวสารที่สำนักงานประกันสังคมประชาสัมพันธ์ตามเป้าหมายที่กำหนด จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมพบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการรับรู้ได้ โดยการใช้กลไกของเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมที่จะรับข้อมูลข่าวสารจาก Website หรือ Application ของสำนักงานประกันสังคม แล้วนำไปสื่อสารแก่แรงงานนอกระบบในพื้นที่ของตนเอง

สำหรับแรงงานนอกระบบที่รู้จักและเป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคม จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมพบว่า Website ของสำนักงานประกันสังคมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมให้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้ เช่น สร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด ถึงสิทธิประโยชน์ในการขอรับสิทธิลดอัตราเงินสมทบ เป็นต้น โดยหนึ่งในแรงงานนอกระบบที่ให้สัมภาษณ์กล่าวว่า “ใช้เปิดดูสิทธิประโยชน์ใหม่ ๆ ของสำนักงานประกันสังคมอยู่บ่อยครั้ง

โดยเฉพาะเมื่อมีนโยบายใหม่ ๆ จากหน่วยงาน เช่น เขียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด”

การรับรู้ข่าวสารของแรงงานนอกระบบจาก Website แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ แรงงานนอกระบบที่รับรู้จาก Website โดยตรง จะเป็นแรงงานนอกระบบที่มีทักษะในการเข้าถึง Website และแรงงานนอกระบบที่รับรู้ข่าวสารจาก Website ทางอ้อม กล่าวคือ แรงงานนอกระบบจะได้รับข่าวสารจากเครือข่ายแรงงานนอกระบบที่รับข่าวสารจาก Website สำนักงานประกันสังคม แล้วนำมาแจ้งให้แก่ผู้ประกันตนในเครือข่ายผ่านการบอกเล่าหรือส่งข้อมูลข่าวสารไปยังสื่อสังคมออนไลน์

จากการรวบรวมข้อมูลเอกสารรายงานการประเมินการให้บริการที่สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขึ้น 3 ครั้งล่าสุด คือ ปี 2558 2561 และ 2563 พบว่า มีจำนวนแรงงานนอกระบบที่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคมมากถึงร้อยละ 94.235 และมีเพียงร้อยละ 5.765 ที่ไม่ทราบข่าวสารของแรงงานนอกระบบ โดยช่องทางที่แรงงานนอกระบบนิยมใช้มากที่สุดสามอันดับแรก คือ Website ของสำนักงานประกันสังคม รองลงมาคือ วิทยุ/โทรทัศน์ และจดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม ตามลำดับ ดังตารางที่ 8 (เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์, 2563) โดยมีการเปลี่ยนผ่านจากการรับรู้ข่าวสารแบบดั้งเดิม เช่น เจ้าหน้าที่ วิทยุ โทรทัศน์ มาเป็นการรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า Website สำนักงานประกันสังคมเป็นช่องทางที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อย ๆ จากนิยมเป็นอันดับสามในปี 2558 เป็นอันดับสองในปี 2561 และเป็นช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสำนักงานประกันสังคมของแรงงานนอกระบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปี 2563 และปัจจุบัน Website ประกันสังคมมีผู้เข้าชมสะสมสูงถึง 13,420,709 คน (Website ประกันสังคม ข้อมูล ณ วันที่ 16 พฤษภาคม 2565) อย่างไรก็ตามช่องทางโทรทัศน์ และเจ้าหน้าที่ก็ยังคงเป็นช่องทางที่มีความสำคัญและมีประสิทธิผลในการประชาสัมพันธ์เพื่อตอบโจทย์แรงงานนอกระบบบางกลุ่มที่ยังไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีได้

ตารางที่ 5 ร้อยละการเข้าถึง และอัตราการเข้าถึงช่องทางการรับรู้ของแรงงานนอกระบบเกี่ยวกับสำนักงานประกันสังคม

ช่องทาง	ร้อยละการเข้าถึง		ร้อยละการเข้าถึง
	2558	2561	2563
Websiteสำนักงานประกันสังคม	26.4	49.2	29.22
สื่อวิทยุ/โทรทัศน์	54.1	-	15.67
จดหมายข่าวต่าง ๆ ของสำนักงานประกันสังคม	-	-	13.415
Facebook ของสำนักงานประกันสังคม	-	40.5	11.785
สื่อพิมพ์/ใบปลิว/ป้ายโฆษณาประชาสัมพันธ์	-	-	10.91
ไมโทรบข่าวสาร	-	-	5.765
เพื่อน/บุคคลที่รู้จัก	-	-	4.975
สังคมออนไลน์	38.3	-	4.89
Websiteค้นหา	-	-	2.15
สำนักงานประกันสังคม	-	67.25	0.445
บริษัท/ที่ทำงาน	-	-	0.43
Mobile Application	-	38.45	0.275
Call center	-	30.9	0.06
โทรสอบถาม	-	-	0.015
รวม			100%

ที่มา: 1) ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2558

2) ศูนย์วิจัยและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2561

3) เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์, 2563

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก ที่หมายถึง การเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยอาจมาจากการสมัครผ่านนวัตกรรมหรือการรับรู้จากนวัตกรรม

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้เท่าที่ควร เนื่องจากการสมัครจะสำเร็จได้

ก็ต่อเมื่อมีการชำระเงินแล้วเท่านั้น และในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking (โมบาย แบงก์กิ้ง) ได้ แรงงานนอกระบบที่ต้องการสมัครเป็นผู้ประกันตนจึงต้องไปชำระเงินผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส ที่ 7-11 การสมัครเป็นผู้ประกันตนจึงจะสำเร็จได้ ทำให้ระบบมีข้อมูลชชะเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ มีรายชื่อของแรงงานนอกระบบที่แจ้งความประสงค์สมัครเป็นผู้ประกันตนผ่าน Website และไม่ได้ชำระเงินเป็นจำนวนมาก จึงเป็นภาระของผู้ดูแลระบบที่ต้องจัดการรายชื่อดังกล่าวออกจากระบบ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ โดยคณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบอธิบายว่า การสมัครเป็นผู้ประกันตนผ่าน Website หรือ Application ของสำนักงานประกันสังคมจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ

กลุ่มแรก เป็นแรงงานนอกระบบที่ไม่มีทักษะทางด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับนวัตกรรมดิจิทัล คณะกรรมการจะใช้วิธีการสมัครให้ผ่านสมาร์ทโฟนของคณะกรรมการเอง ซึ่งนับว่ามีจำนวนมากที่สุด

กลุ่มที่สอง เป็นแรงงานนอกระบบที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวกับนวัตกรรมดิจิทัล ในระดับปานกลาง คณะกรรมการจะใช้วิธีอธิบายวิธีการสมัครเบื้องต้น และแรงงานนอกระบบจะเป็นคนสมัครด้วยตนเอง

กลุ่มที่สาม เป็นแรงงานนอกระบบที่มีทักษะการใช้งานนวัตกรรมดิจิทัลเป็นอย่างดี กลุ่มนี้สามารถสมัครเองได้โดยไม่ต้องมีการอธิบาย

อย่างไรก็ตามแรงงานนอกระบบทั้ง 3 กลุ่มจำเป็นต้องมีการชำระเงินสมทบหลังจากลงทะเบียนบน Website หรือ Application สถานการณ์สมัครจึงจะได้รับการพิจารณาอนุมัติ โดยสามารถเลือกวิธีการชำระเงินได้หลายรูปแบบ คือ ชำระผ่านเครือข่ายสำนักงานประกันสังคม ชำระผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส หรือธนาคารเครือข่ายของสำนักงานประกันสังคม

ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่า Website หรือ Application สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่การสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบได้ทางอ้อม เนื่องจากทำให้แรงงาน

นอกระบบสามารถสมัครได้ง่ายขึ้น จึงมีแรงจูงใจในการสมัครมากขึ้น ถึงแม้จะต้องไปชำระเงิน แต่ช่วยลดขั้นตอนในการสมัครลงได้

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ ที่หมายถึง การเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนที่การจ่ายเงินสมทบตรงเวลาหรือไม่ขาดส่งเงินสมทบให้เป็นไปตามเป้าหมายจากการสัมภาษณ์บุคลากร ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลยังไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้ เพราะติดปัญหาการเจรจาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนกับทางธนาคาร โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับธนาคารต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถชำระเงินผ่านระบบ Mobile Banking ได้ (ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม, 2564)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คณะกรรมการเครือข่ายแรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม พบว่า Website ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสมทบได้ เนื่องจากไม่สามารถชำระเงินผ่าน Website ได้ทางตรง แต่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสมทบได้ทางอ้อม เนื่องจาก Website สามารถตรวจสอบข้อมูลการส่งเงินสมทบได้ และสามารถคำนวณเงินสงเคราะห์ชราภาพได้ ทำให้มีแรงจูงใจในการจ่ายเงินสมทบมากยิ่งขึ้น

1.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรม และการจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบในประเทศไทย จึงจำแนกประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1.2.1 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรม และการจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบในประเทศไทย

ไทย จึงจำแนกประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็วในการรับรู้ข้อมูลมากขึ้นในการทำให้แรงงานนอกระบบรู้จัก หรือได้รับข่าวสารของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกของกองทุนการออมแห่งชาติได้ โดยช่วยให้แรงงานนอกระบบสามารถเข้าถึงข่าวสารได้สะดวกขึ้นผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะแรงงานนอกระบบที่มีทักษะในการใช้นวัตกรรมดิจิทัล ซึ่งมักเป็นคนที่อาศัยอยู่ในเมือง หรือเป็นนักเรียน หรือนักศึกษา ที่รับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจาก Website หรือ Application ส่วนแรงงานนอกระบบที่ไม่สามารถใช้ Website หรือ Application ก็รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่นำข้อมูลข่าวสารจาก Website ไปเผยแพร่

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้กับแรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกของกองทุนการออมแห่งชาติได้ โดยช่วยเพิ่มความสะดวกในการดูข้อมูลเงินออมเงินสมทบ และเงินที่จะได้รับในอนาคต แต่ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากกองทุนการออมแห่งชาติ หรือแรงงานนอกระบบที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของกองทุนการออมแห่งชาติ

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก

ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก หมายถึง ความสะดวก รวดเร็วในการสมัครสมาชิกมากขึ้นในการเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ โดย Application สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้มากกว่า เพราะง่ายต่อการเข้าถึง

มากกว่า กล่าวคือ หลังจากที่ Download และติดตั้งเสร็จสิ้นสามารถเข้าถึงได้เพียงไม่กี่ขั้นตอนจากโทรศัพท์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบ พบว่า Application สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้เป็นอย่างมาก สะดวกขึ้นมาก เพราะสมัครผ่าน Application รวดเร็ว ทันทีที่ชำระเงิน เนื่องจากมีระบบตรวจสอบสิทธิ แตกต่างจากการสมัครสมาชิกแบบเดิมที่ต้องกรอกเอกสารนำไปส่งที่อำเภอ หรือสมัครที่ธนาคาร ซึ่งแรงงานนอกระบบบางรายอาศัยอยู่ไกลอำเภอและธนาคาร อีกทั้งใช้เอกสารจำนวนมาก มีทั้งใบสมัครหลักฐานประกอบ นอกจากนั้นเมื่อสมัครแล้วไม่ทราบว่าได้รับการอนุมัติเวลาใด บางครั้งมีความล่าช้า ต้องโทรสอบถาม บางครั้งผ่าน บางครั้งไม่ผ่าน ทำให้เสียเวลานาน ซึ่งบางกรณีอาจใช้ระยะเวลาเป็นเดือนจึงจะรู้ผลหรืออนุมัติ

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ

ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ หมายถึง ความสะดวก รวดเร็วในการจ่ายเงินสมทบมากยิ่งขึ้นในการเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนที่การจ่ายเงินสมทบตรงเวลาหรือไม่ขาดส่งเงินสมทบให้เป็นไปตามเป้าหมาย

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่านวัตกรรมดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการส่งเงินมากขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายและรวดเร็วในการจ่ายเงินสมทบ โดยสามารถส่งผ่านระบบ Mobile Banking ของธนาคาร อย่างไรก็ตามปัจจุบันแรงงานนอกระบบส่งเงินผ่านธนาคารเพียง 1-2 แห่ง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการบริการ จึงต้องเพิ่มธนาคารให้หลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับต่อความต้องการของแรงงานนอกระบบ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบ พบว่า Application สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกหรือกำลังจะเป็นสมาชิกได้ โดยสามารถนำ QR code หรือหมายเลขการจ่ายเงิน ไปจ่ายผ่าน Application ของธนาคารได้ ทำให้สะดวกและประหยัดเวลา เนื่องจากไม่ต้องเดินทางไปจ่ายที่ธนาคารหรือเคาเตอร์เซอร์วิส ใช้ง่ายสำหรับแรงงานนอกระบบที่เคยชินกับการชำระเงินผ่าน

Mobile Banking โดยหนึ่งในแรงงานนอกระบบกล่าวว่า “ตอนส่งเงินสมทบ เราก็แนะนำให้เค้า โหลดแอปพลิเคชัน แล้วโอนเงินผ่านผ่านแอปเลยจากที่ไหนก็ได้ ”

สำหรับแรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกแต่ไม่สามารถชำระเงินผ่าน Mobile banking ด้วยตนเองได้ เนื่องจากปัญหาด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีหรือทักษะที่ไม่พร้อม ก็สามารถไปหาตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้านให้สามารถชำระด้วย Mobile Banking แทนได้

1.2.2 ประสิทธิภาพของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผลการจัดการ นวัตกรรม และการจัดสวัสดิการสังคมของภาครัฐสำหรับแรงงานนอกระบบในประเทศไทย จึงจำแนกประสิทธิภาพของ การจัดการนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ หมายถึง การเพิ่มจำนวนการรับรู้ ข่าวสารของกองทุนการออมแห่งชาติที่สื่อสารไปยังแรงงานนอกระบบ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ กล่าวว่าได้ทำการสำรวจช่องทางรับรู้ของแรงงานนอกระบบผ่าน Call center หรือฝ่ายสมาชิกสัมพันธ์ของ กองทุนการออมแห่งชาติในแต่ละครั้งที่มีการติดต่อจากแรงงานนอกระบบ พบว่า นวัตกรรม ดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการรับรู้ได้ แต่เพิ่มขึ้นได้ เล็กน้อยเมื่อเทียบกับช่องทางสื่อสารอื่น เช่น โทรศัพท์ที่จัดทำเป็นโฆษณาสั้น ๆ ติดป้ายบน รถประจำทาง หรือ VDO สั้นลงสื่อสังคมออนไลน์ TikTok ที่สร้างการรับรู้ให้กับผู้คนเป็นวง กว้าง จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบ พบว่า Application สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้เกี่ยวกับเงินสมทบให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิก กองทุนการออมแห่งชาติได้ แต่ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่

ยังไม่เป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ เพื่อให้รับรู้ข่าวสารที่กองทุนการออมแห่งชาติ ต้องการประชาสัมพันธ์ได้ จึงไม่สามารถใช้เป็นช่องทางสื่อสารเพื่อดึงดูดให้แรงงานนอกระบบ มาสมัครเป็นสมาชิกได้ เนื่องจากแรงงานนอกระบบมักใช้ Application เป็นเครื่องมือในการ สมัครและจัดการการเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติเท่านั้น

จากการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ เมื่อปี พ.ศ. 2560 พบว่า โทรศัพท์เป็นช่องทางที่ทำให้แรงงานนอกระบบรู้จักมากที่สุด หรือร้อยละ 34.2 รองลงมาคือ สื่อออนไลน์รวมถึง Website อยู่ที่ร้อยละ 12.1

ต่อมาในปี 2564 ณีภูษณิชา คงเหลือ และ นาวิวงศ์ เลิศคุณากร ได้ทำการสำรวจและพบว่าประชาชนและแรงงานนอกระบบรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่าน Website กองทุนการ ออมแห่งชาติ เพียง 2.75% เท่านั้น ในขณะที่ช่องทางที่ประชาชนและแรงงานนอกระบบรับรู้ ข้อมูลข่าวสารมากที่สุด 3 อันดับแรก คือ สื่อประชาสัมพันธ์ของธนาคาร สื่อโทรทัศน์ และสื่อ ประชาสัมพันธ์ของกองทุนการออมแห่งชาติ ตามลำดับ

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก

ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก หมายถึง การเพิ่มจำนวนผู้ประกันตน ของกองทุนการออมแห่งชาติให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยอาจมาจากการสมัครผ่านนวัตกรรม ดิจิทัลหรือการรับรู้จากนวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรม ดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ โดย Application สามารถช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้มากกว่า เป็นผลมาจากการทำงานเชิงรุกในพื้นที่ร่วมกับ กระทรวงมหาดไทย กล่าวคือ ตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำชุมชนที่ประชาสัมพันธ์ และให้ความรู้ในการสมัครสมาชิกและจัดการการเป็นสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบที่สนใจ และมีสิทธิสามารถสมัครเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติได้ ซึ่งจะแนะนำให้แรงงานนอก ระบบสมัครผ่าน Application เพราะง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถเข้าไปตรวจสอบสิทธิ์ก่อน สมัคร หลังจากสมัครแล้วสามารถส่งเงินแบบต่อเนื่องจะสะดวกกว่า Website ยกเว้นกรณีที่ไม่ สะดวกในการสมัครเอง เราสามารถสมัครให้ผ่าน Website (ผู้ช่วยเลขานุการกองทุนการออม แห่งชาติ, 2564)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิผลการสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติได้ เนื่องจากสามารถตรวจสอบสิทธิ สมัคร และชำระเงินได้อย่างสะดวกผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้านจะเป็นผู้ประชาสัมพันธ์และแนะนำให้แรงงานนอกระบบที่สนใจโหลด Application พร้อมอธิบายวิธีการใช้งานสำหรับแรงงานนอกระบบที่ต้องการคำอธิบาย หรือหากแรงงานนอกระบบคนใดไม่สามารถทำได้ ตัวแทนก็จะทำการสมัครให้ผ่านโทรศัพท์มือถือของแรงงานนอกระบบหรือของตัวแทนหากเครื่องมือของแรงงานนอกระบบไม่พร้อม

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ

ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ หมายถึง การเพิ่มจำนวนผู้ประกันตนที่การจ่ายเงินสมทบตรงเวลาหรือไม่ขาดส่งเงินสมทบให้เป็นไปตามเป้าหมาย

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า ไม่สามารถวัดผลได้ว่ามีการจ่ายเงินออมผ่าน Application หรือ Website มากน้อยเพียงใด เนื่องจากใช้ช่องทาง Mobile banking ที่ต้องผ่านธนาคารก่อน และเมื่อธนาคารส่งยอดมายังกองทุนการออมแห่งชาติ จึงเป็นยอดรวมกับการจ่ายที่เคาเตอร์ธนาคาร อย่างไรก็ตามการชำระผ่านธนาคารถือเป็นช่องทางที่มีมากที่สุด และรองลงมาเป็นเคาเตอร์เซอร์วิส ซึ่งมักเป็นแรงงานนอกระบบที่อาศัยอยู่ในเมือง หรือเป็นนักเรียน นักศึกษา แต่หากเป็นชนบทมักจะไม่สะดวกสมัครผ่าน Application กองทุนการออมแห่งชาติจึงร่วมมือกับสถาบันการเงินชุมชนให้เป็นตัวกลางในการชำระเงินได้ (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบที่เคยใช้นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสมทบได้สำหรับแรงงานนอกระบบที่สามารถชำระผ่าน Mobile banking ด้วยตนเองได้ แต่สำหรับแรงงานนอกระบบอีกกลุ่มที่ไม่สามารถชำระผ่าน Mobile banking มักชำระผ่านตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน แล้วตัวแทนก็จะนำเงินดังกล่าวไปชำระให้ผ่าน Mobile banking เคาเตอร์เซอร์วิส หรือธนาคารให้ แต่ก็มีแรงงานนอกระบบบางส่วนที่ไปชำระเงินสมทบผ่านเคาเตอร์เซอร์วิสหรือธนาคารด้วยตนเอง

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

2.1 ปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการจัดการนวัตกรรม ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม จึงจำแนกปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้ นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการรวบรวมข้อมูลเอกสารได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมของสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานประกันสังคม			
รายการ	ประสิทธิภาพ	ประสิทธิผล	ปัจจัยที่ส่งผล
การสร้างการรับรู้	เพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้	เพิ่มประสิทธิผลของการรับรู้ได้	1. กลยุทธ์นวัตกรรม = นวัตกรรมดิจิทัล เป็นช่องทางตัวเลือกในการบริการ 2. ทรัพยากรนวัตกรรม = การใช้กลไกของเครือข่ายสำนักงานประกันสังคม
การสมัครสมาชิก	เพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้	ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการสมัครสมาชิกได้เท่าที่ควร	3. การพัฒนานวัตกรรม = ไม่รองรับการชำระเงินผ่าน internet Banking 4. การจัดการความรู้นวัตกรรม = มีการจัดการความรู้และส่งต่อผ่านเครือข่าย
การจ่ายเงินสมทบ	ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้	ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการชำระเงินสมทบได้	5. การสนับสนุนของผู้บริหาร = มีการสนับสนุนอย่างเต็มที่ เป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดกลยุทธ์ ทรัพยากร และการพัฒนานวัตกรรม

1) กลยุทธ์นวัตกรรม

กลยุทธ์นวัตกรรม หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของนวัตกรรมซึ่งแตกต่างจากเดิมในตลาด และวิธีการไปสู่ตำแหน่งนั้น โดยจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถวัดและประเมินผลได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ โดยกลยุทธ์ของนวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมเป็นตัวกำหนดการพัฒนาวัตกรรมการด้านความสามารถเพื่อตอบสนองความต้องการของแรงงานนอกระบบในการจัดการนวัตกรรม

อย่างไรก็ตาม บุคลากรของสำนักงานประกันสังคมมองว่าการจัดการนวัตกรรมเป็นเพียง กลยุทธ์หนึ่งเท่านั้นในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการสาธารณะแก่แรงงานนอกระบบ เนื่องจากยังมีอีกหลายกลยุทธ์ที่สามารถทำได้ เช่น การมีตัวแทนระดับชุมชน เป็นต้น

2) ทรัพยากรนวัตกรรม

ทรัพยากรนวัตกรรม หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการนวัตกรรม เช่น งบประมาณ ทุนทางสังคม และทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ระบบโครงสร้างพื้นฐานสำหรับนวัตกรรมยังล้าสมัยเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น ระบบปฏิบัติการที่ปัจจุบันใช้ระบบ Mainframe (เมนเฟรม) ที่เป็นระบบปิด มีข้อจำกัดมากมาย เช่น ต้องมีเวลาเปิด-ปิดระบบ เพื่อประมวลผลส่งจ่ายเงินและประมวลรายงานการจ่ายเงินสมทบ มีความล่าช้า และข้อมูลบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัยเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรเชื่อมต่อข้อมูลกับทะเบียนราษฎร

โดยเหตุผลที่ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีมีความล่าช้า คือ กระบวนการทางด้านการพิจารณางบประมาณที่มีกระบวนการที่ซับซ้อนและมีการพิจารณาหลายขั้นตอน เช่น การพิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณางบประมาณด้าน IT และบางกรณีมีการพิจารณาโดย

คณะกรรมการพิจารณาของกระทรวงแรงงาน เป็นต้น ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม (ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม, 2564)

อย่างไรก็ตามสำนักงานประกันสังคมมีแผนในการระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับนวัตกรรมเปลี่ยนจากระบบ mainframe เป็นระบบอื่นที่สามารถเชื่อมต่อนวัตกรรมดิจิทัลมากยิ่งขึ้น และสำนักงานประกันสังคมมีจุดแข็งเรื่องงบประมาณที่มีอยู่ในระดับสูง สามารถลงทุนในการพัฒนาระบบ IT ได้ เพื่อขจัดปัญหาด้านคอขวดและการเข้าถึงบริการของผู้รับบริการที่น่าจะมีผลต่อการพัฒนาบริการที่ตรงจุดตรงประเด็น (เค เอส อาร์ แอดไวซ์เซอร์ จำกัด, 2563) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยี (ชาญวิทย์ พริกบุญจันทร์, 2021)

3) การพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนานวัตกรรม หมายถึง กระบวนการทำงานจากความคิดจากแนวคิดไปสู่การนำนวัตกรรมออกสู่สังคม/การเข้าสู่เชิงพาณิชย์

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การพัฒนานวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบเป็นอย่างมาก โดยการพัฒนานวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการสร้างการรับรู้ คือ การพัฒนาให้นวัตกรรมสามารถเข้าถึงได้สะดวกตอบโต้ต่อพฤติกรรมของแรงงานนอกระบบ รวมถึง การสื่อสารบนนวัตกรรมที่ต้องอาศัยการใช้ภาษาและการออกแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจของแรงงานนอกระบบที่มีความหลากหลายทางด้านความรู้ อายุและอาชีพ ซึ่งถือเป็นความยุ่งยากเนื่องจากสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบมีหลายทางเลือก และรายละเอียดของสิทธิประโยชน์หลายประการ ดังนั้นจึงเป็นโจทย์สำคัญของบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลการรับรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ส่วนการสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบ คือ การพัฒนาให้นวัตกรรมสามารถใช้ในการสมัครสมาชิกและจ่ายเงินสมทบได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว แต่ปัจจุบันนวัตกรรมของสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบได้เท่าที่ควรเนื่องจากไม่สามารถชำระเงินผ่านนวัตกรรมได้ ทำให้ขั้นตอนการสมัครสมาชิกเป็นดังนี้ คือ

สมัครและกรอกข้อมูลผ่านนวัตกรรม แล้วไปชำระเงินที่ธนาคาร เคาเตอร์เซอร์วิส สำนักงาน ประกันสังคม หรืออื่น ๆ นวัตกรรมของสำนักงานประกันสังคมจึงต้องได้รับการพัฒนาในส่วน ของการชำระเงินให้สามารถชำระเงินผ่านนวัตกรรมที่มีอยู่ได้ ซึ่งปัจจุบันอยู่ในระหว่าง การหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม, 2564)

4) การจัดการความรู้นวัตกรรม

การจัดการความรู้นวัตกรรม หมายถึง ความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับ กระบวนการจำแนก วิเคราะห์ จัดระเบียบ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้โดยใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ เพิ่มมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การจัดการ ความรู้นวัตกรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการ บริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมโดยเฉพาะด้านการสร้างการรับรู้ เนื่องจากการ จัดการความรู้นวัตกรรมจะสามารถช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าใจและหาวิธีการ สื่อสารสวัสดิการสังคมไปยังแรงงานนอกระบบ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบภาพ Infographic (อินโฟกราฟิก) ที่เป็นข้อความที่อ่านได้ง่าย มีความสวยงาม สามารถตรงต่อพฤติกรรม การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของแรงงานนอกระบบในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น

และจากการสัมภาษณ์แรงงานนอกระบบยังพบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรม เมื่อมีการสื่อสารออกไปสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบได้อีกด้วย

5) การสนับสนุนของผู้บริหาร

การสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง บทบาทของผู้บริหารในการพยายามทำให้ เกิดวัฒนธรรมที่ใส่ใจในการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงภาวะผู้นำของผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การสนับสนุนของ ผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และ การจ่ายเงินสมทบเนื่องจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนานวัตกรรม

และการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม เช่น การวางโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสำหรับนวัตกรรมการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น

2.2 ปัจจัยที่ทำให้การจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ

จากการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม จึงจำแนกปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งสามารถอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังต่อไปนี้



ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกองทุนการออมแห่งชาติ

กองทุนการออมแห่งชาติ			
รายการ	ประสิทธิภาพ	ประสิทธิผล	ปัจจัยที่ส่งผล
การสร้างการรับรู้	เพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้กับแรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติได้	เพิ่มประสิทธิผลการรับรู้ให้แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกแล้วได้ แต่แรงงานนอกระบบที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกไม่ได้	1. กลยุทธ์นวัตกรรม = นวัตกรรมดิจิทัลเป็นช่องทางในการบริการ 2. ทรัพยากรนวัตกรรม = ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอและรวดเร็ว แต่ไม่มีเครือข่ายในชุมชนที่เข้มแข็ง
การสมัครสมาชิก	เพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้	เพิ่มประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิกได้	3. การพัฒนานวัตกรรม = มีกระบวนการพัฒนานวัตกรรมอย่างเป็นระบบและตอบโจทย์การใช้งาน
การจ่ายเงินสมทบ	เพิ่มประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสมทบได้	เพิ่มประสิทธิผลในการจ่ายเงินสมทบได้	4. การจัดการความรู้ = ยังไม่มีการจัดการความรู้ นวัตกรรมอย่างเป็นระบบ 5. การสนับสนุนของผู้บริหาร = สนับสนุนงานที่จำเป็นอย่างเต็มที่ และลดงานที่ไม่จำเป็น เพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น

1) กลยุทธ์นวัตกรรม

กลยุทธ์นวัตกรรม หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะของนวัตกรรมซึ่งแตกต่างจากเดิมในตลาด และวิธีการไปสู่ตำแหน่งนั้น โดยจะต้องสอดคล้องกับความเป็นจริงและสามารถวัดและประเมินผลได้

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ กลยุทธ์นวัตกรรมไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิผลด้านการรับรู้ของกองทุนการออมแห่งชาติต่อแรงงานนอกระบบ เนื่องจากแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์ กลยุทธ์ในการการพัฒนา Website และ Application จึงไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของกองทุนการออมแห่งชาติแก่แรงงานนอกระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อมีการพัฒนา Website และ Application มีแรงงานนอกระบบบางส่วนที่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติผ่าน Website และ Application ดังนั้นจึงสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบได้

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการใช้ Website และ Application ในการสมัครสมาชิก คือ มุ่งเน้นไปที่นักเรียนและนักศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสูง ดังนั้นการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุนการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลจึงเป็นการสื่อสารอย่างตรงกลุ่ม และสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการสมัครสมาชิกได้

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ กลยุทธ์นวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบได้ เนื่องจากกองทุนการออมแห่งชาติได้กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิผลการสมัครสมาชิก โดยการมีช่องทางในการชำระเงินสมทบที่หลากหลายตอบโจทย์ต่อแรงงานนอกระบบที่มีหลากหลาย ซึ่งการชำระเงินผ่าน Mobile Banking จาก Website และ Application ของกองทุนการออมแห่งชาติ มุ่งเน้นไปที่นักเรียนและนักศึกษา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสูง ที่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ให้กับตนเองและผู้ปกครองของตนเองได้ จึงสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการชำระเงินสมทบให้แก่กองทุนการออมแห่งชาติได้

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้ของกองทุนการออมแห่งชาติต่อแรงงานนอกระบบ เนื่องจากแรงงานนอกระบบส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์ และสื่อ

สังคมออนไลน์ กลยุทธ์ในการพัฒนา Website และ Application จึงไม่มีการกำหนดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของกองทุนการออมแห่งชาติแก่แรงงานนอกระบบ อย่างไรก็ตามเมื่อมีการพัฒนา Website และ Application มีแรงงานนอกระบบบางส่วนที่รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติผ่าน Website และ Application ได้เช่นเดียวกัน และเป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพกว่าช่องทางโทรทัศน์ เนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า ดังนั้นจากแง่นี้ Website และ Application ของกองทุนการออมแห่งชาติจึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบได้

ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบได้ เนื่องจากกองทุนการออมแห่งชาติได้กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่สมาชิก มีเป้าหมาย คือ ลดระยะเวลาในการให้บริการเหลือ 1 วัน สำหรับทุกการติดต่อของสมาชิก รวมถึงการสมัครสมาชิก (ผอ.กองเทคโนโลยี) การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลขึ้นมาจึงทำให้สามารถสมัครสมาชิกผ่าน Website และ Application ได้ และจะต้องมีการออกแบบการใช้งานที่ง่ายไม่ซับซ้อน สะดวกต่อการใช้งาน การออกแบบมีความทันสมัยไม่เป็นทางการอีกด้วย (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิภาพด้านการชำระเงินสมทบ กลยุทธ์นวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบได้ เนื่องจากกองทุนการออมแห่งชาติได้กำหนดกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการแก่สมาชิก มีเป้าหมาย คือ ลดระยะเวลาในการให้บริการเหลือ 1 วัน สำหรับทุกการติดต่อของสมาชิก รวมถึงการชำระเงินสมทบ (ผอ.กองเทคโนโลยี) การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลขึ้นมาจึงทำให้สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking จากช่องทางออนไลน์ที่ได้รับจาก Website และ Application จึงสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินสมทบได้

2) ทรัพยากรนวัตกรรม

ทรัพยากรนวัตกรรม หมายถึง การจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการนวัตกรรม เช่น งบประมาณ ทุนทางสังคม และทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ พบว่า ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิผลการสร้างการรับรู้ได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เป็นต้น (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการสมัครสมาชิก โดยสามารถเพิ่มประสิทธิผลการสร้างการรับรู้ได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ ยังมีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้านที่เป็นกลไกในการช่วยให้แรงงานนอกระบบรู้จักและสามารถใช้งาน Website และ Application ในการสมัครสมาชิกได้อีกด้วย (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการชำระเงินสมทบ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิผลการชำระเงินสมทบ ได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยในการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่

กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ยังมีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน ที่เป็นกลไกในการช่วยให้แรงงานนอกระบบ รู้จักและสามารถใช้งาน Website และ Application ในการชำระเงินสมทบผ่านระบบ Mobile Banking ได้อีกด้วย (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ พบว่า ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้ได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นงบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยให้การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ยังมีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน ที่เป็นกลไกในการช่วยให้แรงงานนอกระบบ รู้จักและสามารถใช้งาน Website และ Application ในการรับรู้ข่าวสารได้ (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) ดังนั้นเมื่อนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีแรงงานนอกระบบมาใช้นวัตกรรมมากขึ้น ส่งผลให้การสร้างการรับรู้ของกองทุนการออมแห่งชาติแก่แรงงานนอกระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของ การสร้างสมัครสมาชิก โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสมัครสมาชิกได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นงบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยให้การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ ยังมีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน ที่เป็นกลไกในการช่วยให้แรงงานนอกระบบ

รู้จักและสามารถใช้งาน Website และ Application ในการสมัครสมาชิกได้ (ผู้ช่วยเลขาธิการ กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) ดังนั้นเมื่อนวัตกรรมมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีแรงงานนอกระบบมาใช้นวัตกรรมมากขึ้น ส่งผลให้การสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประสิทธิภาพด้านการชำระเงินสมทบ ประสิทธิภาพด้านการชำระเงินสมทบ ทรัพยากรนวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลของการสร้างชำระเงินสมทบ โดยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ การชำระเงินสมทบ ได้จากการมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น งบประมาณในการพัฒนาที่มีเพียงพอ ทำให้สามารถจ้างเหมาบริษัทภายนอกองค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้ดีขึ้นได้ในทุก ๆ ปี ตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังมีพนักงานฝ่ายเทคโนโลยี 6 คน ที่มีความรู้ความสามารถและช่วยให้การพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลจากเดิมเป็นระบบ Cloud Computing ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) นอกจากนี้ยังมีตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติ ประจำหมู่บ้าน ที่เป็นกลไกในการช่วยให้แรงงานนอกระบบรู้จักและสามารถใช้งาน Website และ Application ในการชำระเงินสมทบได้ (ผู้ช่วยเลขาธิการกองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) ดังนั้นเมื่อนวัตกรรม มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงมีแรงงานนอกระบบมาใช้นวัตกรรมมากขึ้น ส่งผลให้การชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3) การพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนานวัตกรรม หมายถึง กระบวนการทำงานจากความคิดจากแนวคิดไปสู่การนำนวัตกรรมออกสู่สังคม/การเข้าสู่เชิงพาณิชย์

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมของกองทุนการออมแห่งชาติมี 5 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผนพัฒนานวัตกรรม การออกแบบนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรม และการดูแลและพัฒนานวัตกรรม (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564) และส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสร้างการรับรู้ได้ เนื่องจากการออกแบบนวัตกรรมดิจิทัลให้สามารถสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้ และยังรับผลกระทบทางอ้อมจากการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้ผ่านนวัตกรรมดิจิทัล จากการออกแบบและการพัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานง่าย มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานด้วยกลไก ของตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน และนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสร้างการสมัครสมาชิกได้ เนื่องจากการออกแบบนวัตกรรมดิจิทัลให้สามารถสมัครสมาชิกได้ และยังรับผลกระทบทางอ้อมจากการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการสมัครสมาชิกผ่านนวัตกรรมดิจิทัล จากการออกแบบและการพัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานง่าย มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานด้วยกลไกของตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน และนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการสร้างชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากการออกแบบนวัตกรรมดิจิทัลให้สามารถชำระเงินสมทบได้ และยังรับผลกระทบทางอ้อมจากการเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการชำระเงินสมทบผ่านนวัตกรรมดิจิทัล จากการออกแบบและการพัฒนานวัตกรรมที่ใช้งานง่าย มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้งานด้วยกลไก ของตัวแทนกองทุนการออมแห่งชาติประจำหมู่บ้าน และนำไปปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างรับรู้ได้ เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากการออกแบบให้แรงงานนอกระบบใช้งานได้ง่าย การรับฟังความคิดเห็น และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง ซึ่งจะส่งต่อให้ผู้รับจ้างที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการสมัครสมาชิกได้ เนื่องจากมีการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากการออกแบบให้แรงงานนอกระบบใช้งาน ได้ง่าย การรับฟังความคิดเห็น และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง ซึ่งจะส่งต่อให้ผู้รับจ้างที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

ประสิทธิภาพด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากมีการพัฒนานวัตกรรมที่เกิดจากการออกแบบให้แรงงานนอกระบบใช้งานได้ง่าย การรับฟังความคิดเห็น และปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในแต่ละปีจะมีแผนว่าจะปรับปรุงอะไรบ้าง ซึ่งจะส่งต่อให้ผู้รับจ้างที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเป็นผู้ดำเนินการ (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

4) การจัดการความรู้นวัตกรรม

การจัดการความรู้นวัตกรรม หมายถึง ความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับกระบวนการจำแนก วิเคราะห์ จัดระเบียบ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้โดยใช้เทคนิควิธีต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ เพิ่มมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า ปัจจุบันกองทุนการออมแห่งชาติยังไม่มีจัดการความรู้นวัตกรรมอย่างเป็นระบบขององค์กร ดังนั้นองค์ความรู้จะอยู่ที่ตัวบุคคลเท่านั้น แต่ในอนาคตมีแผนที่จะมีการจัดการความรู้โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่รับผิดชอบ และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลด้านการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบ จากการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่ใช้นวัตกรรมดิจิทัลมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบ หากมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานจึงต้องมีการเรียนรู้ใหม่ หากมีการจัดการความรู้ ที่ดี ก็สามารถช่วยให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้น และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ต่อไป ดังนั้นกองทุนการออมแห่งชาติจึงมีแผนจัดการความรู้ขององค์กรและนวัตกรรมในอนาคต

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมส่งผล โดยอ้อมต่อประสิทธิผลด้านการสร้างการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบ จากการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมดิจิทัล หากมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานจึงต้องมีการเรียนรู้ใหม่ หากมีการจัดการความรู้ที่ดี ก็สามารถช่วยให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิผลของการสมัครสมาชิก ของแรงงานนอกระบบต่อไป ดังนั้น กองทุนการออมแห่งชาติจึงมีแผนจัดการความรู้ขององค์กรและนวัตกรรมในอนาคต

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมส่งผล โดยอ้อมต่อประสิทธิผลด้านการสร้างการชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบ จากการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากร เนื่องจากบุคลากรที่มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมดิจิทัล หากมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานจึงต้องมีการเรียนรู้ใหม่ หากมีการจัดการความรู้ที่ดี ก็สามารถช่วยให้เรียนรู้ได้เร็วขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิผลของการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบต่อไป ดังนั้น กองทุนการออมแห่งชาติจึงมีแผนจัดการความรู้ขององค์กรและนวัตกรรมในอนาคต

ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้ เนื่องจากสามารถช่วยให้อุปกรณ์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดิจิทัลมากขึ้นเพื่อถ่ายทอดการใช้นวัตกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การจัดการนวัตกรรมด้านการสร้างการรับรู้นวัตกรรมที่มีประสิทธิภาพต่อไป แต่อย่างไรก็ตามกองทุนการออมแห่งชาติยังไม่มีจัดการความรู้อย่างเป็นระบบจนส่งผลสำคัญต่อการสร้างการรับรู้ให้มีประสิทธิภาพได้ ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสมัครสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดยเป็นผลมาจากการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดิจิทัล กล่าวคือ การจัดการความรู้จะช่วยให้การสร้างการรับรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้แรงงานนอกระบบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสมัครสมาชิกมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบ

ประสิทธิภาพด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสร้างการชำระเงินสมทบให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดยเป็นผล

มาจากการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดิจิทัล กล่าวคือ การจัดการความรู้จะช่วยให้การสร้างการรับรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ทำให้แรงทำให้แรงงานนอกระบบมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจ่ายเงินสมทบมากยิ่งขึ้น นำไปสู่ประสิทธิภาพของการจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบ

5) การสนับสนุนของผู้บริหาร

การสนับสนุนของผู้บริหาร หมายถึง บทบาทของผู้บริหารในการพยายามทำให้เกิดวัฒนธรรมที่ใส่ใจในการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมถึงภาวะผู้นำของผู้บริหาร

จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารต่อนวัตกรรมของกองทุนการออมแห่งชาติ มีการสนับสนุนใน 2 ระดับ คือ

ระดับนโยบาย มีการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการทำงานภายในองค์กร

ระดับการปฏิบัติ มีการสนับสนุนด้านงบประมาณในการพัฒนานวัตกรรมอย่างเต็มที่ เนื่องจากเห็นความสำคัญในการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการแก่แรงงานนอกระบบให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสนับสนุนให้ฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวกับนวัตกรรมดังกล่าวทำงานเกี่ยวกับนวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยลดภาระงานที่ไม่จำเป็น เช่น งานซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ หรือการพัฒนานวัตกรรมที่ต้องใช้เวลาในการพัฒนา จึงจ้างผู้รับเหมาที่มีทรัพยากรที่พร้อมและความเชี่ยวชาญที่มากกว่า เป็นต้น (ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยี กองทุนการออมแห่งชาติ, 2564)

โดยการสนับสนุนของผู้บริหารกองทุนการออมแห่งชาติส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้านต่าง ๆ ดังนี้

ประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางอ้อมต่อการเพิ่มประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ของแรงงานนอกระบบ จากการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบได้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางอ้อมต่อการเพิ่มประสิทธิผลของการสร้างการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบ

จากการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการสมัครสมาชิกแก่แรงงานนอกระบบได้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลทางอ้อมต่อการเพิ่มประสิทธิผลของการสร้างการชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบจากการสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการชำระเงินสมทบของแรงงานนอกระบบได้ดียิ่งขึ้น

ประสิทธิผลด้านการสร้างการรับรู้ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบ เนื่องจากการสนับสนุนของผู้บริหารทำให้งานง่ายขึ้น ประมวลผลเร็ว แก้ไขปัญหาทันที จากการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอและใช้อย่างชาญฉลาด

ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสร้างการสมัครสมาชิกของแรงงานนอกระบบ เนื่องจากการสนับสนุนของผู้บริหาร ทำให้งานง่ายขึ้น ประมวลผลเร็ว แก้ไขปัญหาทันที จากการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอและใช้อย่างชาญฉลาด

ประสิทธิผลด้านการชำระเงินสมทบ พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการสร้างการชำระเงินสมทบให้แก่แรงงานนอกระบบ เนื่องจากการสนับสนุนของผู้บริหารทำให้งานง่ายขึ้น ประมวลผลเร็ว แก้ไขปัญหาทันที จากการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอและใช้อย่างชาญฉลาด

บทที่ 5

บทสรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลบทที่ 4 สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาสรุปผลการศึกษาเพื่อ ความง่ายในการทำ ความเข้าใจ จากนั้นนำมาเปรียบเทียบกับแนวคิด หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายถึงความเหมือนและความแตกต่าง และสร้างข้อเสนอแนะเพื่อให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องหรือผู้ศึกษานำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในอนาคต

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1: ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อ แรงงานนอกระบบ

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมการดิจิทัลภาครัฐในการบริการ สาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบทั้งด้านการสร้างการรับรู้ การสมัคร สมาชิกและการจ่ายเงินสมทบของกองทุนการออมแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคมสามารถ สรุปได้ดังนี้

1.1.1 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมการ

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้

กองทุนการออมแห่งชาติ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้กับ แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติได้ โดยช่วยเพิ่มความสะดวกในการดู ข้อมูลเงินออม เงินสมทบ และเงินที่จะได้รับในอนาคต แต่ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการ รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากกองทุนการออมแห่งชาติ หรือแรงงานนอกระบบที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิก กองทุนการออมแห่งชาติ

สำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดยสามารถทำให้สำนักงานประกันสังคมสื่อสารสิ่งที่ต้องการแจ้งให้แรงงานนอกระบบทราบได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการสมัครสมาชิก

กองทุนการออมแห่งชาติ นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ โดย Application สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้มากกว่า เพราะง่ายต่อการเข้าถึงมากกว่า กล่าวคือหลังจากที่ Download และติดตั้งเสร็จสิ้นสามารถเข้าถึงได้เพียงไม่กี่ขั้นตอนจากโทรศัพท์

ส่วนสำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้เช่นเดียวกัน แต่จะเพิ่มประสิทธิภาพได้น้อยกว่าของกองทุนการออมแห่งชาติ เนื่องจากมีบางกระบวนการที่ต้องดำเนินการผ่านช่องทางอื่น เช่น การจ่ายเงินสมทบครั้งแรกที่เคาท์เตอร์เซอร์วิสหรือสำนักงานประกันสังคมในพื้นที่ เป็นต้น

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ

กองทุนการออมแห่งชาติ นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการส่งเงินมากขึ้น เพิ่มความสะดวกสบายและรวดเร็วในการจ่ายเงินสมทบโดยสามารถส่งผ่านระบบ Mobile Banking ของธนาคาร

สำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพได้ เนื่องจากยังไม่สามารถจ่ายเงินสมทบผ่านนวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมได้

1.1.2 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรม

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้

กองทุนการออมแห่งชาติ นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกแล้วได้ แต่ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกได้

สำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการรับรู้ได้ โดยการใช้กลไกของเครือข่ายสำนักงานประกันสังคม ที่จะรับข้อมูลข่าวสารจาก Website หรือ Application ของสำนักงานประกันสังคมแล้วนำไปสื่อสารแก่แรงงานนอกระบบในพื้นที่ของตนเอง

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก

กองทุนการออมแห่งชาติ นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิกได้ เนื่องจากทำให้การสมัครสมาชิกง่ายขึ้น ดังนั้นประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิก จึงเป็นผลมาจากการเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิก

สำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ไม่สามารถช่วย เพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้เท่าที่ควร เนื่องจากการสมัครจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการชำระเงินแล้วเท่านั้น และในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้

3) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการจ่ายเงินสมทบ

กองทุนการออมแห่งชาติ นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการจ่ายเงินสมทบได้สำหรับแรงงานนอกระบบที่สามารถชำระเงินผ่าน Mobile banking ด้วยตนเองได้ แต่ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่แรงงานนอกระบบที่ไม่สามารถชำระเงินด้วยวิธีการดังกล่าวได้

สำนักงานประกันสังคม นวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ยังไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้

1.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2: ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบทั้ง 5 ปัจจัยของกองทุนการออมแห่งชาติและสำนักงานประกันสังคมสามารถสรุปได้ดังนี้

1.2.1 กลยุทธ์นวัตกรรม

กลยุทธ์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบ โดยทั้งสำนักงานประกันสังคมและกองทุนการออมแห่งชาติ กลยุทธ์ของนวัตกรรมเป็นตัวกำหนดการพัฒนาวัตกรรมการพัฒนาความสามารถเพื่อตอบสนองโจทย์ความต้องการของแรงงานนอกระบบในการจัดการนวัตกรรมเป็นที่มาของการใช้ทรัพยากรนวัตกรรมและการสนับสนุนของผู้บริหาร เพื่อให้สามารถพัฒนาวัตกรรมการที่ต้องการได้ โดยกลยุทธ์นวัตกรรมของสำนักงานประกันสังคมและกองทุนการออมแห่งชาติมีความคล้ายคลึงกัน คือ เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วตอบสนองโจทย์ความต้องการและพฤติกรรมของแรงงานนอกระบบมากยิ่งขึ้น

1.2.2 ทรัพยากรนวัตกรรม

ทรัพยากรนวัตกรรมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบ โดยเฉพาะด้านการสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบที่จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและต้องการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หากหน่วยงานใดที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยก็จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าในการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม

1.2.3 การพัฒนานวัตกรรม

การพัฒนานวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความสามารถของนวัตกรรม ขั้นตอนการใช้งาน ที่จะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วหรือความยุ่งยากซับซ้อนหรือใช้ระยะเวลาานาน โดยการพัฒนานวัตกรรมมักเป็นผลสืบเนื่องมาจากกลยุทธ์นวัตกรรม และทรัพยากรนวัตกรรม เช่น ระบบโครงสร้างทางด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น

1.2.4 การจัดการความรู้นวัตกรรม

การจัดการความรู้นวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากหากมีการจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยให้การสื่อสารถ่ายทอดการทำความเข้าใจของแรงงานนอกระบบที่เข้มารับรู้ข่าวสาร สามารถออกแบบขั้นตอนและการกรอกข้อมูลในการสมัครสมาชิกที่มีความสะดวกรวดเร็ว และสามารถมีวิธีการจ่ายเงินสมทบที่สะดวกและตอบโจทย์ต่อความต้องการของแรงงานนอกระบบได้

1.2.5 การสนับสนุนของผู้บริหาร

การสนับสนุนของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นสิ่งที่จะช่วยให้กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม และการจัดการความรู้นวัตกรรม เป็นไปในทิศทางที่ช่วยให้การจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้

2) ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

(1) **กลยุทธ์นวัตกรรม** เป็นตัวกำหนดการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมและการจัดการความรู้นวัตกรรม อันนำไปสู่การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมที่สะดวกและรวดเร็วตามมา ซึ่งที่กองทุนการออมแห่งชาติมีกลยุทธ์ที่ชัดเจนและเอื้อต่อปัจจัยการจัดการนวัตกรรมเป็นอย่างมาก คือ การต้องการให้นวัตกรรมดิจิทัลเป็นช่องทางการให้บริการหลักของหน่วยงาน

(2) **ทรัพยากรนวัตกรรม** ทรัพยากรนวัตกรรมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบ โดยเฉพาะด้านการสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบที่จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีที่มีความ

ทันสมัยและต้องการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองทุนการออมแห่งชาติมี ทรัพยากรเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมกับการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้สามารถบริการ สวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(3) การพัฒนานวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ อย่างมากต่อการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความสามารถของนวัตกรรม ขั้นตอนการ ใช้งาน ที่จะก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วหรือความยุ่งยากซับซ้อนหรือใช้ระยะเวลานาน โดย การพัฒนานวัตกรรมมักเป็นผลสืบเนื่องมาจากกลยุทธ์นวัตกรรม และทรัพยากรนวัตกรรม เช่น ระบบโครงสร้างทางด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น โดย กองทุนการออมแห่งชาติมีการพัฒนานวัตกรรมร่วมกับองค์กรที่จ้ำจั่นภายนอกที่มีความ เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ ทำให้นวัตกรรมดิจิทัลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

(4) การจัดการความรู้นวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรมเป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการ สาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากหากมีการจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยให้การสื่อสารง่าย ต่อการทำความเข้าใจของแรงงานนอกระบบที่เข้ามารับรู้ข่าวสาร สามารถออกแบบขั้นตอน และการกรอกข้อมูลในการสมัครสมาชิกที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว และสามารถมีวิธีการ จ่ายเงินสมทบที่สะดวกและตอบโจทย์ต่อความต้องการของแรงงานนอกระบบได้ ซึ่งกองทุน การออมแห่งชาติยังไม่มีจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ความรู้ยังกระจายอยู่ที่แต่ละบุคคล แต่นวัตกรรมดิจิทัลมีผู้เกี่ยวข้องไม่มากจึงยังไม่มีปัญหาในการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล

(5) การสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นตัวกำหนดการใช้ทรัพยากรสำหรับ นวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมและการจัดการความรู้นวัตกรรม อันนำไปสู่การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมที่สะดวกและ รวดเร็วตามมา

2. อภิปรายผลการศึกษา

จากสรุปผลการศึกษาศึกษาการวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษามาอภิปรายตามวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบ

2.1.1 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

โดยสำนักงานประกันสังคมนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการบริการแรงงานนอกระบบ 3 ด้านหลัก ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอภิปรายข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) **ประสิทธิภาพด้านการรับรู้** จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบได้ โดยสามารถทำให้สำนักงานประกันสังคมสื่อสารสิ่งที่ต้องการแจ้งให้แรงงานนอกระบบทราบได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยใช้กลไกของเครือข่ายแรงงานนอกระบบและสื่อสังคมออนไลน์เข้ามาช่วยในการสื่อสาร กล่าวคือ เครือข่ายแรงงานนอกระบบรับข้อมูลข่าวสารจาก Website หรือจากบุคลากรของสำนักงานประกันสังคมที่นำมาจาก Website แล้วส่งต่อให้แก่แรงงานนอกระบบในพื้นที่ของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิษา โสตสถิตย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคม ในส่วนของผลการศึกษาโดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนจำนวน 400 คน สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมโดยรวมในระดับสูง โดยเมื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมผ่านสื่อดิจิทัลแล้วสามารถจดจำข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี โดยมี ความคิดเห็นว่าการใช้วีดีโอเพื่ออธิบายข้อมูลทำให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดเห็นภาพชัดเจน ช่วยให้เข้าใจได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น โดยเมื่อเปิดรับข้อมูลข่าวสารของสำนักงานประกันสังคมในสื่อดิจิทัลแล้วทำให้ทราบถึงสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับอย่างครบถ้วน และ

สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยกับข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ และสามารถสรุปเนื้อหาเป็นความเข้าใจของตนเองได้อย่างสั้น ๆ กระชับ และจดจำได้ รวมถึงสามารถประเมินได้ว่าเนื้อหาที่ถ่ายทอดออกมานั้น มีความเหมาะสมและนำเสนออย่างถูกต้อง

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้ จากการตัดขั้นตอนการลงทะเบียนสมัครเป็นผู้ประกันตนที่สำนักงานประกันสังคม เคาเตอร์เซอร์วิสหรือธนาคารให้เหลือเพียงขั้นตอนเดียวคือการชำระเงินเท่านั้น โดยให้แรงงานนอกระบบลงทะเบียนสมัครผ่านทาง Website หรือทาง Application ด้วยตนเองหรือสมัครกับเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมที่อยู่ในพื้นที่ เครือข่ายจะทำหน้าที่ในการช่วยเหลือให้แรงงานนอกระบบสามารถสมัครด้วยตนเองได้ หรือหากแรงงานนอกระบบ ไม่สามารถสมัครเองได้ เครือข่ายจะทำการสมัครให้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)” ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ยกกระดับการบริหารงานและพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทันที ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้ เนื่องจากติดปัญหาการเจรจาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนกับทางธนาคาร โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับธนาคารต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถชำระเงินผ่านระบบ Mobile Banking ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณาตยา ประทุมชาติ (2562) ศึกษาเรื่องการศึกษาระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนประกันสังคม พบว่า ระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนประกันสังคมกลุ่มตัวอย่างนายจ้างส่วนใหญ่เป็นรูปแบบนิติบุคคล จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 55.8 การประกอบกิจการประเภทการผลิตและจำหน่าย

จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีลูกจ้างในสถานประกอบการมากกว่า 100 คนขึ้นไป จำนวน 143 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.8 และบุคคลที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในเรื่องของการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมโดยนายจ้างเป็นผู้ดำเนินการเองจำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.8 และพบว่า ระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.69) และพิจารณารายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการรับรู้ถึงควมมีประโยชน์อยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 3.99) ด้านการตั้งใจในการใช้งาน (\bar{X} = 3.66) และด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานอยู่ที่ระดับมาก (\bar{X} = 3.41) ตามลำดับ

2.1.2 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

โดยสำนักงานประกันสังคมนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอภิปรายข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ จากการสัมภาษณ์ พบว่า Website ของสำนักงานประกันสังคมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมให้รับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้ เช่น สร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โควิด ถึงสิทธิประโยชน์ในการขอรับสิทธิลดอัตราเงินสมทบ เป็นต้น แต่ไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการสร้างการรับรู้แก่แรงงานนอกระบบที่ยังไม่เป็นผู้ประกันตน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564) ได้พบว่าสำนักงานประกันสังคมยังขาดการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง และแรงงานนอกระบบยังมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีหรือการเข้าถึงเทคโนโลยี ดังนั้นหากสำนักงานประกันสังคมมีการประชาสัมพันธ์ที่มากขึ้น และข้อจำกัดทางเทคโนโลยีของแรงงานนอกระบบได้ลดน้อยลง ประสิทธิภาพการรับรู้ของแรงงานนอกระบบอาจเพิ่มขึ้นได้ในอนาคต

รวมถึงสอดคล้องกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564) ได้ทำรายงานเรื่อง “โครงการการออกแบบระบบการประกันสังคมที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการทำงานในอนาคต” จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งของประเทศไทยและ

ต่างประเทศพบว่า ชุดสิทธิประโยชน์และระดับสิทธิประโยชน์ในประกันสังคม ม. 40 ปัจจุบันนั้นเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับสำหรับแรงงานนอกระบบรูปแบบดั้งเดิมซึ่งมีรายได้น้อยอยู่แล้ว และผลสรุปนี้ได้รับการยืนยันจากแบบจำลองทางเลือกด้วย การที่ยังมีผู้สมัครประกันตนปัจจุบันค่อนข้างน้อย น่าจะมาจากปัญหาของระบบประกันสังคมในมิติอื่น เช่น การขาดการสร้างสิ่งจูงใจให้สมัครเป็น ผู้ประกันตนอย่างต่อเนื่อง ขาดการส่งเสริมประชาสัมพันธ์ที่สามารถเข้าถึงแรงงานนอกระบบอย่างต่อเนื่อง และความล่าช้าในการดำเนินการปรับปรุงสิทธิประโยชน์ที่ตรงกับความต้องการของแรงงานนอกระบบที่ ต้องการเข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคม นอกจากนี้ยังมีปัจจัยในมิติของบุคคล เช่น แรงงานนอกระบบมีรายได้ไม่แน่นอน และรายได้ต่ำไม่เพียงพอในการดำรงชีวิต การมีข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีหรือการเข้าถึงเทคโนโลยีในระบบประกันสังคมของแรงงานนอกระบบ รวมถึงวัยของแรงงานนอกระบบที่อยู่ในวัยหนุ่มสาว สุขภาพยังแข็งแรง ซึ่งยังไม่เห็นประโยชน์ของการเข้าสู่ระบบความคุ้มครองประกันสังคม ความยุ่งยากของกระบวนการ ตลอดจนระดับความเชื่อมั่นต่อระบบประกันสังคมภาครัฐ เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)” ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ยกกระตือรือร้นการบริหารงานและพัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับสิทธิได้รับเงินได้ทันที ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนปัญหาอุปสรรคพบว่า ลูกค้าบางคน ขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องสิทธิได้รับเงิน และการใช้งานระบบ พนักงานตรวจแรงงานไม่สามารถชี้แจง สิทธิต่างๆ ได้เหมือนการยื่นคำร้องด้วยตนเองทำให้บันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วน ประกอบกับกรมยังขาดการจัดการองค์ความรู้ และการสร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคพบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้งานระบบสร้างความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน สร้างการรับรู้ภายในหน่วยงาน และให้มีการประเมินผลและทบทวนการใช้งานจากผู้ใช้งานจริง เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ในส่วนของแนวทางการพัฒนาพบว่า ควรปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น และนำผลการประเมินการใช้งานมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สร้างการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรมีการจัดการองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน สร้างการรับรู้ให้กับพนักงานตรวจ

แรงงานให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้เท่าที่ควร เนื่องจากการสมัครจะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการชำระเงินแล้วเท่านั้น และในปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking (โมบาย แบงก์กิ้ง) ได้ แรงงานนอกระบบที่ต้องการสมัครเป็นผู้ประกันตนจึงต้องไปชำระเงินผ่านเคาเตอร์เซอร์วิสที่ 7-11 การสมัครเป็นผู้ประกันตนจึงจะสำเร็จได้ ทำให้ระบบมีข้อมูลขยะเป็นจำนวนมาก กล่าวคือ มีรายชื่อของแรงงานนอกระบบที่แจ้งความประสงค์สมัครเป็นผู้ประกันตนผ่าน Website และไม่ได้ชำระเงินเป็นจำนวนมาก จึงเป็นภาระของผู้ดูแลระบบที่ต้องจัดการรายชื่อดังกล่าวออกจากระบบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (2564) ได้พบว่าความยุ่งยากของกระบวนการในการรับสมัครของสำนักงานประกันสังคม ทำให้จำนวนผู้ประกันตนที่เป็นแรงงานนอกระบบยังไม่มากเท่าที่ควร รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร ดวงเงิน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 ของแรงงานภาคสมัครใจ กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดชลบุรี สาขาศรีราชา พบว่า ขั้นตอนการสมัครไม่ใช่ผลการตรวจร่างกายมาพิจารณา ผลของการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในงานด้านการประกันสังคมมาตรา 39 พบว่ามีความสะดวกต่อผู้ประกันตนในการยื่นคำขอแต่ผู้ประกันตนที่ไม่เข้าใจเรื่องเทคโนโลยีหรือไม่มีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการใช้งานจะไม่สามารถได้รับความสะดวกและระบบที่ให้บริการยื่นคำขอเข้ามานั้น ยังไม่มีความเสถียรและข้อมูลไม่เชื่อมโยงถึงกัน

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลยังไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่าน Mobile Banking ได้ เพราะติดปัญหาการเจรจาเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนกับทางธนาคาร โดยปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการระหว่างสำนักงานประกันสังคมกับธนาคารต่าง ๆ ของทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้สามารถชำระเงินผ่านระบบ Mobile Banking ได้ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลพร วงษ์อัยรา (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้งานระบบชำระเงินสมทบกองทุน.

ประกันสังคมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) พบว่า การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) และการรับรู้ประโยชน์ด้านประสิทธิภาพการทำงาน การทำงานได้ ปริมาณงานมากขึ้น สรุปรงานได้เร็วขึ้น ประหยัดเวลาและการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน คำสั่งที่ใช้ งานง่าย ระบบไม่ซับซ้อน ประมวลผลข้อมูลได้เร็ว ตอบสนองการทำงาน ได้เป็นอย่างดีมีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ พูลทรัพย์ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ด้านความไว้วางใจระบบและด้านความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ประโยชน์ และ ด้านการรับรู้ความเสี่ยง ไม่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) ของสำนักงานประกันสังคม

2.1.3 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

โดยกองทุนการออมแห่งชาตินำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถอภิปรายข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) ประสิทธิภาพด้านการรับรู้ จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบที่เป็นสมาชิกของกองทุนการออมแห่งชาติได้ โดยช่วยให้แรงงานนอกระบบสามารถเข้าถึงข่าวสารได้สะดวกขึ้นผ่านโทรศัพท์มือถือ โดยเฉพาะแรงงานนอกระบบที่มีทักษะในการใช้นวัตกรรมดิจิทัล ซึ่งมักเป็นคนที่มีอายุอยู่ในเมือง หรือเป็นนักเรียน หรือนักศึกษา ที่รับข้อมูลข่าวสารโดยตรงจาก Website หรือ Application ส่วนแรงงานนอกระบบที่ไม่สามารถใช้ Website หรือ Application ก็รับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่นำข้อมูลข่าวสารจาก

Website ไปเผยแพร่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑิตาภา นทีวรรณษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ที่แตกต่างกันและลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ที่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน กอช. ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและด้านความสะดวกในการใช้งานมีผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน กอช. ในอนาคตที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) ประสิทธิภาพด้านการสมัครสมาชิก จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้โดย Application สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้มากกว่า เพราะง่ายต่อการเข้าถึงมากกว่า กล่าวคือ หลังจากที่ Download และติดตั้งเสร็จสิ้นสามารถเข้าถึงได้เพียงไม่กี่ขั้นตอนจากโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญญา ศุภรัตน์ (2565) ศึกษาเรื่องการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติได้แก่ 1) ความพร้อมของบุคลากร 2) การประสานงาน 3) ความชัดเจนของนโยบาย 4) ระบบการรับสมัครสมาชิก และ 5) ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ จากการสัมภาษณ์บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการส่งเงินมากขึ้น เพิ่มความสะดวกสบาย และรวดเร็วในการจ่ายเงินสมทบ โดยสามารถส่งผ่านระบบ Mobile Banking ของธนาคาร อย่างไรก็ตามปัจจุบันแรงงานนอกระบบส่งเงินผ่านธนาคารเพียง 1-2 แห่ง ซึ่งไม่เพียงพอต่อการบริการ จึงต้องเพิ่มธนาคารให้หลากหลายมากขึ้นเพื่อรองรับต่อความต้องการของแรงงานนอกระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนวงศ์ ยาศรี และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการส่งเสริมการออมของสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าด้านผลตอบแทน โดยการจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสม การรับประกันผลตอบแทน การจ่ายเงินสมทบ การให้บำนาญรายเดือนตลอด

ชีวิต การให้เงินสะสมทดแทนภัยพิบัติ และการให้ความรู้เรื่องผลตอบแทน รวมถึง ด้าน เป้าหมายในการออม โดยการส่งเสริมให้สมาชิกมีเป้าหมายในการออม การกำหนดเป้าหมาย การออม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้จ่าย การให้ความรู้ในเป้าหมายการออม การออม เงินได้ให้ผลตอบแทนสูงสุด การนำระบบสารสนเทศมาใช่วางแผนการออม การกำหนดสัดส่วน ในการใช้เงิน และการปรับแผนการใช้จ่าย

2.1.4 ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะ ด้านสวัสดิการสังคมต่อแรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

โดยกองทุนการออมแห่งชาตินำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ใน 3 ด้าน ได้แก่ การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบ ซึ่งสามารถ อภิปรายข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) **ประสิทธิผลด้านการรับรู้** จากการสัมภาษณ์บุคลากรของ กองทุนการออมแห่งชาติ กล่าวว่าได้ทำการสำรวจช่องทางการรับรู้ของแรงงานนอกระบบผ่าน Call center หรือฝ่ายสมาชิกสัมพันธ์ของกองทุนการออมแห่งชาติในแต่ละครั้งที่มีการติดต่อจาก แรงงานนอกระบบ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลของกองทุนการออมแห่งชาติสามารถเพิ่ม ประสิทธิภาพของการรับรู้ได้ แต่เพิ่มขึ้นได้เล็กน้อยเมื่อเทียบกับช่องทางการสื่อสารอื่น เช่น โทรศัพท์ที่จัดทำเป็นโฆษณาสั้น ๆ ติดป้ายบนรถประจำทาง หรือ VDO สั้น ลงสื่อสังคมออนไลน์ TikTok ที่สร้างการรับรู้ให้กับผู้คนเป็นวงกว้าง จากพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ลีตาทภา นทีวรวงษ์ (2565) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชันกองทุน การออมแห่งชาติ (กอช.) ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษพบว่า ลักษณะ ประชากร ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการใช้บริการแอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ (กอช.) ที่แตกต่างกันและลักษณะประชากรที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อแอปพลิเคชันกองทุนการ ออมแห่งชาติ (กอช.) ที่แตกต่างกัน โดยความพึงพอใจต่อแอปพลิเคชัน กอช. ของผู้ใช้บริการ ในเขตกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และด้านความสะดวกในการใช้งานมี ผลต่อความตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน กอช. ในอนาคต ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) **ประสิทธิผลด้านการสมัครสมาชิก** จากการสัมภาษณ์ บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของ การสมัครสมาชิกได้ โดย Application สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการสมัครสมาชิกได้

มากกว่า เป็นผลมาจากการทำงานเชิงรุกในพื้นที่ร่วมกับกระทรวงมหาดไทย กล่าวคือ ตัวแทน กองทุนการออมแห่งชาติประจำชุมชนที่ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ในการสมัครสมาชิกและ จัดการการเป็นสมาชิกให้แก่แรงงานนอกระบบที่สนใจและมีสิทธิสามารถสมัครเป็นสมาชิก กองทุนการออมแห่งชาติได้ ซึ่งจะแนะนำให้แรงงานนอกระบบสมัครผ่าน Application เพราะ ง่ายต่อการเข้าถึง และสามารถเข้าไปตรวจสอบสิทธิ์ก่อนสมัคร หลังจากสมัครแล้วสามารถส่ง เงินแบบต่อเนื่องจะสะดวกกว่า Website ยกเว้นกรณีที่ไม่สะดวกในการสมัครเอง เราสามารถ สมัครให้ผ่าน Website ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฏิญญา ศุภรัตน์ (2565) ศึกษาเรื่อง การ นำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายกองทุนการ ออมแห่งชาติไปปฏิบัติได้แก่ 1) ความพร้อมของบุคลากร 2) การประสานงาน 3) ความชัดเจน ของนโยบาย 4) ระบบการรับสมัครสมาชิก และ 5) ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนการ ออมแห่งชาติ

3) ประสิทธิภาพด้านการจ่ายเงินสมทบ จากการสัมภาษณ์ บุคลากรของกองทุนการออมแห่งชาติ พบว่า ไม่สามารถวัดผลได้ว่าการจ่ายเงินออมผ่าน Application หรือ Website มากน้อยเพียงใด เนื่องจากใช้ช่องทาง Mobile Banking ที่ต้องผ่าน ธนาคารก่อน และเมื่อธนาคารส่งยอดมายังกองทุนการออมแห่งชาติ จึงเป็นยอดรวมกับการ จ่ายที่เคาเตอร์ธนาคาร อย่างไรก็ตามการชำระผ่านธนาคารถือเป็นช่องทางที่มีมากที่สุด และ รองลงมาเป็นเคาเตอร์เซอร์วิส ซึ่งมักเป็นแรงงานนอกระบบที่อาศัยอยู่ในเมือง หรือเป็น นักเรียน นักศึกษา แต่หากเป็นชนบทมักจะไม่สะดวกสมัครผ่าน Application กองทุนการออม แห่งชาติจึงร่วมมือกับสถาบันการเงินชุมชนให้เป็นตัวกลางในการชำระเงินได้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ วัฒนวงศ์ ยาศรี และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการส่งเสริมการออมของ สมาชิกกองทุน การออมแห่งชาติในจังหวัดอุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าด้านผลตอบแทน โดยการจ่ายผลตอบแทนอย่างเหมาะสม การรับประกันผลตอบแทน การจ่ายเงินสมทบ การให้ บำนาญรายเดือนตลอดชีวิต การให้เงินสะสมตกทอดแก่ทายาท และการให้ความรู้เรื่อง ผลตอบแทน รวมถึงด้านเป้าหมายในการออม โดยการส่งเสริมให้สมาชิกมีเป้าหมายในการ ออม การกำหนดเป้าหมายการออม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้จ่าย การให้ความรู้ใน เป้าหมายการออม การออมเงินได้ให้ผลตอบแทนสูงสุด การนำระบบสารสนเทศมาใช้วาง แผนการออม การกำหนดสัดส่วนในการใช้เงิน และการปรับแผนการใช้จ่าย

2.2 ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ

2.2.1 ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม

โดยจำแนกปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งสามารถอภิปรายข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1) **กลยุทธ์นวัตกรรม** จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำนวัตกรรมดิจิทัลไปใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ โดยกลยุทธ์ของนวัตกรรมดิจิทัลของสำนักงานประกันสังคมเป็นตัวกำหนดการพัฒนานวัตกรรมด้านความสามารถเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของแรงงานนอกระบบในการจัดการนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัลชญา ไพสาลี (2563) ได้ศึกษาเรื่องการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน : กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบเทคโนโลยีต่าง ๆ การนำความรู้ การนำแนวคิด หลักการ เทคนิควิธีการ กระบวนการ เทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้น ๆ ให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์และเอื้ออำนวยในด้านต่าง ๆ ดังนี้ โดยมี 2 เป้าหมายระดับประเด็น ได้แก่ 1) บริการของภาครัฐ มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการความคิดและนวัตกรรมใหม่ ๆ 2) ภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มาใช้หรือประยุกต์ใช้อย่างมีระบบเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงงานวิจัยของ อุมมาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่งใน คือ การจัดการ

ทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารแก่บุคลากรในการสร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

2) ทรัพยากรนวัตกรรม จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า ระบบโครงสร้างพื้นฐานสำหรับนวัตกรรมยังล้าสมัยเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน เช่น ระบบปฏิบัติการที่ปัจจุบันใช้ระบบ Mainframe (เมนเฟรม) ที่เป็นระบบปิด มีข้อจำกัดมากมาย เช่น ต้องมีเวลาเปิด-ปิดระบบ เพื่อประมวลผลส่งจ่ายเงินและประมวลผลงานการจ่ายเงินสมทบ มีความล่าช้า และข้อมูลบางส่วนไม่เป็นปัจจุบัน เป็นต้น ดังนั้นจึงต้องมีการปรับปรุงให้มีความทันสมัย เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควรเชื่อมต่อข้อมูลกับทะเบียนราษฎร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยารัตน์ ธีระชนชัยกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเหตุและผลของการเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมภาคบริการของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลต่อปัจจัยด้านองค์กรแห่งนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านระบบการทำงาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงเชิงบวกและทางอ้อมต่อผลปัจจัยด้านผลการดำเนินงานทางธุรกิจ ตลอดจนแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

3) การพัฒนานวัตกรรม จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การพัฒนานวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบเป็นอย่างมาก โดยการพัฒนานวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการสร้างการรับรู้ คือ การพัฒนาให้นวัตกรรมสามารถเข้าถึงได้สะดวกตอบใจหทัยต่อพฤติกรรมของแรงงานนอกระบบ รวมถึงการสื่อสารบนนวัตกรรมที่ต้องอาศัยการใช้ภาษาและการออกแบบที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจของแรงงาน

นอกระบบที่มีความหลากหลายทางด้านความรู้ อายุและอาชีพ ซึ่งถือเป็นความยุ่งยาก เนื่องจากสวัสดิการสังคมสำหรับแรงงานนอกระบบมีหลายทางเลือก และรายละเอียดของสิทธิประโยชน์หลายประการสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐิติญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาอุปสรรคแนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ยกกระตือรือร้นการบริหารงานและ พัฒนาการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับ สิทธิได้รับเงิน ได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงงานวิจัยของ อูมาพร กาญจนตลอด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่า การจัดการความรู้ เป็น ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและ ใ้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญ ต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

4) การจัดการความรู้นวัตกรรม จากการสัมภาษณ์บุคลากรของ สำนักงานประกันสังคม พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของการนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม โดยเฉพาะด้านการสร้างการรับรู้ เนื่องจากการจัดการความรู้นวัตกรรมจะสามารถช่วยให้ บุคลากรในองค์กรสามารถเข้าใจและหาวิธีการสื่อสารสวัสดิการสังคมไปยังแรงงานนอกระบบ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เช่น การออกแบบภาพ Infographic (อินโฟกราฟิก) ที่เป็นข้อความที่อ่านได้ง่าย มีความสวยงามสามารถตรงต่อพฤติกรรมในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของแรงงานนอกระบบในปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร

กาญจนคลอต และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารแก่บุคลากรในการสร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้ สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด รวมถึงงานวิจัยของ มนัสชนก ทิพย์รักษา และทิพวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของความสำเร็จในนวัตกรรมการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก” ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ เป็นโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะช่วยให้ยกระดับประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนวัตกรรม หรือการสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจของบุคลากร ประสิทธิภาพและมาตรฐานของนวัตกรรม ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการสร้างและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์การและนวัตกรรมต่อไป

5) การสนับสนุนของผู้บริหาร จากการสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงานประกันสังคม พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบเนื่องจากการสนับสนุนของผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนานวัตกรรมและการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม เช่น การวางโครงสร้างด้านเทคโนโลยีสำหรับนวัตกรรม การสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร กาญจนคลอต และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง

คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารแก่บุคลากรในการสร้างเสริมองค์ทักษะ และองค์ความรู้ สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้ โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด รวมถึงงานวิจัยของ มนัสชนก ทิพย์รักษา และ ทิพวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของความสำเร็จในนวัตกรรมการรับชำระภาษีแบบเคลื่อนที่ต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก” ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ เป็นโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะช่วยให้อัตราประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนวัตกรรมหรือการสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจของบุคลากร ประสิทธิภาพและมาตรฐานของนวัตกรรม ก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการสร้างและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์การและนวัตกรรมต่อไป

2.2.2 ปัจจัยด้านการจัดการนวัตกรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลภาครัฐในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบของกองทุนการออมแห่งชาติ

โดยจำแนกปัจจัยดังกล่าวออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ กลยุทธ์นวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรม และการสนับสนุนของผู้บริหาร ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) **กลยุทธ์นวัตกรรม** เป็นตัวกำหนดการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมและการจัดการความรู้นวัตกรรม อันนำไปสู่การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมที่สะดวกและรวดเร็วตามมา ซึ่งที่กองทุนการออมแห่งชาติมีกลยุทธ์ที่

ความชัดเจนและเอื้อต่อปัจจัยการจัดการนวัตกรรมเป็นอย่างมาก คือ การต้องการให้ นวัตกรรมดิจิทัลเป็นช่องทางในการให้บริการหลักของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุ มาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จใน แ่งประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และ รับผิดชอบกับการเปลี่ยนได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือกันระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารแก่บุคลากรในการ สร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้ สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผล ต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากร สามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญต่อ ประสิทธิภาพการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปได้ตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

2) ทรัพยากรนวัตกรรม ทรัพยากรนวัตกรรมมีส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้าน สวัสดิการสังคมทั้งในด้านการสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบ โดยเฉพาะด้านการสมัครสมาชิกและการจ่ายเงินสมทบที่จำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรทางด้าน เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและต้องการความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองทุนการ ออมแห่งชาติมีทรัพยากรเทคโนโลยีที่ทันสมัยพร้อมกับการพัฒนานวัตกรรมดิจิทัลให้สามารถ บริการสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับอุมาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัย พบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มี ประสิทธิภาพ และรับผิดชอบกับการเปลี่ยนได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างร่วมมือ ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจาก ผู้บริหารแก่บุคลากรในการสร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้ สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่าง

เป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้ มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

รวมถึงงานวิจัยของ ปฏิญญา ศุภรัตน์ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1.กระบวนการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไป ปฏิบัติ 2.ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ และ 3.อุปสรรคและปัญหาของการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ โดยที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหมอ จังหวัดสระบุรี โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัย สนาม การวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1.กระบวนการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ คือ การแปลงนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติ เป็นโครงการส่งเสริมวินัยการออม กับ กอช. ในพื้นที่ อำเภอบ้านหมอ โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินโครงการ คือ สร้างการรับรู้แก่ประชาชน เกี่ยวกับกองทุนการออมแห่งชาติ และการรับสมัครสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติใหม่ หมู่บ้านละอย่างน้อย 20 คน 2.ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ ได้แก่ 1) ความพร้อมของบุคลากร 2) การประสานงาน 3) ความชัดเจนของนโยบาย 4) ระบบการรับสมัครสมาชิก และ 5) ประชาชนที่สมัครเป็นสมาชิกกองทุนการออมแห่งชาติ 3.อุปสรรคและปัญหา ของการนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ คือ 1) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การนำส่งเงินสะสม และ 2) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ

3) การพัฒนานวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากการพัฒนานวัตกรรมเป็นตัวกำหนดเกี่ยวกับความสามารถของนวัตกรรม ขั้นตอนการใช้งาน ที่จะก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วหรือความยุ่งยากซับซ้อนหรือใช้ระยะเวลา โดยการพัฒนาอนวัตกรรมมักเป็นผลสืบเนื่องมาจากกลยุทธ์นวัตกรรม และทรัพยากรนวัตกรรม เช่น ระบบโครงสร้างทางด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่เกี่ยวกับการพัฒนานวัตกรรม เป็นต้น โดยกองทุนการออมแห่งชาติมีการพัฒนานวัตกรรมร่วมกับองค์กรที่จ้างขึ้นภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ ทำให้นวัตกรรมดิจิทัลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตญาภรณ์ รอดหลง (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสู่ระบบราชการ

4.0 ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน : กรณีศึกษาการรับคำร้องออนไลน์ (e-service)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนากระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ให้บรรลุประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของการวิจัยสนามเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการรับคำร้องออนไลน์ (e-service) ผ่าน Website กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มาจากการรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ของรัฐบาล เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการลูกค้า ยกกระตักการบริหารงานและพัฒนาระบบการให้บริการให้อยู่ในระบบดิจิทัล ให้ลูกค้าสามารถยื่นคำร้องเกี่ยวกับ สิทธิได้รับเงินได้ทันที ทุกเวลา ลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

4) การจัดการความรู้นวัตกรรม การจัดการความรู้นวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคม เนื่องจากหากมีการจัดการความรู้ที่ดีจะช่วยให้การสื่อสารถ่ายทอดการทำความเข้าใจของแรงงานนอกระบบที่เข้ามารับรู้ข่าวสาร สามารถออกแบบขั้นตอนและการกรอกข้อมูลในการสมัครสมาชิกที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว และสามารถมีวิธีการจ่ายเงินสมทบที่สะดวกและตอบโต้ความต้องการของแรงงานนอกระบบได้ ซึ่งกองทุนการออมแห่งชาติยังไม่มีจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ ความรู้อยู่กระจายอยู่ที่แต่ละบุคคล แต่นวัตกรรมดิจิทัลมีผู้เกี่ยวข้องไม่มากจึงยังไม่มีปัญหาในการจัดการนวัตกรรมดิจิทัล แต่เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมดิจิทัลในอนาคต สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสชนก ทิพย์รักษา และทิพวรรณ (ม.ป.ป.) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “องค์ประกอบของความสำเร็จในนวัตกรรมการรับชำระภาษีแบบเลื่อนล้อต่อภาษีของกรมการขนส่งทางบก” ผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ เป็นโครงสร้างองค์การที่มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะช่วยให้ยกระดับประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนวัตกรรม หรือการสนับสนุนจากผู้บริหารจะช่วยให้เกิดขวัญกำลังใจของบุคลากร ประสิทธิภาพและมาตรฐานของนวัตกรรมก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์การที่เอื้อต่อการสร้างและขับเคลื่อนนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง และ

ส่งเสริมให้เกิดการจัดการความรู้ขึ้นภายในหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปสู่การพัฒนาและความสำเร็จขององค์การและนวัตกรรมต่อไป

5) การสนับสนุนของผู้บริหาร เป็นตัวกำหนดการใช้ทรัพยากรสำหรับนวัตกรรม การพัฒนานวัตกรรมและการจัดการความรู้นวัตกรรม อันนำไปสู่การสร้างการรับรู้ การสมัครสมาชิก และการจ่ายเงินสมทบของแรงงานนอกระบบผ่านนวัตกรรมที่สะดวกและรวดเร็วสอดคล้องกับงานวิจัยของ อูมาพร กาญจนคลอต และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในแง่ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย” ผลการวิจัยพบว่าขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยสำคัญ หนึ่ง คือ การจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น ข้อมูล องค์ความรู้ เทคโนโลยี และบุคลากร อันเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา โดยต้องอาศัยการสร้างความร่วมมือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรระดับปฏิบัติการ รวมทั้งการส่งเสริมสนับสนุนจากผู้บริหารแก่บุคลากรในการสร้างเสริมองค์ทักษะและองค์ความรู้สอง คือ การจัดการความรู้ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยจะต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบและให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้โดยใช้เทคโนโลยีมาปรับใช้ ซึ่งปัจจัยทั้งสองประการนี้มีส่วนสำคัญต่อประสิทธิผลการจัดการนวัตกรรมให้เป็นไปตามเป้าหมายและตัวชี้วัด

3. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยเรื่อง “นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ในเชิงนโยบายและเชิงวิชาการดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 การสร้างการรับรู้ จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า นวัตกรรมดิจิทัลสามารถเพิ่มประสิทธิผลด้านการรับรู้ได้ โดยใช้กลไกของเครือข่ายสำนักงานประกันสังคมที่รับข้อมูลข่าวสารจากช่องทาง Website หรือ Application แล้วนำไปแจ้งให้กับแรงงานนอกระบบที่เป็นผู้ประกันตนของสำนักงานประกันสังคมได้ทราบ

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมและกองทุนการออมแห่งชาติควรมีการสร้างการรับรู้ผ่านเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ๆ ให้แก่แรงงานนอกระบบที่ยังไม่เป็นผู้ประกันตนให้มากขึ้น เพื่อให้แรงงานนอกระบบเหล่านี้มีสมัครเป็นผู้ประกันตนเพิ่มขึ้น

3.1.2 การสมัครสมาชิก จากผลการวิจัยที่ไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการสมัครสมาชิกได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากการสมัครสมาชิกจะสำเร็จได้เมื่อผู้สมัครชำระเงินแล้วเท่านั้น ซึ่งพบว่ามีรายชื่อของผู้ที่แจ้งความประสงค์ต้องการสมัครสมาชิก แต่ยังไม่ได้ชำระเงินอยู่เป็นจำนวนมาก อีกทั้งในปัจจุบันยังไม่มีระบบการชำระเงินผ่าน Mobile Banking แรงงานนอกระบบที่ต้องการสมัครเป็นผู้ประกันตนจึงต้องชำระค่าสมัครผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่ 7-11 แทน

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมควรพัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่าน Mobile Banking หลังการสมัครเพื่อให้กระบวนการเสร็จสิ้นได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

3.1.3 การจ่ายเงินสมทบ จากผลการวิจัยที่ได้พบว่านวัตกรรมดิจิทัลยังไม่สามารถเพิ่มประสิทธิผลของการชำระเงินสมทบได้ เนื่องจากติดปัญหาด้านการเจรจาเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนของทางธนาคาร จึงยังไม่สามารถชำระเงินสมทบผ่านทาง Mobile Banking ได้ แต่ในปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนของการประสานงานระหว่างสำนักงานประกันสังคมและธนาคารต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาการชำระเงินผ่าน Mobile Banking แต่สามารถเพิ่มประสิทธิผลได้ทางอ้อม เนื่องจากสมัครได้ง่าย สะดวกสบายยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมควรพัฒนาช่องทางการชำระเงินผ่าน Mobile Banking และช่องทางอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกันตนมาตรา 39 และ 40 ที่เป็นแรงงานนอกระบบ เนื่องจากแรงงานกลุ่มนี้ต้องชำระเงินด้วยตนเอง

3.1.4 กลยุทธ์นวัตกรรม จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า กลยุทธ์นวัตกรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการได้กับบางกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งมักเป็นนักเรียนและนักศึกษา เนื่องจากคนกลุ่มนี้มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างสูง ซึ่งนอกจากนี้ยังมีกลยุทธ์อื่น ๆ ที่สามารถส่งผลดีได้เช่นกัน

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมควรมุ่งเน้นพัฒนา Website และ Application ให้ตอบโจทย์ผู้ประกันตนมาตรา 39 และ 40 มากขึ้น จากเดิมที่มุ่งเน้นผู้ประกันตนมาตรา 33 เพียงกลุ่มเดียว

3.1.5 ทรัพยากรนวัตกรรม จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ระบบโครงสร้างพื้นฐานยังคงล้าสมัย เมื่อเปรียบเทียบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดที่ทำให้ระบบไม่ได้รับการพัฒนาให้ก้าวหน้ามากนัก อยางการที่มีงบประมาณจำกัด นอกจากนี้ยังมีส่งผลโดยอ้อมต่อประสิทธิผลในด้านต่าง ๆ อีกด้วย

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ทั้งสองหน่วยงานให้การสนับสนุนทางด้านทรัพยากรอย่างเพียงพอแล้ว แต่สำหรับสำนักงานประกันสังคม ควรมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยมากขึ้น

3.1.6 การพัฒนานวัตกรรม จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า การพัฒนานวัตกรรมนั้นสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการให้บริการด้านต่าง ๆ ได้ เนื่องจากมีการออกแบบและพัฒนาให้แรงงานนอกระบบสามารถใช้งานได้อย่างง่ายดาย แต่ในบางด้านยังไม่สามารถเพิ่มความสะดวกสบายได้มากเท่าที่ควร อยางด้านการชำระเงิน จึงต้องได้รับการพัฒนาต่อ ๆ ไป

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า ทั้งสองหน่วยงานจะต้องพัฒนา Website และ Application อยางต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบโจทย์กับความต้องการและพฤติกรรมของแรงงานนอกระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

3.1.7 การจัดการความรู้นวัตกรรม จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า การจัดการความรู้นวัตกรรมนั้นส่งผลทั้งโดยตรงและโดยอ้อมต่อการให้บริการ โดยเฉพาะในด้านการสร้างการรับรู้ให้แก่แรงงานนอกระบบและการสมัครสมาชิก ที่สามารถทำให้แรงงานนอกระบบเข้าถึงข้อมูลได้มากยิ่งขึ้นแต่สำหรับกองทุนการออมแห่งชาตินั้นยังไม่มีจัดการความรู้นวัตกรรมขององค์กรอยางเป็นระบบ ซึ่งมีแผนจะทำในอนาคต

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมและกองทุนการออมแห่งชาติ ควรมีการจัดการความรู้อยางเป็นระบบ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมที่ดีอยู่เสมอหรือสามารถพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นได้

3.1.8 การสนับสนุนของผู้บริหาร จากผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ผู้บริหาร นั้นมีส่วนสนับสนุนทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ยังเป็นผู้สนับสนุนหลักทางด้านงบประมาณอีกด้วย จึงทำให้อัตราการเกิดการพัฒนา และตอบโจทย์สำหรับแรงงานนอกระบบมากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะว่า สำนักงานประกันสังคมควรปรับปรุงขั้นตอน และวิธีการในการพิจารณางบประมาณให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น หรือผลักดันงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ที่สามารถรองรับการพัฒนา นวัตกรรมดิจิทัลที่ทันสมัยได้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการบริการ และตอบ โจทย์ความต้องการของแรงงานนอกระบบมากยิ่งขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

3.2.1 ในการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการเก็บข้อมูลสภาพแวดล้อมที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการนวัตกรรมในการบริการสาธารณะด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบ เช่น การยอมรับนวัตกรรม สภาพเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีของแรงงานนอกระบบ เป็นต้น

3.2.2 หัวข้อการวิจัยครั้งถัดไปที่สามารถต่อยอดจากงานวิจัยนี้ได้ คือ “ความต้องการนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อใช้ในการเข้าถึงและจัดการสวัสดิการสังคมของแรงงานนอกระบบในประเทศไทย”

บรรณานุกรม

- กานดา ศรีอินทร์ และกุลจิตา ท้วมสุข. (2558). ความต้องการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบบเน้นพลเมืองเป็นศูนย์กลาง. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*, 33(3), 1-29.
- เกษม ศิริสุขโขดม. (2550). *การประเมินผลโครงการ*. ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2563, จาก http://mail.oae.go.th/assess.pdf?fbclid=IwAR2btc2S_FDwIQ5QrZc3BkOfNW34RnmDr6TtT_whZIVFQb7nZhWL-688GY
- คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). *โครงการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ของสำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน) (สพพ.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*.
- ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์. (2559). *เอกสารประกอบการสอน รายวิชา “การวางแผนและการบริหารนโยบายสังคม”*. พระยา: คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์ และดารารัตน์ คำเป็ง. (2560). *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการประสานความร่วมมือ (Collaboration) ในการจัดสวัสดิการสังคมในท้องถิ่น: กรณีศึกษา จังหวัดน่าน”*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ : กลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13-24.
- ชลิต คันธานนท์. (2552). *ผลการดำเนินงานโครงการ โรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ กรณีโรงเรียนบ้านอ่าวปอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภูเก็ต, วิทยานิพนธ์ ศษ.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.*
- ชลดา อักษรศิริวิทยา. (2559). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเดินรถของคการขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ ศป.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.*
- ณัฐพงษ์ ลัมฤทธิ์เดชขจร. (2557). *การจัดระบบบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน*

- จังหวัดราชบุรี : ศึกษาเฉพาะเขตอำเภอเมือง.** การค้นคว้าอิสระ บค.ม., มหาวิทยาลัยเนชั่น, กรุงเทพฯ.
- ณรงค์ เพชรประเสริฐ. (2546). **บทสังเคราะห์ภาพรวมการพัฒนาาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณาทยา ประทุมชาติ. (ม.ป.ป.). **การศึกษาระดับการยอมรับการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุนประกันสังคม.** วิทยานิพนธ์ บค.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ดรุณี ทิพย์ปลุก. (2555). **รูปแบบและกลไกในการจัดทำสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ กรณีศึกษาเทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่.** กรุงเทพฯ: สถาบันสร้างเสริมสุขภาพคนพิการ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์. (2557). การกระจายความมั่งคั่งในประเทศไทย: การวิจัยเชิงประจักษ์และนโยบายการคลังเพื่อเพิ่มพลังคนจน. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย,** 34(3), 119-150.
- ตะวัน วรณรัตน์. (2557). การศึกษาแรงงานนอกระบบในประเทศไทย1 Study of Informal Labour in Thailand. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย,** 34(3), 119-150.
- ทวิศม์ชญา พิพัฒน์เพ็ญ และคณะ. (2557). **การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครสงขลา.** สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- นนทกานต์ จันทร์อ่อน. (2556). **การบริหารจัดการแรงงานนอกระบบของประเทศไทย (Management of Labour in the Informal sector in Thailand).** กรุงเทพฯ: สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- นงนุช อุณอนันต์. (2558). **การจัดการความรู้: Knowledge Management.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมิก.
- นิศาชล ฉัตรทอง. (ม.ป.ป.). **บริบทภาครัฐไทยกับการเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม.** สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/oarit/article/view/137488/102336>.

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปริญญญา ศุภรัตน์. (2562). การนำนโยบายกองทุนการออมแห่งชาติไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอบ้านหม้อ จังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ประชาไท. (2563). เมื่อ 'เราไม่ทิ้งกัน' แต่หลายคนถูกทิ้ง ผิดที่ AI หรือรัฐก็ไม่ถูกจุด. สืบค้นเมื่อ 8 กันยายน 2563, จาก <https://prachatai.com/journal/2020/04/87233>
- ปรารงค์ชิต แสงเสวตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน Website อินทราเน็ต กฟผ.. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พิทักษ์ ศรีสุกใส และปิติพันธ์ อ่อนจันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อการออมในกองทุนการออมแห่งชาติของผู้ประกอบอาชีพอิสระ ในอำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่. วารสาร RMUTT Global Business and Economics Review, 14(1), 99 – 112.
- พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533, 11 สิงหาคม 2533, หน้า 1-47.
- พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2558, 22 มิถุนายน 2558, หน้า 1-13.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2546, 24 กันยายน 2546, หน้า 6-20.
- พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ภูซังค์ เสนานุชและคณะ. (2560). การพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุที่เป็นแรงงานนอกระบบ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มนัสชนก ทิพย์รักษา และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (ม.ป.ป.). ความสำเร็จในการนำปฎิบัตินวัตกรรมการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก. วารสารการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, 45 – 74.
- ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2555). การจัดการเชิงกลยุทธ์เทคโนโลยีและนวัตกรรม. กรุงเทพฯ: วี พรินท์ (1991) จำกัด.

- มนัสชนก ทิพย์รักษา. (2556). **ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ : กรณีศึกษาการให้บริการรับชำระภาษารถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก.** วิทยานิพนธ์ รอ.ม., สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น.** วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย, นครปฐม
- วิภูฐา แก้วเกตุ. (2550). **การจัดสวัสดิการแบบบูรณาการในชุมชนโดยหุ้นส่วนการพัฒนาหลายฝ่าย ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลน้ำเกี๋ยน กิ่งอำเภอกุฉินิจ จังหวัดน่าน.** วิทยานิพนธ์ สส.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วัชรารัตน์ จันทนกุล และสัญญา เคนาภูมิ. (2559). **แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมระดับชุมชนอย่างยั่งยืน The Approach of the Sustainable Community Social Welfare. วารสารวิจัยเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่, 8(4). 3-14.**
- วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2561). **มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองแรงงานนอกระบบ. วารสารนิติศาสตร์และสังคมท้องถิ่น, 2(1). 125-149.**
- วิไลวรรณ พ่วงทอง. (2559). **ประสิทธิผลการพัฒนาชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.** วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- วารุณี กุลรัตนาวิจิตรา. (2560). **ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (ประเภทบริการ).** วิทยานิพนธ์ วท.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิวะนันท์ ศิวพิทักษ์. (2554) **การจัดการนวัตกรรมขององค์กรธุรกิจที่มีผลต่อพฤติกรรมการสร้างสรรค์นวัตกรรมของพนักงาน.** วิทยานิพนธ์ บธ.ด., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, กรุงเทพฯ.
- ศรียุติ ชูโตไสง นภัสรวงศ์ ไอสถิตศิลป์ และณัฐษา ทวีแสงสกุลไทย. (2018). **การจัดการนวัตกรรมในสถาบันอุดมศึกษา กรณีศึกษาศูนย์กลางนวัตกรรม. วารสาร**

วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 25(3), 28–44.

สุภาภรณ์ วงศ์กรเชาวลิต. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของจิตอาสาในองค์การไม่แสวงหาผลกำไร กรณีศึกษา : มูลนิธิแสงธรรมส่องหล้า กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

สุชาติ ตริไชย. (2562). **ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวน ตำรวจภูธรภาค 2.** วิทยานิพนธ์ ร.ม., มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

สุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิชญางกูร. (2563) **การจัดการนวัตกรรม.** กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และคณะ. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. **วารสารบริหารธุรกิจ**, 33(128), 49–65.

สมศักดิ์ อมรสิริพงศ์. (2562). การขับเคลื่อนนวัตกรรมการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มแรงงานนอกระบบ ที่เป็นผู้สูงอายุในเขตเศรษฐกิจพิเศษ. **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 4(12), 451–475.

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2560). การจัดการนวัตกรรมท้องถิ่นของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์สู่ความเป็นเลิศ: บทสะท้อนจากโครงการลดความขัดแย้ง สร้างบ้านเมืองมั่นคง เพื่อคนไร้บ้าน และโครงการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมให้ผู้ด้อยโอกาส. **วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น**, 1(3), 93–110.

สาครรัตน์ นักปราชญ์ และคัตนางค์ จามะริก. (2559). การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence (BI) ในยุค Big Data, **วารสาร กสทช**, 553–583.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **การสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2562.** สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, จาก https://www.nso.go.th/nsoweb/nso/survey_detail/Jb

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). **ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล.** สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, จาก <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>

สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2561). **ห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ.** สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, จาก

https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=51750&filename=house2558_2

สุวรรณา เพียรมานะ. (2560). **ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อการบอกต่อของลูกค้าร้าน JSK**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.

สำนักงานปลัด กระทรวงแรงงาน. (2560). **สถิติแรงงานประจำปี 2560 กระทรวงแรงงาน**. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน

เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.

ระพีพรรณ คำหอม. (2557). **สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรอนงค์ สิงห์บุบผา. (2559). **ประสิทธิผลของการนำความรู้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ : กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ ตป.ม., มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.

อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล. (2560). **องค์การนวัตกรรม: มโนทัศน์และตัวแบบเชิงทฤษฎี**. ไม่ปรากฏจังหวัด. ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์.

อรพรรณ สุชาติกุลวิทย์. (2562). **อิทธิพลของปีกเต้าต่อจริยศาสตร์และศีลธรรม**. **วารสารพุทธมัตต์ ศูนย์วิจัยธรรมศึกษา สำนักเรียนวัดอาวูธวิกลิตาราม**, 4(1), 32-41.

อารมณี กัณหาและพันธ์ศักดิ์ ภูทอง. (2558). **การศึกษาผลการดำเนินงานสหกรณ์ออมทรัพย์ข้าราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการอุบลธานี จำกัด**. สืบค้นเมื่อ 9 กันยายน 2563, จาก http://www.ombon-ubon.com/DOC/Research%20OMBON.pdf?fbclid=IwAR2btc2S_FDwIQ5QrZc3Bk0fNW34RnmDr6TtT_whZIVFQb7nZhWL-688GY

อุมาพร กาญจนคลอดและคณะ. (2559). **ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย**. **วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์**

สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 2158–2171.

อำนาจ บุญรัตน์ไมตรี. (2559). แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 6(1), 25–37.

Richard Luecke. (2555). คมสัน ขจรชีพพันธุ์งาม แปล. **คัมภีร์นักนวัตกรรม The innovator's Toolkit**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด. หน้า 15.

Onno Omta. (2007). Key Success Factors of Innovation in Multinational Agrifood Prospector Companies. **International Food and Agribusiness Management Review**, 10(4), 1–24.

Vijay Govindarajan. (2011). **Innovation's Nine Critical Success Factors**. Harvard Business Review online, สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2563, จาก <https://hbr.org/2011/07/innovations-criticalsuccess?fbclid=IwAR3eWBVRRawNYDcLjhZajkI9Y1uMTZ9rP52RS1fIAbKwhyBI6XVT980EuA>





ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างสำหรับแรงงานนอกระบบ



แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Interview Form)

สัมภาษณ์แรงงานนอกระบบ

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม

1.1) ประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้

1.2) ประสิทธิภาพการสมัครสมาชิก

1.3) ประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบ

1.4) ประสิทธิผลการสร้างการรับรู้

1.5) ประสิทธิผลการสมัครสมาชิก

1.6) ประสิทธิผลการจ่ายเงินสมทบ

ภาคผนวก ข เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม



แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Interview Form)
สัมภาษณ์บุคลากรของหน่วยงานที่จัดสวัสดิการสังคม

1. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม

1.1) ประสิทธิภาพการสร้างการรับรู้

1.2) ประสิทธิภาพการสมัครสมาชิก

1.3) ประสิทธิภาพการจ่ายเงินสมทบ

1.4) ประสิทธิผลการสร้างการรับรู้

1.5) ประสิทธิผลการสมัครสมาชิก

1.6) ประสิทธิผลการจ่ายเงินสมทบ

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรม

2.1) กลยุทธ์นวัตกรรม

2.2) ทรัพยากรนวัตกรรม

2.3) การพัฒนานวัตกรรม

2.4) การจัดการความรู้

2.5) การสนับสนุนของผู้บริหาร



ภาคผนวก ค เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของสำนักงานประกันสังคม



สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน

ขอเชิญชวน ประกวดคลิปวิดีโอ
ชิงเงินรางวัลรวมมูลค่า **230,000 บาท**

รับสมัคร และ ส่งผลงาน
ภายใน 31 กรกฎาคม 2567

หัวข้อ

- จ่ายประกันสังคม ผู้ประกันตนได้อะไร
- อาชีพอิสระสนใจ ให้ประกันสังคมมาตรา 40 หรือไม่

คุณสมบัติผู้สมัคร
นักเรียน นักศึกษา
(ม.ต้น ม.ปลาย ปวช. ปวส. ปริญญาตรี)

SSO E-SERVICE

ผู้ประกันตน สถานประกอบการ สถานพยาบาล ข้อมูลทั่วไป คำถามที่พบบ่อย ส.บ. จังหวัด

ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ประกาศจัดซื้อจัดจ้าง ดาวน์โหลด กระดานสนทนา สมุดเยี่ยมชม

รูปภาพที่ 3 เว็บไซต์สำนักงานประกันสังคม

SSO Connect 17+
Social Security Office
ออกแบบมาสำหรับ iPhone

#11 ด้านโลโก้ไอที
★★★★★ 1.6 • 2.6K รายการรีวิวอันดับ
ฟรี

ภาพหน้าจอ iPhone

เข้าสู่ระบบ (Login)

ยอดเงินคงเหลือ: **฿ 123,456.00** เครดิต: **฿ 900**

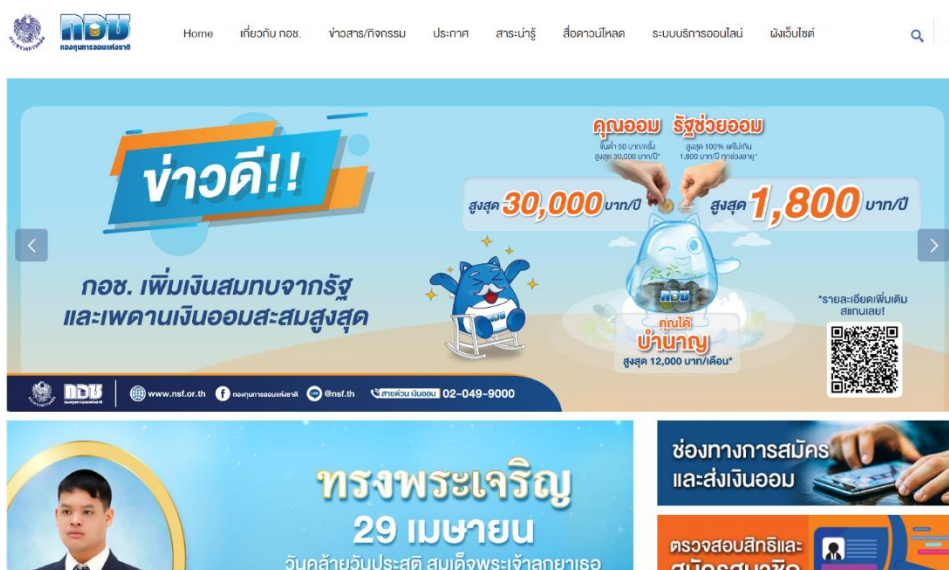
ประวัติรายการ

- เข้าสู่ระบบผ่านแอปพลิเคชัน
- เงินคงเหลือบัญชี กรณีมีรายการกระทบยอดบัญชี
- เข้าสู่ระบบผ่านแอปพลิเคชัน
- เงินคงเหลือบัญชี กรณีมีรายการกระทบยอดบัญชี
- เข้าสู่ระบบผ่านแอปพลิเคชัน
- เงินคงเหลือบัญชี กรณีมีรายการกระทบยอดบัญชี
- เข้าสู่ระบบผ่านแอปพลิเคชัน
- เงินคงเหลือบัญชี กรณีมีรายการกระทบยอดบัญชี

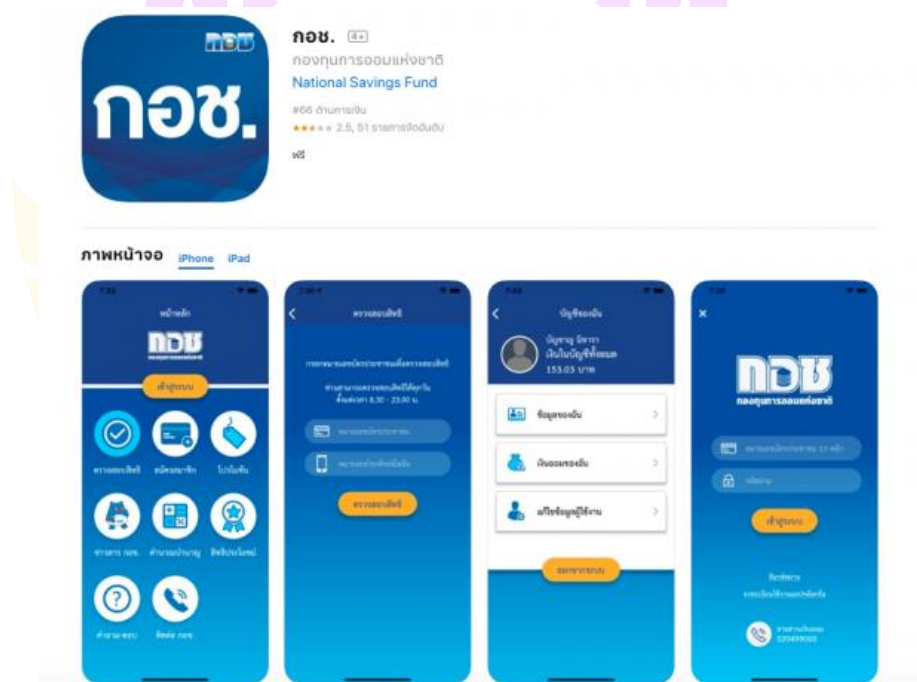
รูปภาพที่ 4 แอปพลิเคชันสำนักงานประกันสังคม

ภาคผนวก ง เว็บไซต์และแอปพลิเคชันของกองทุนการออมแห่งชาติ





รูปภาพที่ 5 เว็บไซต์กองทุนการออมแห่งชาติ



รูปภาพที่ 6 แอปพลิเคชันกองทุนการออมแห่งชาติ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ทนงศักดิ์ นิราศ
วัน เดือน ปี เกิด	2 พฤษภาคม 2540
สถานที่เกิด	อุตรดิตถ์
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2562 รัฐศาสตรบัณฑิต (รป.) มหาวิทยาลัยพะเยา พ.ศ.2557 โรงเรียนเมืองเชลียง
ที่อยู่ปัจจุบัน	280 ม.9 ต.ป่าจี่ อ.ศรีสันาลัย จ.สุโขทัย 64130
ผลงานตีพิมพ์	ทนงศักดิ์ นิราศ (ผู้บรรยาย) (21-23 กรกฎาคม 2566). "นวัตกรรมดิจิทัลของภาครัฐในการบริการด้านสวัสดิการสังคมแก่แรงงานนอกระบบในประเทศไทย (Government's digital innovation in social welfare service for informal labors in Thailand)" ใน การประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายการศึกษา วิจัยและความสัมพันธ์ทางวิชาการด้านรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ครั้งที่ 7 (PSPARN 2023): วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.