

“แนวทางความร่วมมือเพื่อศึกษาองค์ประกอบของการสร้างแอปพลิเคชัน SST ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร”

Subject: Management towards Innovative Organization” Collaborative approach to study the components of building SST applications of Srisunthon Municipality

นางสาวณัฐวี ปูทอง¹ ยุทธชัย ฮารีปิน² นางสาวปัทมาภรณ์ สีวิเศษ³ นายวัชรพงษ์ มีเชื้อ⁴

นายสามารถ เส้นสาย⁵ นายเอกพล แก้วลิฬ⁶

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,s6580141101@pkru.ac.th

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, yuttachai.mas@gmail.com

³คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,s6580141103@pkru.ac.th

⁴คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,s6580191104@pkru.ac.th

⁵คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,s6580141107@pkru.ac.th

⁶คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต,s6580141113@pkru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมด้านแอปพลิเคชันและด้านบริการวิเคราะห์ปัจจัยให้เกิดนวัตกรรมและความสำเร็จของความร่วมมือภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิดของ แอปพลิเคชัน SST ของเทศบาลตำบลศรีสุนทรเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้สัมภาษณ์ คือ ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร อาจารย์ที่เชี่ยวชาญในด้านIT จากมหาวิทยาลัย เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 7 คนเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบกับข้อมูลด้านวิชาการผลงานวิจัยพบว่านวัตกรรมแอปพลิเคชันต้องมีขั้นตอนที่ง่ายสะดวกต่อการใช้งานและมีบริการทุกอย่างภายในแอปพลิเคชันเข้ามาที่เดียวจบทุกปัญหารวดเร็วต่อการใช้งานประหยัดเวลาในการใช้ชีวิตประจำวันด้านบริการต้องมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่ได้ใช้บริการจากการศึกษาคั้งนี้ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการคิดนวัตกรรมคือความพร้อมของผู้บริหารของเทศบาลตำบลศรีสุนทรองค์ความรู้จากมหาวิทยาลัยและบทบาทหน่วยงานภาครัฐที่ให้การสนับสนุน แนวทางความร่วมมือที่เหมาะสมคือการทำโครงการความร่วมมือระหว่างเทศบาลตำบลศรีสุนทรและมหาวิทยาลัยในการดำเนินงานตั้งแต่การคิดนวัตกรรมการสร้างโมเดลแอปพลิเคชันตลอดถึงการใช้งานของประชาชนรวมถึงการเข้าถึงแหล่งเงินทุนผลการศึกษาคั้งนี้คั้งนี้เจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลศรีสุนทรสามารถนำแนวทางในการพัฒนาแอปพลิเคชันและบริการได้รวมทั้งมีเครือข่ายที่ช่วยสนับสนุนให้นวัตกรรมแอปพลิเคชันและบริการเกิดขึ้นได้จริง

คำสำคัญ: นวัตกรรมแอปพลิเคชันและบริการ นวัตกรรมแบบเปิด นวัตกรรม

Abstract

The purpose of this research is to study the collaborative approach in application and Service innovation development, analyze the factors that lead to innovation and the success of cooperation under the open application innovation strategy. SST of Srisunthon Subdistrict Municipality collected data using in-depth interview tool. The interviewee was the executive of Srisunthon Subdistrict Municipality, specializing teachers in IT from university, government officer and 7 people who use the service, to analyze data along with academic data. Research results show that innovative

applications must have simple steps that are easy to use and that all services within the application come into one place for every problem, fast to use, saving time in daily use, service needs to be motivating to allowing the target group to use the service and create satisfaction for the people who have used the service from this study. The factor that contributes to the success of innovative thinking is the readiness of the executive of the Srisunthon Subdistrict

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เทคโนโลยีได้สร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับรูปแบบของการติดต่อสื่อสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ รูปแบบของการทำธุรกิจ รูปแบบของกระบวนการในการทำงานของหน่วยงานหรือองค์กร รวมถึงรูปแบบในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนในสังคมที่เปลี่ยนไปส่งผลทำให้ธุรกิจต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์รูปแบบและกระบวนการตลอดจนช่องทางการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งในรูปแบบของสินค้าและบริการซึ่งรวมถึงธุรกิจธนาคารด้วยปัจจุบันลูกค้ามีแนวโน้มของการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้นเนื่องจากได้รับความสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบของลูกค้าในปัจจุบัน (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2561) ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบของธุรกิจ เอกชน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือแม้แต่วัฒนธรรมก็ได้มีการปรับตัวกันอย่างสูงเพื่อรองรับการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทางในการให้บริการทำธุรกรรมได้ด้วยตนเอง ดังนั้นหน่วยงานรัฐบาลหลายแห่งได้มีการส่งเสริมให้ผู้บริโภคเริ่มเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำธุรกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในการใช้บริการ มาใช้บริการบนสมาร์ตโฟนด้วยแอปพลิเคชันมากขึ้นโดยมีการทำโปรโมชั่นทางการตลาด การประชาสัมพันธ์การโฆษณา และจัดกิจกรรมเชิญชวนเพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคเกิดความพึงพอใจและเริ่มเปลี่ยนรูปแบบการใช้บริการบนสมาร์ตโฟน ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการเดินทางของผู้บริโภค และเป็นการประหยัดงบประมาณและทรัพยากรของทางองค์กรด้วยเช่นกัน (สุดารัตน์ วงศ์เทียมใจ,2561)

เทศบาลตำบลศรีสุนทรตระหนักถึงการพัฒนาการให้บริการแอปพลิเคชัน SST คือ โปรแกรมที่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้บริการด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้งานผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟน ซึ่งมีลักษณะการให้บริการ เช่น การชำระค่าขยะ การชำระค่าประปา การชำระค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

การชำระภาษีป้าย การคำนวณและแจ้งเตือนค่าบริการต่าง ๆ การขอต่อกลับมิเตอร์ประปา การแจ้งข้อเสนอนะหรือร้องเรียน เป็นต้น โดยในอนาคตเทศบาลตำบลศรีสุนทร จะพัฒนาลักษณะการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการในการใช้บริการของประชาชนตำบลศรีสุนทรที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น

ดังนั้นจากประเด็นปัญหาดังกล่าวข้างต้น ทำให้คณะผู้วิจัยมุ่งที่ศึกษาถึงปัญหาการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ค่าขยะ ค่าน้ำประปา ค่าภาษีป้ายและ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างทำให้จ่ายค่าขยะ ค่าประปา ค่าภาษีป้ายและภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างล่าช้าหรือบางกรณีส่งผลให้เกิดการการตัดมิเตอร์ประปา การจ่ายค่าขยะ น้ำประปา ค่าภาษีป้ายและ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างต้องเดินทางไปชำระค่าบริการที่เทศบาลตำบลศรีสุนทรทำให้เสียเวลา เทศบาลตำบลศรีสุนทรจึงได้ทำการพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต นั่นก็คือแอปพลิเคชัน SST เพื่ออำนวยความสะดวก ลดเวลาและค่าใช้จ่ายแก่ผู้ใช้งานในปัจจุบัน ให้สามารถเข้าถึงการบริการได้ในทุกที่ ทุกเวลา ผ่านอุปกรณ์สมาร์ตโฟนที่พัฒนาขึ้นบน โดยผู้ใช้งาน สามารถเพิ่มสถานที่ชำระค่าบริการต่าง ๆ เป็นต้น

คณะผู้ทำวิจัยจึงได้ใช้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิดในการศึกษาแนวทางการร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมด้านกระบวนการให้บริการ (Process) และความสามารถของการให้บริการ (Product Performance) วิเคราะห์ปัจจัยให้เกิดนวัตกรรมและความสำเร็จของความร่วมมือในการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการผ่านแอปพลิเคชัน SST เทศบาลตำบลศรีสุนทร อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์เสนอข้อมูลให้คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทรนำไปพิจารณาในการพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบแนวทางการร่วมมือของทีมงานในการพัฒนานวัตกรรมแอปพลิเคชันการให้บริการจัดเก็บรายได้ และด้านการให้บริการภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิดที่ประกอบด้วยองค์ประกอบภายในและภายนอกระหว่างเทศบาลตำบลศรีสุนทร มหาวิทยาลัย และหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรอื่น

3. แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

1. นวัตกรรมแบบเปิด (Open Innovation)

แนวคิด “นวัตกรรมแบบเปิด” (Open Innovation) อาจกล่าวได้ว่านวัตกรรมแบบเปิด กลายเป็น แนวคิดด้านนวัตกรรมที่ได้รับความนิยมในช่วงที่ผ่านมา แนวคิดนี้กล่าวถึงการเปลี่ยนนวัตกรรมจาก ความคิดแบบปิดไปสู่ความคิดแบบเปิด ซึ่งจะช่วยให้เกิดการไหลเวียนของความคิด ความรู้และ เทคโนโลยีระหว่างองค์กรและบุคคลได้อย่างรวดเร็ว เกิดเป็นไอเดียใหม่ๆ ขึ้นมาและยังเป็นการเร่งนวัตกรรมภายในและขยายตลาดสำหรับการใช้นวัตกรรมภายนอก รูปแบบนวัตกรรมแบบเปิดคือ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเปิดกว้างในแง่ของการแลกเปลี่ยนความคิดและเส้นทางสู่ตลาดทั้ง ภายในและภายนอก ดังนั้นสมมติฐานที่อยู่เบื้องหลังนวัตกรรมเปิดก็คือ การเปิดของกระบวนการ ได้มาซึ่งนวัตกรรมนั่นเอง (ภูมิพร ธรรมสถิตย์เดชและวสุ ตระกูลเมฆ, 2561) มุมมองด้านผู้ประกอบการ คือเป็นผู้ที่มีลักษณะของการเป็นผู้นำทีม ผู้นำองค์กร และแสวงหาโอกาสเพื่อสร้างนวัตกรรม (Dorf & Byers, 2008) และ Drucker (1994) เน้นในประเด็นนี้เพิ่มเติมอีกว่า ผู้ประกอบการจะต้องมีความสามารถในการ ออกแบบการวิจัย และการปรับเปลี่ยนความคิด และสิ่งประดิษฐ์ให้เป็นนวัตกรรมโดยผ่านกระบวนการทางการตลาด และใช้นวัตกรรมสร้างความสำเร็จให้ธุรกิจของตนได้ นอกจากการนิยามบ่งชี้ของความเป็นนวัตกรรมคือ ความใหม่ มีประโยชน์ต่อ เศรษฐกิจ และการใช้ความรู้ความคิดสร้างสรรค์แล้วนั้น การเข้าใจบริบทความเป็นนวัตกรรมในปัจจุบันนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากต้องอาศัยความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อลดข้อจำกัดต่าง ๆ อาทิ เงินทุน บุคลากรความรู้ เทคโนโลยี เป็นต้น (สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์, 2553; North & Smallbone, 2000)

ดังนั้น การที่ผู้ประกอบการสามารถนำเอาความรู้หรือนวัตกรรมที่อยู่ทั้งภายในและภายนอกองค์กรนำมา บูรณาการเพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และนำไปใช้ในการเพิ่มวางแผนด้านการตลาด โดยเพิ่มความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และยังสามารถสร้างเป็นระบบของการทำงานร่วมกันให้สอดคล้องกับรูปแบบของแต่ละผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมต่างๆ” สำหรับกรอบแนวคิดนวัตกรรมแบบเปิดสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1) Inbound Open Innovation หมายถึงรูปแบบของการนำนวัตกรรมจากภายนอก เช่น คู่แข่ง ลูกค้า หรือหน่วยงานวิจัยภายนอก เพื่อเร่งกระบวนการเกิดนวัตกรรม และ 2) Outbound Open Innovation หมายถึงรูปแบบของการนำ นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีขององค์กรไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ร่วมกับคู่ค้า สถาบันอุดมศึกษา เช่นขายใบอนุญาตการใช้ ทรัพย์สินทางปัญญาในรูปแบบ ต่าง ๆ (Chesbrough & Crowther, 2006)

2. แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรม

ปัจจุบันนวัตกรรมกลายเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบเศรษฐกิจ และยัง มักได้รับการเปรียบเปรยว่าเป็นสิ่งแปลกใหม่ เป็นสิ่งไม่รู้จักและบางครั้งก็ยังเป็นเรื่องที่น่าพิศวงได้ยาก แม้กระทั่งในหมู่ผู้เชี่ยวชาญเองก็ตาม โดยทั่วไป “นวัตกรรม (Innovation)” ซึ่งเป็นคำย่อมาจาก innovare ซึ่งเป็นรากศัพท์ของภาษาละติน หมายถึง “การเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งใหม่ หรือ การปรับปรุงจาก สิ่งเดิม ที่เกิดจากการนำความรู้และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ไปพัฒนาให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้า ต่อ องค์กร ต่อ สังคมและประเทศชาติ” หรือ หมายถึง “การทำสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม ” ทั้งนี้ การสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ไม่จำเป็นต้องขจัดสิ่งที่มีอยู่เดิมออกไปทั้งหมด แต่อาจเป็นการต่อยอดจากสิ่งเดิมที่มีอยู่มา ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับโอกาสและสภาวะการณ์เพื่อให้ได้สินค้าใหม่ การบริการ ใหม่ กระบวนการ ทำงานใหม่ หรือรูปแบบของธุรกิจใหม่ที่สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นได้ คนทั่วไป มักเข้าใจว่า “นวัตกรรม” คือ สิ่งใหม่ที่คนไม่เคยคาดคิดมาก่อนเท่านั้น แต่ในความเป็นจริงแล้ว ความ ใหม่เป็นแค่หนึ่งในองค์ประกอบ โดยเป็นเพียงแค่จุดเริ่มต้นส่วนหนึ่งของนวัตกรรมเท่านั้น เพราะ “นวัตกรรม” จะเกิดขึ้นได้นั้น ต้องมีทั้งเหตุ และทั้งผลลัพธ์ด้วย ซึ่ง “เหตุ” หมายถึง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (Initiative) บวกกับความเพียรพยายาม (Effort) (ทูลสวัสดิ์ เผ่าประพัทธ์ , 2557) คำจำกัดความของคำว่านวัตกรรมที่ Drucker (อ้างใน สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ และ คณะ, 2553) ว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างศักยภาพการแข่งขันในเชิง ธุรกิจและความมั่งคั่ง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือ จากการสร้างขึ้นใหม่รวมทั้งเป็นการพัฒนาขึ้นจาก ความรู้ใหม่

3. ประเภทของนวัตกรรม

3.1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นการพัฒนาและนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ใหม่ ทั้งด้านเทคโนโลยี วิธีการ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคใน แต่ละช่วงเวลาตามสถานะการณ์ของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพ ผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นไปอีกโดยเป็นการเน้นไปที่ด้านคุณภาพ (Quality Control) เพื่อเป็น การพัฒนาและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าและยกระดับสินค้า ของตัวเองด้วย

3.2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการประยุกต์แนวทางที่มีอยู่หรือ คิดวิธีการ กระบวนการแบบใหม่ขึ้นมา เพื่อส่งเสริมให้การทำงานเดิมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรมนั้น จะยังรวมถึงกิจกรรม หรือ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในระบบ ซึ่งก็คือทรัพยากรตั้งต้น (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลิตผล (Outputs) อีกด้วย

3.3. นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) เป็นการพัฒนา มาจากเทคโนโลยีโดยมีความสำคัญต่อหลายๆ อุตสาหกรรม เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภคมามากขึ้น และยังสามารถสร้างความได้เปรียบในการ แข่งขันให้กับองค์กรอีกด้วย โดยการจำแนกจะอยู่ที่ความสำคัญ ความก้าวหน้าทุกด้าน 'ไม่ว่าจะเป็น' สังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม หรือ แม้กระทั่งความเป็นอยู่ ของประชากร'

3.4. นวัตกรรมทางการบริหาร (Administrative Innovation) เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ โดยตรงกับนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการองค์กรในการ เปลี่ยนแปลงรูปแบบวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการใหม่เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพใน การทำงานเพิ่มมากขึ้น โดยใช้เครื่องมือในการวัดผลประเมินผลเป็นตัวช่วยในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน และวัดประสิทธิภาพที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการการจำแนกตามขอบเขตของผลกระทบทั้งด้านเทคโนโลยีและการบริหารนั้น ต่างก็เป็นนวัตกรรมที่ช่วยเสริมสร้างความแข็งแกร่งขององค์กรให้สามารถแข่งขันและเพิ่ม ประสิทธิภาพการดำเนินงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในอุตสาหกรรม นั้น ๆ ต่อไป

จากความหมายและแนวคิดของนวัตกรรมที่กล่าวมานั้น ทำให้สามารถจำแนก องค์ประกอบที่เป็นมิติสำคัญของนวัตกรรมได้ 3 ประการ คือ ความใหม่ (Newness) หมายถึงเป็นสิ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นซึ่งอาจเป็น ตัวผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่เลยก็ได้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ กล่าว คือ นวัตกรรมจะ ต้องสามารถทำให้ เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรง หรือไม่เป็นตัว เงินโดยตรงก็ได้การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) สิ่งที่จะเป็น นวัตกรรมได้นั้นต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานของการพัฒนาให้เกิดซ้ำ ใหม่ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบ การทำซ้ำเป็นต้น

4. แนวคิดการสร้างทีม (Team Building)

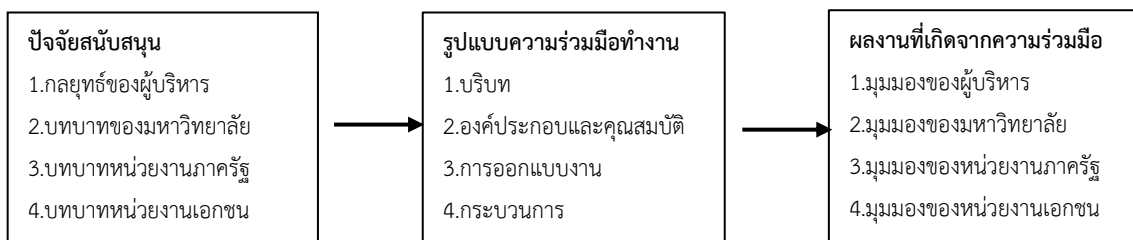
การสร้างทีมหมายถึงกระบวนการทำกิจกรรมร่วมกันเริ่มจากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลภายในกลุ่มสามารถเรียนรู้การวินิจฉัยปัญหา เพื่อปรับปรุงความสัมพันธ์ต่างๆในการทำงานให้ดีขึ้นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งความสัมพันธ์เหล่านี้จะมีผลต่อการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ,2545;สุนันทา เลาหันทน์,2549) ทีมงานจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวเกิดจากทีมงาน ไม่ได้เกิดจากภายนอกและจะไม่ล้มเหลวเป็นรายบุคคล แต่จะล้มเหลวทั้งทีม (Katzenbach,&Smith,1993)

5. องค์ประกอบของทีมงาน

ศุภโชค ชุนอิว (2545,หน้า129-135)เสนอว่าองค์ประกอบของทีมงานคือมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างมีแบบแผน แม็คเกอร์ตี้ (McGurty,2011)แห่งมหาวิทยาลัยโคลัมเบียได้กล่าวว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทีมมีดังนี้ 1.การจัดโครงสร้างองค์กร 2. การให้รางวัล 3. การมอบหมายภาระงาน 4.แหล่งทรัพยากร 5. วัฒนธรรมความร่วมมือ

สรุปการสร้างทีมจะสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะของภาวะผู้นำ และกลยุทธ์การบริหารของผู้บริหารในการสร้างทีมดังนั้น การที่มีผู้นำเป็นตัวอย่างที่ดีส่งเสริมความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และความคิดนอกกรอบเพื่อให้ได้แนวทางใหม่ในการทำงาน

4.กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

1. วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ต้องการค้นหารูปแบบแนวทางความร่วมมือของทีมงานในการคิดนวัตกรรมแอปพลิเคชัน และ นวัตกรรมด้านการบริการ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดนวัตกรรม ที่เทศบาลตำบลศรีสุนทรนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรโดยเทศบาล

ตำบลศรีสุนทรนำข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และนักวิชาการที่มีความรู้จากหน่วยงานภาครัฐ โดยมีการค้นแหล่งข้อมูลดังนี้

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ซึ่งคณะผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร 2 ท่าน ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 1 ท่าน (เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ) ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลศรีสุนทร 3 ท่าน อาจารย์และกรรมการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ 1 ท่าน (อาจารย์ที่ดูแลด้านระบบไอที)

2. นำผลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) และปรึกษาอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างความร่วมมือการสร้างนวัตกรรมแบบเปิด (อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย) เพื่อให้ได้รูปแบบนวัตกรรมแอปพลิเคชัน และนวัตกรรมบริการภายใต้การดำเนินงาน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นระยะเวลา 1 เดือน (เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2565) มีการเก็บข้อมูล 2 ประเภท

1. ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการรวบรวม ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยรวบรวมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ประกอบการกำหนดกรอบแนวคิด และประกอบการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลเชิงสำรวจ โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ face to face และ google meet วิธีการดำเนินการมีดังนี้

2.1 วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร

2.2 กำหนดคุณสมบัติผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล โดยพิจารณาจากปัญหาและความต้องการของเทศบาลตำบลศรีสุนทร เป็นหลักว่าต้องการข้อมูล และความช่วยเหลือหรือสนับสนุนในด้านใดบ้าง

2.3 ประสานอาจารย์และนักวิชาการ เพื่อบริการนัดหมายเวลาในการสัมภาษณ์

2.4 สัมภาษณ์ตามวัน และเวลาที่กำหนด ผ่านช่องทาง Face to Face และ google meet

2.5 เก็บรวบรวมข้อมูล

2.6 วิเคราะห์และสรุปผล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งเป็นคำตอบแบบปลายเปิด มาวิเคราะห์ตอบโจทยวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้หลักทฤษฎี แนวคิดของนักวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. ผลงานการวิจัย

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ (เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ) ผู้ให้บริการเทศบาลตำบลศรีสุนทร อาจารย์และกรรมการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ (อาจารย์ที่ดูแลด้านระบบไอที)

4.1 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร เทศบาลตำบลศรีสุนทรมุ่งที่จะพัฒนาในส่วนของการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ลดขั้นตอนการให้บริการ ก่อนหน้านี้ทางเทศบาลก็ได้นำแอปพลิเคชันที่ผลิตโดย สวทช. Traffy fondue มาใช้ในส่วนของการรับเรื่องร้องเรียนของเทศบาล แต่ที่สำคัญอยากให้มีความจริงจังคือในส่วนของการเงินของฝ่ายพัฒนารายได้ที่อยากให้การให้บริการทำให้ชีวิตพี่น้องประชาชนของง่ายขึ้นควรมีการจัดทำแอปพลิเคชันเพื่อชำระค่าบริการต่างๆในเทศบาลตำบลศรีสุนทรผู้บริหารเล็งเห็นถึงความสะดวกสบายของประชาชนที่จะสามารถชำระเงิน ได้จากทุกที่และพร้อมที่ให้ความ

ร่วมมือที่จะนำแอปพลิเคชันต่างๆมาพัฒนาให้บริการ ทั้งในส่วนของงบประมาณ ทรัพยากร และบุคลากรทั้งยังสามารถพูดคุยกับธนาคารได้โดยทำ MOU ประสานความร่วมมือได้แต่ยังคงมีอุปสรรคในการนำนวัตกรรมแอปพลิเคชันมาใช้ที่เทศบาลตำบลศรีสุนทร มีหลายปัจจัยคือ ปัจจัยที่ 1 จะเป็นในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระบบราชการโดยเฉลี่ยจะอยู่ในเจนเนอเรชั่นที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติและอุดมการณ์ในการทำงานค่อนข้างยาก ปัจจัยที่ 2 พฤติกรรมองค์กรที่ไม่พร้อมยอมรับการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยที่ 3 องค์กรและผู้รับบริการไม่แน่ใจว่าแอปพลิเคชันจะสามารถใช้งานได้จริงหรือไม่แต่ทั้งนี้ คณะผู้บริหารก็จะพยายามพัฒนาเพื่อให้เทศบาลตำบลศรีสุนทรเป็นเมือง Smart City

4.2. จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการการที่นำแอปพลิเคชัน SST มาใช้ในการชำระค่าบริการผ่านระบบออนไลน์มีความจำเป็นเนื่องจากปัจจุบันฝ่ายพัฒนารายได้เทศบาลตำบลศรีสุนทรประสบปัญหาเกี่ยวกับการใช้บุคลากรออกไปส่งใบแจ้งหนี้ตามบ้าน ในบางครั้งผู้รับบริการไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ ใบแจ้งหนี้หาย ผู้รับบริการไม่อยู่บ้าน ซึ่งตำบลศรีสุนทรมี 8 หมู่บ้าน ซึ่งการจัดเก็บรายได้ที่ผ่านมาจัดเก็บได้ไม่เต็ม 100 %ควรมีแอปพลิเคชันมาใช้งานเพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพขึ้นแต่ก่อนที่มีการใช้งานผ่านระบบแอปพลิเคชันต้องมีการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมในการใช้แอปพลิเคชันในการทำงานการที่จะทำให้ออปพลิเคชัน SST ของเทศบาลตำบลศรีสุนทรประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิผลต่อองค์กรต้องได้รับการส่งเสริมจากหน่วยงานทั้งในส่วนของงบประมาณการจัดทำแอปพลิเคชัน การให้ความรู้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก และให้ความรู้ประชาชนผู้รับบริการควบคู่กันไปด้วย

4.3. จากการสัมภาษณ์อาจารย์ที่ดูแลด้านระบบไอที การสร้างแอปพลิเคชัน SST ของเทศบาลตำบลศรีสุนทรสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระค่าใช้จ่ายจากพฤติกรรมของประชาชนในสังคมปัจจุบัน แต่เพื่อให้การใช้งานแอปพลิเคชันให้มีประสิทธิผลมากที่สุด ควรมีระบบที่รองรับการใช้งานทั้ง 2 รูปแบบ คือ ระบบ ios และระบบ android อีกทั้งควรมีรูปแบบการชำระเงินที่หลากหลายพร้อมรองรับระบบต่าง ๆ ของธนาคารเครือข่าย อาทิ ระบบการจ่ายเงินทรูมันนี่ หรือระบบการจ่ายเงิน Dolfin Money by KBank ธนาคารกสิกรไทย เนื่องจากพฤติกรรมของประชาชนในสังคมปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่แล้วพฤติกรรมการใช้ชีวิตของผู้คนในวัยทำงาน ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถใช้ออปพลิเคชันต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกของตัวเองได้ในชีวิตประจำวัน สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินของประชาชนสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของประชาชนได้ และหากแอปพลิเคชัน SST ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร เป็นการอำนวยความสะดวกเพื่อเพิ่มช่องทางการชำระเงิน และประหยัดเวลาในการเดินทางสำนักงานเทศบาล และประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตจากการจราจร

4.4. จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการการชำระต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร

4.4.1 ชำระค่าธรรมเนียมขยะและค่าธรรมเนียมประปา จากการสัมภาษณ์วิธีการชำระเงินของผู้ใช้บริการท่านนี้คือการให้พนักงานไปชำระค่าธรรมเนียมที่สำนักงานเทศบาลโดยที่จะมีการแจ้งใบแจ้งหนี้มาจากทางเทศบาลเลย รู้สึกว่าไม่ได้ยุ่งยากอะไรมากหากปรับเปลี่ยน รูปแบบการให้บริการโดยการจัดสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมาจะดีมากโดยมีการชำระค่าบริการ แจ้งหนี้ ออกใบเสร็จจนระบบออนไลน์ได้เลย จะได้ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ

4.4.2 ค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง จากการสัมภาษณ์วิธีการชำระเงินของผู้ใช้บริการท่านนี้คือการโอนชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหากมีการจัดสร้างแอปพลิเคชันที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ง่ายสบายในแอปพลิเคชันก็อยากให้ในส่วนของชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างสามารถอัปโหลดภาพถ่ายผ่านระบบออนไลน์

เพราะในบางครั้งพื้นที่ที่ดินแต่ละสวนอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงไปทำกิจการ อย่างอื่นเช่นจากที่เคยเป็นที่ดินทางการเกษตรอาจจะเปลี่ยนไปทำกิจการอย่างอื่นซึ่งอยากให้สามารถส่งข้อมูลไปทางเทศบาลประเมินภาษีได้

โดยไม่ต้องเดินทางไปชี้แจงที่เทศบาลก็จะทำให้ผู้จ่ายภาษีและทางเทศบาลตำบลศรีสุนทรได้มีข้อมูลที่ต้องกันทำให้ทั้งสองฝ่ายไม่เสียผลประโยชน์

4.4.3 ภาษีป้าย จากการสัมภาษณ์วิธีการชำระเงินของผู้ใช้บริการท่านนี้ได้เห็นถึงปัญหาในการประเมินราคาป้ายที่ผิดพลาดหากมีการให้บริการโดยการจัดสร้างแอปพลิเคชันให้มีระบบการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องทำงานหลายรอบ สามารถชำระเงิน แจ้งการขอรับการประเมินภาษี อัปเดตสภาพป้ายปัจจุบันผ่านช่องทางออนไลน์ได้เลยจะดีมากและจะสามารถลดขั้นตอนกันทำงานของเจ้าหน้าที่ได้

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆของทางเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีความเห็นด้วยใน การสร้างแอปพลิเคชัน SST ขึ้นเพื่อเพิ่มความสะดวสบาย ชำระเงินสะดวกได้ด้วยตนเองไม่ต้องเดินทางมาถึงเทศบาลยังมีข้อเสนอแนะให้ภายในแอปพลิเคชันเพิ่มช่องทางแนบเอกสารเพื่อจะทำให้เจ้าหน้าที่การตรวจเช็คได้ง่ายและสามารถเก็บค่าใช้บริการได้มากขึ้นสามารถเพิ่มรายได้ให้กับเทศบาลอีกด้วย

5. สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร เจ้าหน้าที่ภาครัฐ อาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต และผู้ใช้บริการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ทำให้ได้แนวทางการร่วมมือของผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทรกับมหาวิทยาลัยการสร้างนวัตกรรมแอปพลิเคชัน และด้านบริการภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิดซึ่งแนวทางการร่วมมืออยู่ในรูปแบบที่ต้องทำโครงการร่วมมือกัน พบว่ามีปัจจัยที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรมจากภายในองค์กรคือ โครงสร้างการบริหารงาน ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในองค์กร จากภายนอกคือมหาวิทยาลัยสนับสนุนองค์ความรู้และแนะนำแนวคิดการสร้างโมเดลแอปพลิเคชัน ตั้งแต่การร่วมคิดนวัตกรรมสอนการตลาด รวมทั้งได้เครือข่ายที่สามารถนำไปดำเนินการคิดนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและบริการในหน่วยงานได้จริงซึ่งผลลัพธ์ที่เกิดจากความร่วมมือที่เกิดขึ้นได้ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การอธิบายผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากความร่วมมือภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด

องค์กร	ผลลัพธ์จากการทำงานของทีมงานภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด	
	องค์ประกอบ	รายละเอียด
ผู้ประกอบการ	นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product)	การสร้างช่องทางการให้บริการรูปแบบใหม่ และช่องทางในการจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลรูปแบบใหม่
	นวัตกรรมกระบวนการ (Process)	การลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและเพิ่มรายได้จากความสะดวสบายของผู้รับบริการ
	นวัตกรรมการตลาด (Marketing)	ยกระดับการให้บริการประชาชนเพิ่มช่องทางการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ

องค์กร	ผลลัพธ์จากการทำงานของทีมงานภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด	
	องค์ประกอบ	รายละเอียด
มหาวิทยาลัย	การจัดสิทธิบัตร	การทำสัญญาของการครอบครองงานวิจัยภายใต้เงื่อนไขข้อตกลงร่วมกับหน่วยงาน/องค์กร
	ผลงานทางวิชาการ	ความสามารถด้านการศึกษาแอปพลิเคชันเพื่อนำไปใช้ในรัฐบาลและเอกชน
	บริการทางวิชาการ	การให้การสนับสนุนผู้ประกอบการอย่างเข้มแข็ง
ภาครัฐ	ผลงานขององค์กร	ได้ผลงานด้านการพัฒนาและยกระดับการให้บริการประชาชน

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการ อาจารย์เชี่ยวชาญในด้านไอที โดยอาจารย์ได้คำแนะนำแนวทางในการคิดพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมด้านบริการของการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลศรีสุนทร ซึ่งเป็นการจัดแอปพลิเคชัน จากข้อมูลด้านการคิดค้นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีนั้นได้รับการแนะนำในการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย จากศึกษาของ (สายทอง กองอุดม, 2561) พบว่า เทคโนโลยีสำหรับวัยหนุ่มสาวสิ่งนี้ถือเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต ทั้งทางด้านการศึกษาติดต่อสื่อสาร การให้ความบันเทิง และการตอบสนอง

ความต้องการในหลายๆด้านในการจะสร้างแอปพลิเคชันใหม่ต้องศึกษาพฤติกรรมของประชาชนในพื้นที่ที่มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีหรือทำธุรกรรมทางโทรศัพท์มายน้อยเพียงใดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (ศุภรัตน์ ถาวรชื่น, 2560) กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติด้านบวก ที่เกิดหลังจากได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังไว้แล้วอันเนื่องมาจากการบริการที่ดีถูกต้องรวดเร็ว กิริยามารยาทที่แสดงออกถึงความเป็นมิตรและความไว้วางใจในการให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันและยังกล่าวไว้ว่าความคาดหวังที่มีต่อการใช้แอปพลิเคชัน (Application) SST หมายถึงสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการในด้านความปลอดภัยด้านความสะดวกรวดเร็วและด้านความน่าเชื่อถือ

คณะผู้วิจัยได้แนวทางในการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดทำแอปพลิเคชันและด้านบริการรวมทั้งได้เครือข่ายที่ยินดีให้ความช่วยเหลือทางการสร้างแอปพลิเคชันในอนาคต ซึ่งคาดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดได้จริงโดยอาศัยแนวคิดด้านกลยุทธ์ผู้ประกอบการ องค์ความรู้ เทคโนโลยีจากมหาวิทยาลัยและการสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้นได้จากความร่วมมือภายใต้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิดได้แก่ผู้บริหารได้แอปพลิเคชันที่สามารถจัดเก็บรายได้เพิ่มขึ้นให้กับเทศบาลตำบลศรีสุนทร มหาวิทยาลัยมีจำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ ภาครัฐมีผลงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยและยกระดับความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ

6. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอจากการวิจัย

1. ผู้บริหารเทศบาลตำบลศรีสุนทร และหน่วยงานเอกชนควรรหาช่องทางหรือเวทีในการประชุมประสานความร่วมมือในการพัฒนา ส่งเสริมให้แอปพลิเคชันใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด
2. มหาวิทยาลัยควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการความร่วมมือ ช่องทางประสานงานให้กับบุคคลภายนอก รับผิดชอบต่อเพิ่มโอกาสของประชาชนในการประสานความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยได้
3. เทศบาลตำบลศรีสุนทรควรนำผลการวิจัยนี้ไปพิจารณานำไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแอปพลิเคชัน และการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. เทศบาลตำบลศรีสุนทรควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปพัฒนาต่อยอด เช่น วางแผนพัฒนาเป็น smart city
5. เนื่องจากเทศบาลตำบลศรีสุนทรมีคุณสมบัติครบ ดังนั้นควรมีการนำนวัตกรรมมาใช้ด้านบริการ และจัดเก็บข้อมูล มีช่องทางการให้บริการเพิ่ม
6. เทศบาลตำบลศรีสุนทรควรเตรียมความพร้อมและวางแผนเข้าร่วมโครงการกับสถาบันวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต (เป็นโอกาสการสร้างนวัตกรรมให้เป็นรูปธรรมได้จริง)
7. เทศบาลตำบลศรีสุนทรควรนำผลการวิจัยไปต่อยอดและพัฒนาเพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินกิจการที่จะต้องใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่ โปรแกรมในการให้บริการและจัดเก็บข้อมูล และควรเข้าพบผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน เพื่อปรับจุดเด่นและแก้จุดด้อย ภายในและภายนอกเทศบาลตำบลศรีสุนทร เพื่อการให้บริการและจัดเก็บข้อมูลตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ และความสำเร็จความสำเร็จให้กับเทศบาลตำบลศรีสุนทร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องพัฒนาแอปพลิเคชันให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น
2. ควรศึกษาความพึงใจของประชาชนพื้นที่ที่มีความพึงพอใจอย่างน้อยเพียงใด
3. ควรมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มเติมเพื่อประโยชน์ในการคิดนวัตกรรม

7. บรรณานุกรม

- ขวัญฤดี ฮวดหุ่น.(2560). *อิทธิพลของแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารยุคปัจจุบัน*. สืบค้นเมื่อ 9 สิงหาคม 2565 .จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jam/article/view/138093/102709>
- โครงการห้องปฏิบัติการนวัตกรรมภาครัฐ.(2561). *ประเภทนวัตกรรม*. สืบค้นเมื่อ 11 สิงหาคม 2565 .จาก http://wise.co.th/wise/Presentations/Digital/Innovative_Organization_17_November_2017.pdf
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์และคณะ.(2545). *แนวคิดเกี่ยวกับสร้างทีม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565 . จาก <http://www.edu.nu.ac.th/researches/admin/upload/657171111105626is.pdf>
- เทศบาลตำบลศรีสุนทร.(2564). *ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลศรีสุนทร*. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 สิงหาคม 2565. จาก <https://srisunthon.go.th/basic-information>

- ธรรมสถิตเดช และนันทิญา ยอดตระกูล.(2561). *กลยุทธ์เพื่อสร้างการรับรู้ด้านนวัตกรรมแบบเปิด ในอุตสาหกรรม
ธนาคาร กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*.สืบค้นเมื่อ 12 สิงหาคม 2565 จาก
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/2771/1/TP%20MS.020%202561.pdf>
- นันทิกา วิลัยลักษณ์. (2562). *เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธุรกรรมการเงินนโยบายแบงก์กิ้ง SCB Easy ในจังหวัดสมุทรปราการ*.
สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/4834/1/nanthika_wila.pdf
- ศิระนันท์ ศิวพิทักษ์.(2560). *ทฤษฎีด้านนวัตกรรม*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565 .จาก
https://sju.ac.th/pap_file/a96c0e1e91fc860c1ee2e155f088ab71.pdf
- ศุภโชค ชุนอิว.(2545). *องค์ประกอบทีม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2565. จาก
<http://www.edu.nu.ac.th/researches/admin/upload/657171111105626is.pdf>
- ศุภรัตน์ ถาวรชื่น. (2560). *เรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ออปพลิเคชันKTB netbank ของผู้รับบริการ
ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)*. สืบค้นจาก
http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5707030184_7085_9247.pdf
- สันติ กระแจจันท์และ ญัฐสพันธ์ เผ่าพันธุ์.(2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อนวัตกรรมแบบเปิดของธุรกิจร้านอาหารใน
ประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2565 . จาก
<https://so06.tcithaijo.org/index.php/jomld/article/view/244068/166669>
- สายทอง กองอุดม.(2561).*นวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศและการเรียนรู้*. สืบค้นเมื่อ 25 สิงหาคม 2565.จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/643988>
- สุดารัตน์ วงศ์เทียมใจ. (2561). *พฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ออปพลิเคชัน PE A Smart Plusใน
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช* .สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565. จาก <http://www.ba-abstract.ru.ac.th/index.php/abstractData/viewIndex/193.ru>
- อุบลวรรณ ชุนทองและคณะ.(2563).*ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาระบบการชำระเงินผ่านสมาร์ต
โฟนด้วยเทคโนโลยี* .สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <https://so05.tcithaijo.org/index.php/RJPJ/article/view/187526>
- Wawire & Okelo (2014). *การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย*.สืบค้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2565. จาก
<https://profile.yru.ac.th/storage/academicdocuments/September2021/TaZFtEcvV3x1XFiklukZ. pdf>