

การจัดการนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนด้านใบอนุญาตขับรถ
ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Innovation management to develop public services regarding driver's licenses at the
Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office

เบญจวรรณ ไพพิเชษฐ์

Benjawan Paiphicheat

หัวหน้าสำนักงาน สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Director of Office, Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office

E-mail: benjawan.pai@rmutr.ac.th

Received 17-12-2025; Revised 30-12-2025; Accepted 31-12-2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อประเมินระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ดำเนินการวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 397 คน โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าที ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียวและค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัยประกอบด้วย (1) ด้านระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ด้านการเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเห็นเกี่ยวกับระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน (3)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวก

คำสำคัญ: การบริการประชาชน นวัตกรรมบริการ ใบอนุญาตขับรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์, การจัดการนวัตกรรม

Abstract

This research aimed to: (1) evaluate the level of innovation in driver's license services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office; (2) compare the level of innovation in driver's license services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office classified by individual factors; and (3) test the relationship between management and innovation in

driver's license services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office. The research was conducted by collecting data from 397 people receiving services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office. The data were collected using a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and Pearson's correlation coefficient. The research results included: (1) the level of innovation in driver's license services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office was at the highest level; and (2) a comparison of the level of innovation in driver's license services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office classified by individual factors. The opinions of people receiving services at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office, regardless of age, occupation, and education level, were different. There were differing opinions regarding the level of innovation in driver's license service at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office. (3) Regarding the relationship between management and innovation in driver's license service at the Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office, a positive relationship was found.

Keywords: Public service, Service Innovation, Driver's License, Prachuap Khiri Khan Provincial Transport Office, Innovation Management

บทนำ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ถือเป็นกลไกสำคัญของภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชน และเป็นปัจจัยชี้วัดคุณภาพการบริหารจัดการของประเทศในยุคปัจจุบัน การบริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ แต่ยังส่งผลต่อความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์ขององค์กรภาครัฐในสายตาของประชาชนอีกด้วย ดังนั้น หน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนในยุคดิจิทัล ในอดีต การให้บริการของหน่วยงานภาครัฐมักถูกวิพากษ์วิจารณ์ว่าเป็นไปอย่างล่าช้า มีขั้นตอนที่ซับซ้อน และขาดความยืดหยุ่น ซึ่งก่อให้เกิดความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ประชาชนมีทัศนคติด้านลบต่อระบบราชการไทย การบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพดังกล่าวไม่เพียงแต่กระทบต่อผู้รับบริการเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อการใช้ทรัพยากรของรัฐที่ไม่คุ้มค่า และขัดขวางต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม ปัจจุบันรัฐบาลและหน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรม (Innovation) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะการนำนวัตกรรมด้านการบริการ (Service Innovation) มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน แนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ที่เน้นการพัฒนาประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ขององค์กรควบคู่ไปกับการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นหน่วยงานราชการระดับจังหวัดที่มีภารกิจสำคัญในการกำกับดูแลการคมนาคมทางบก และให้บริการประชาชนด้านการออกใบอนุญาตขับรถ ซึ่งเป็นบริการที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนนและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน การให้บริการด้านใบอนุญาตขับรถประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การ

สมัคร การอบรม การทดสอบ การออกใบอนุญาต การต่ออายุใบอนุญาต รวมถึงการตรวจสอบและประเมินผล กระบวนการที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดนี้จำเป็นต้องดำเนินการภายใต้ระเบียบและมาตรฐานที่กรมการขนส่งทางบก กำหนด

ในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา กรมการขนส่งทางบกได้ผลักดันนโยบายการพัฒนาการให้บริการสู่ระบบดิจิทัล มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดปัญหาความล่าช้า ตัวอย่างเช่น ระบบจองคิวออนไลน์ (Online Queue System) ที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเลือกเวลาที่สะดวกได้ล่วงหน้า ลดปัญหาการแออัดที่สำนักงาน ระบบ การอบรมและการสอบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning and E-Testing) ที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว และโปร่งใส รวมถึงการจัดทำ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชน สะท้อนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้โดยตรง แนวทางเหล่านี้ถือเป็นนวัตกรรมบริการที่สำคัญ ซึ่งช่วย เพิ่มคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความโปร่งใสของการทำงานราชการ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีการนำนวัตกรรม ด้านต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการ แต่ยังคงมีข้อท้าทายหลายประการ เช่น ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ ในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การบูรณาการเทคโนโลยีกับกระบวนการที่ซับซ้อนเดิม ความเข้าใจและการ เข้าถึงของประชาชนในกลุ่มต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกัน ด้านอายุ ระดับการศึกษา หรืออาชีพ ตลอดจนปัญหา ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่อาจยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า การ นำนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้เพียงอย่างเดียวอาจยังไม่เพียงพอ แต่จำเป็นต้องมีการจัดการ (Management) ที่มี ประสิทธิภาพควบคู่กันไป

แนวคิดด้านการจัดการของ Henri Fayol (POCCC : Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling) สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาการบริหารจัดการนวัตกรรมของ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ โดยการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน การสั่งการที่เหมาะสม การประสานงานอย่างเป็นระบบ และการควบคุมที่รัดกุม จะช่วยให้หน่วยงานที่นำมาใช้ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และสามารถสร้างคุณภาพการบริการที่ประชาชนคาดหวังได้ ในขณะเดียวกัน ทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (SERVQUAL) ซึ่งเน้นมิติด้านความ น่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) ความมั่นใจ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) และความเป็นรูปธรรม (Tangibles) ก็มีความสำคัญในการประเมินคุณภาพของนวัตกรรมการ บริการ เนื่องจากช่วยสะท้อนมุมมองและประสบการณ์ของผู้รับบริการต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ดังนั้น การศึกษาการจัดการนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนด้านใบอนุญาตขับรถของ สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงมีความสำคัญทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ เชิงวิชาการจะช่วยเติม เต็มองค์ความรู้เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการและนวัตกรรมบริการในบริบทของหน่วยงาน ราชการไทย ขณะที่เชิงปฏิบัติจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานโดยตรงในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการให้บริการ และสร้างแนวทางต้นแบบสำหรับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ

กล่าวโดยสรุป การวิจัยเรื่องนี้จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ตลอดจนการสร้างองค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการยกระดับการจัดการ

นวัตกรรมของภาครัฐในอนาคต เพื่อให้การให้บริการประชาชนมีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง การจัดการนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้ารวบรวมเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาสนับสนุนการดำเนินงานวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ในงานบริการที่ลูกค้าที่หลากหลาย ๆ ธุรกิจกำลังดำเนินการอยู่นั้น มักจะมีคำถามของผู้ประกอบการหรือผู้จัดการ ว่าทำอย่างไรถึงจะทำให้องค์กรของเรา มีบริการที่ดี รวดเร็ว และครบวงจร จนมีลูกค้าที่ชมบอกปากต่อปากว่าให้ให้มาที่เราลูกค้ามาแล้วรู้สึกประทับใจ จนทำให้เกิดแบรนด์ในการบริการ อันจะส่งผลต่อแบรนด์ขององค์กรแน่นอนว่าทุก ๆ องค์กรต้องการให้เกิดภาพนี้ขึ้น วิธีการสร้างนั้นมีใช้สร้างได้เพียงไม่กี่เดือน แต่มันต้องสร้างกันหลายปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร หลายองค์กรก็มีวิธีที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับลักษณะธุรกิจ ค่านิยม และวัฒนธรรมขององค์กรนั้น ๆ ด้วย วิธีการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศและครบวงจร (One-Stop-Service) นั้น เป็นวิธีหนึ่งที่สำคัญและสามารถนำมาใช้ได้ โดยจะต้องมีการปรับปรุงปัจจัยสู่ความสำเร็จในสามปัจจัยหลัก (พิชญพร รุโจปการ, 2556) คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ 2) สถานที่สิ่งแวดล้อม และ 3) กระบวนการให้บริการ การให้บริการอาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery) ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังต่อไปนี้ แมกซ์ เวเบอร์ (Weber, 1996 อ้างถึงใน ญัฐพล ชวนสมสุข, 2553) นักวิชาการเยอรมันได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด ก็คือการให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Sine Ire Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการ ที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนใจใครเป็นพิเศษ หลักการนี้ให้มุ่งเน้นปฏิบัติงาน โดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

การจัดการเป็นศาสตร์ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีหลายแนวคิดที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน แนวคิดและทฤษฎีเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผน กำกับ ดูแล และประเมินผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งด้านกลยุทธ์ การปฏิบัติการ การบริหารบุคลากร การเงิน และการจัดการข้อมูล อันได้แก่ แนวคิดการจัดการแบบคลาสสิก (Classical Management Theory) แนวคิดการจัดการแบบคลาสสิกเริ่มต้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 19 ถึงต้นศตวรรษที่ 20 และมุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ผ่านการวิเคราะห์โครงสร้าง หน้าที่ และกระบวนการของ Taylor, 1911) 1.

Scientific Management ของ Frederick W. Taylor เน้นการวิเคราะห์งานอย่างเป็นระบบ เพื่อหาวิธีปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับแต่ละงาน โดยให้ความสำคัญกับการแบ่งงานอย่างชัดเจน การฝึกอบรมพนักงาน และการกำหนดมาตรฐานการทำงาน (Taylor, 1911) 2. Administrative Management ของ Henri Fayol เน้นการวางโครงสร้างองค์กรและหน้าที่ของผู้บริหาร ทั้งการวางแผน (Planning), การจัดองค์การ (Organizing), การนำบุคลากร (Leading), การประสานงาน (Coordinating), และการควบคุม (Controlling) หรือที่เรียกว่า Fayol's Five Functions of Management (Fayol, 1949) 3. Bureaucratic Management ของ Max Weber เน้นการสร้างองค์กรแบบเป็นระบบ กฎระเบียบชัดเจน การแบ่งหน้าที่และอำนาจอย่างเป็นลำดับขั้น และการดำเนินงานตามกฎหมายเกณฑ์เพื่อความเป็นธรรมและประสิทธิภาพ (Weber, 1947)

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาการจัดการนวัตกรรมเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนด้านใบอนุญาตขับรถ ของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 41,222 คน (อ้างอิงจากสถิติการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ ณ วันที่ 27 มิถุนายน 2568)

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยหลักความน่าจะเป็นโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยการสุ่มจากบัญชีรายชื่อหรือลำดับของผู้มาติดต่อขอรับบริการในแต่ละวัน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายและเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็นส่วนของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล และส่วนประเมินการจัดการนวัตกรรมตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือดังนี้

ความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และนำผลมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.92 ซึ่งแสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นสูงและมีความเสถียรในการนำไปจัดเก็บข้อมูลจริง

3. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลขและสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดตั้งได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
 นวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถ โดยรวม

นวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1.ด้านการจับต้องได้	4.73	0.52	มากที่สุด	5
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	4.79	0.47	มากที่สุด	1
3.ด้านการตอบสนอง	4.76	0.49	มากที่สุด	3
4.ด้านความมั่นใจ	4.74	0.48	มากที่สุด	4
5.ด้านความเอาใจใส่	4.78	0.46	มากที่สุด	2
รวม	4.76	0.48	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่าความเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถ โดยรวมอยู่ในระดับที่ มากที่สุด
 ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.48) หากพิจารณารายด้านพบว่าความเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงาน
 ขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน
 โดยมีความเห็นด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือ ด้านความ
 เอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.78$, S.D. = 0.46) ด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.76$, S.D. = 0.49) ด้านความมั่นใจ ($\bar{X} = 4.74$,
 S.D. = 0.48) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการจับต้องได้ ($\bar{X} = 4.73$, S.D. = 0.52)
 ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัด
 ประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นที่
 แตกต่างกัน ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกเพศ

นวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1.ด้านการจับต้องได้	4.73	0.52	4.75	0.47	-0.85	0.40
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	4.77	0.48	4.81	0.46	-1.25	0.21
3.ด้านการตอบสนอง	4.72	0.49	4.76	0.52	-1.10	0.27
4.ด้านความมั่นใจ	4.73	0.46	4.76	0.46	-0.94	0.35
5.ด้านความเอาใจใส่	4.75	0.44	4.80	0.47	-1.95	0.05
รวม	141.15	6.20	143.45	5.16	-3.98	0.00*

***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05**

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศแตกต่างกันต่อนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถ พบว่าในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน กลับไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั้นแสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถ ด้านการจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ โดยภาพรวมแตกต่างกัน โดยเพศชาย มีความเห็นทั้ง 5 ด้าน ต่ำกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ

นวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1.ด้านการจับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	140.50	4	35.13	1.03	0.40
	ภายในกลุ่ม	13370.00	392	34.11		
	รวม	13510.50	396			
2.ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	180.00	4	45.00	1.32	0.27
	ภายในกลุ่ม	13310.50	392	33.96		
	รวม	13490.50	396			
3.ด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	210.00	4	52.50	1.55	0.19
	ภายในกลุ่ม	13330.00	392	34.00		

	รวม	13540.00	396			
4.ด้านความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	230.00	4	57.50	1.72	0.15
	ภายในกลุ่ม	13260.00	392	33.82		
	รวม	13590.00	396			
5.ด้านความเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	350.00	4	87.50	2.58	0.004*
	ภายในกลุ่ม	13230.00	392	33.76		
	รวม	13580.00	396			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	333.90	4	83.48	2.47	0.045*
	ภายในกลุ่ม	13321.40	392	33.98		
	รวม	13655.30	396			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน ในภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า 0.05 นั้นแสดงให้เห็นว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีความคิดเห็นต่อระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ต่อระดับนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน ในด้านความเอาใจใส่แตกต่างกัน แต่ไม่แตกต่างกันในด้านการจับต้องได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านความมั่นใจ

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 4 ตารางผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวม

ปัจจัยด้านการจัดการ	นวัตกรรมการบริการด้านใบอนุญาตขับรถ		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการวางแผน	0.45	0.000**	ปานกลาง
ด้านการจัดองค์การ	0.38	0.001**	น้อย
ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ	0.42	0.000**	ปานกลาง
ด้านการประสานงาน	0.50	0.000**	ปานกลางถึงสูง
ด้านการควบคุม	0.33	0.003**	น้อย
รวม	0.55	0.000**	ปานกลางถึงสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ตารางที่ 4 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการ ได้แก่ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม โดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิง

บวกกับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านการวางแผน ด้านการบังคับบัญชาสั่งการ ด้านการจัดองค์การ และด้านการควบคุม ตามลำดับ

อภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ ระดับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าสำนักงานขนส่งสามารถปรับใช้แนวคิดด้านนวัตกรรมและการบริการสมัยใหม่เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ด้านความน่าเชื่อถือ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง สะท้อนให้เห็นถึงความถูกต้อง ความตรงต่อเวลา และมาตรฐานการดำเนินงานที่ชัดเจน เป็นสิ่งที่ประชาชนให้ความสำคัญเมื่อมาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตขับรถ รองลงมาคือ ด้านความเอาใจใส่ และ ด้านการตอบสนอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรของสำนักงานขนส่งมีการให้บริการที่เป็นมิตร ใส่ใจ และพร้อมให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ตลอดจนการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ในขณะที่ ด้านความมั่นใจ อยู่ในลำดับถัดมา บ่งบอกว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นในทักษะ ความรู้ความสามารถ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วน ด้านการจับต้องได้ อยู่ในลำดับสุดท้าย อาจเนื่องมาจากการให้บริการใบอนุญาตขับรถมีลักษณะเป็นงานด้านเอกสารและระบบสารสนเทศมากกว่าการสัมผัสกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ศิริพร เจริญศิริวิริยะกุล (2554) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงสุดเช่นเดียวกัน รองลงมาคือด้านความเอาใจใส่และด้านการตอบสนอง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความน่าเชื่อถือและการดูแลเอาใจใส่เป็นองค์ประกอบหลักที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะอยู่ในบริบทของการสาธารณสุขหรือการให้บริการด้านงานราชการขนส่ง ดังนั้น ความน่าเชื่อถือและความเอาใจใส่เป็นปัจจัยสำคัญที่ควรได้รับการคงไว้และพัฒนาต่อเนื่อง ในขณะเดียวกัน การเสริมสร้างความมั่นใจและการพัฒนาด้านสิ่งที่จับต้องได้ เช่น การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบรรยากาศการให้บริการ ก็จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการและนวัตกรรมของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ผลการเปรียบเทียบระดับนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา (1)ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกัน โดยเพศชายให้ความสำคัญในทุกด้านโดยรวม ต่ำกว่าเพศหญิง ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะความคาดหวังของผู้รับบริการที่แตกต่างกันตามบทบาททางสังคมและมุมมองของแต่ละเพศซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา (2559) ที่ พบว่า เพศมีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยผู้หญิงจะให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการด้านความเอาใจใส่และความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ชาย (2)ประชาชนที่มาใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์แสดงให้เห็นว่า ช่วงวัยของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อการรับรู้และประเมินคุณค่าของนวัตกรรมบริการ โดยช่วงกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเล็กน้อย แต่ก็ยังไม่เกินเกณฑ์ความแตกต่างทางสถิติ จะเห็นได้ว่ากลุ่มประชาชนวัยหนุ่มสาวมักให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว การเข้าถึงเทคโนโลยี และระบบบริการออนไลน์ ขณะที่กลุ่มผู้สูงอายุอาจยังคงคำนึงถึงความเข้าใจง่าย ความเป็นมิตร และการให้คำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อนวัตกรรมแตกต่างกันตามช่วงอายุอย่างมีนัยสำคัญ ในภาพรวมแตกต่างกัน (3)ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งมีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถ แตกต่างกันไป โดยกลุ่มอาชีพรับจ้างมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อทุกด้าน ได้แก่ ด้านการจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง ความมั่นใจ และความเอาใจใส่ ต่ำกว่ากลุ่มนักเรียน/นักศึกษา กลุ่มรับราชการ และกลุ่มเกษตรกร แม้ว่าค่าเฉลี่ยจะอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน และผลการวิเคราะห์ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่แนวโน้มดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า อาชีพ เป็นปัจจัยที่อาจมีอิทธิพลต่อทัศนคติและประสบการณ์ในการรับนวัตกรรมบริการ (4)ประชาชนที่มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่พบความแตกต่างด้านความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการด้านใบอนุญาตขับรถตามระดับการศึกษา ทั้งในด้าน การจับต้องได้ , ความน่าเชื่อถือ, การตอบสนอง , ความมั่นใจ และ ความเอาใจใส่ ความสอดคล้องนี้สะท้อนให้เห็นว่าการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีมาตรฐานและนวัตกรรมที่ตอบสนองความคาดหวังของประชาชนในทุกกลุ่มการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะมีการศึกษาต่ำหรือสูง ก็มีความพึงพอใจและรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

สำนักงานขนส่งจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ควรให้ความสำคัญกับสิ่งที่จับต้องได้ ของการบริการโดยสามารถใช้ผลลัพธ์นี้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานของสถานที่บริการให้ได้มาตรฐานและมีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจากตารางที่ 4.2 จะพบว่าประชาชนยังมีความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับน้อยกว่าเรื่องอื่นๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบคิวอัจฉริยะ (Smart Queue), ระบบแจ้งผลออนไลน์ หรือการประยุกต์ใช้ AI ในการตอบคำถามอัตโนมัติ ว่าส่งผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา* [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์].

https://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/1004/fulltext_is_78.pdf?sequence=1&isAllowed=y

จุฑาทิพย์ โพธิ์ลังกา. (2559). ผลกระทบของเพศต่อการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความคาดหวังและความพึงพอใจ: กรณีศึกษาสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. DSpace at Rajamangala University of Technology Thanyaburi. <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/2571>

ณัฐพล ขวนสมสุข. (2553). การบริการและทฤษฎีการบริการ: แนวคิดในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิษณุพร รุโจปการ. (2556). การพัฒนาและการปรับปรุงบริการในองค์กร: การสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

Fayol, H. (1949). *General and Industrial Management*. London, UK: Sir Isaac Pitman & Sons.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. 1988. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80012-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80012-7)

Taylor, F. W. (1911). *The Principles of Scientific Management*. New York, NY: Harper & Brothers.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York, NY: Free Press.