

นวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ณัฐพงศ์ ไกรนรา¹ จิตติมา ให้ลำยอง²

วันที่รับบทความ: 12 มิถุนายน 2567

วันแก้ไขบทความ: 25 ธันวาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ: 26 ธันวาคม 2567

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่ใช้บริการกลุ่มงานทะเบียนและบัตร จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่าง 0.50-1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุและการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของกลุ่มงานทะเบียนและบัตรประจำตัวแตกต่างกัน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร มีความสัมพันธ์เชิงบวกค่อนข้างต่ำ

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการ; กลุ่มงานทะเบียนและบัตร; อำเภอบางสะพาน; จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ประเภทบทความ: บทความวิจัย

¹หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170, ประเทศไทย

²วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมล: thitimah@gmail.com



Public Service Innovation of the Registration and Identification Card Group, Bang Saphan District, Prachuap Khiri Khan Province

Nattapong Krainara¹ Thitima Holomyong²

Received: June 12, 2024

Revised: December 25, 2024

Accepted: December 26, 2024

Abstract

This research article aims to evaluate the level of public service innovation of the Registration and Identification Card Group, Bang Saphan District, Prachuap Khiri Khan Province; to compare the public service innovation of the Registration and Identification Card Group, Bang Saphan District, Prachuap Khiri Khan Province categorized by personal characteristics; and to examine the correlation between the management and the public service innovation of the Registration and Identification Card Group. This study employed a quantitative approach. The sample consisted of 398 service recipients of the Registration and Identification Card Group. The research instrument was a 5-point rating scale questionnaire with the Item-Objective Congruence between 0.50-1.00 and reliability of the questionnaire in question stood at 0.93. Statistics used to analyze the data were frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test, One-way ANOVA, and Pearson's product moment correlation coefficient analysis. Findings are as follows: (1) On the analysis of the level of the public service innovation of the Registration and Identification Card Group, it was found at a high level. (2) The comparison between the public service innovation of the Registration and Identification Card Group categorized by personal characteristics was found that people with different age and education had different opinions towards the public service innovation of the Registration and Identification Card Group. (3) The correlation between the management and the public service innovation of the Registration and Identification Card Group was found positive at a relatively low level.

Keywords: Public Service Innovation; Registration and Identification Card Group; Bang Saphan District; Prachuap Khiri Khan Province

Type of Article: Research Article

¹Master of Public Administration Program, Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Salaya, Phutthamonthon, Nakhon Pathom 73170, Thailand

²College of Management Innovation, Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Corresponding Author Email: thitimah@gmail.com

บทนำ

เนื่องจากความต้องการในการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนเปลี่ยนไปจากบริบทที่แวดล้อมเดิม ความต้องการได้รับบริการเปลี่ยนแปลงไปด้วย แนวทางที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องจัดการองค์การให้บริการรวมถึงกระบวนการในการดำเนินกิจกรรมทางภาครัฐที่ต้องเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับพฤติกรรมของประชาชน อาทิ การฝึกอบรมพนักงานในองค์กรให้มีแนวคิดที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ ๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีโดยเฉพาะการใช้สื่อออนไลน์ในการดำเนินให้บริการประชาชน จากเหตุผลดังกล่าวและแนวคิดทฤษฎีเรื่องการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร ที่ระบุว่า การพัฒนาองค์กรก็คือการทำให้องค์กรนั้นดีขึ้น เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีกว่าเดิม ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ระบบโครงสร้างองค์กร ไปจนถึงทัศนคติในการทำงาน ปัจจุบันการพัฒนาองค์กรกลายเป็นเครื่องมือที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวหน้า ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นระบบ ตลอดจนเป็นรูปธรรมมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่สุด ได้แก่ การนำนวัตกรรมเข้าประยุกต์ใช้ในการจัดการองค์กร (ปัญญา เลิศไกร, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูริย์, ลัญจกร นิลกาญจน์ และกฤตพร แซ่แง สายจันทร์, 2562)

อำเภอบางสะพาน เป็นหน่วยงานระดับกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ในภารกิจที่หลากหลายงาน กลุ่มงานทะเบียนและบัตรมีการพัฒนาองค์กรตามระบบราชการ 4.0 และสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลาทำให้เกิดตลาดใหม่กลุ่มลูกค้าใหม่ รวมถึงคู่แข่งใหม่ ๆ ทำให้องค์กรหยุดชะงัก เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ซึ่งอาจจะเกิดจากการพัฒนาเทคโนโลยีแบบก้าวกระโดดหรือการพัฒนาองค์กรอย่างรวดเร็ว องค์กรจำนวนมากมีการลงทุนด้านเทคโนโลยี แต่พบว่าเทคโนโลยีนั้นไม่มีส่วนช่วยพัฒนาให้องค์กรดีขึ้น หรือเทคโนโลยีที่ลงทุนนั้นมีมูลค่าที่สูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับการนำมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้ใช้เทคโนโลยีได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพมากพอ หรือเรียกว่า Digital Disruption

ทั้งนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนสำคัญในการที่หน่วยงานทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในทุกระบวนการทำงานให้ได้มากที่สุด รวมถึงองค์กรภาครัฐในประเทศไทยที่ต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อเพิ่มศักยภาพการดำเนินงาน ลดขั้นตอนการทำงาน และลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน อันเป็นการช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงานและส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสะดวกและพึงพอใจในการใช้บริการมากขึ้น ประกอบด้วยการนำนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบไปด้วย นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง เป็นกระบวนการจัดการใหม่ที่ส่งผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน ทำการใหม่ ปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการใหม่สร้างความหลากหลายให้กับสินค้า/บริการนวัตกรรม กระบวนการการปฏิบัติใหม่ ๆ เป็นการปรับปรุงกระบวนการหรือขั้นตอนในการจัดการภาครัฐและกระบวนการจัดการใหม่ที่ส่งผลอย่างมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน นวัตกรรมการบริการ เป็นการยกระดับประสิทธิภาพไปพร้อมกับการเพิ่มประสิทธิผลของระดับการบริการและการสร้างมูลค่าเพิ่ม อาจกล่าวได้ว่า นวัตกรรมบริการ หมายถึงความคิดสร้างสรรค์ในกระบวนการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่หรือกิจกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการอันหลากหลายของลูกค้า โดยการบูรณาการศักยภาพการบริหารจัดการขององค์กร รวมถึงการสร้างปฏิสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อก่อให้เกิดการสร้างคุณค่าของการบริการของของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

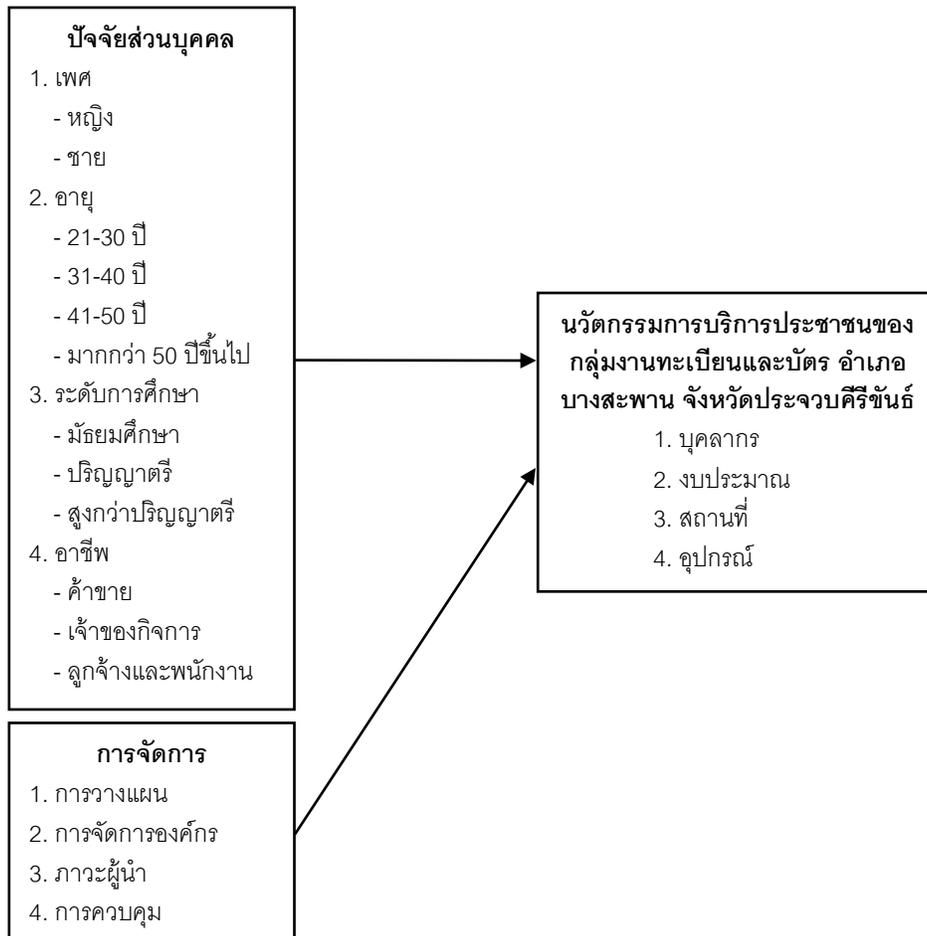
1. เพื่อประเมินระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2. เพื่อเปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้อาศัยแนวคิดการบริการและการจัดการจากการสังเคราะห์งานวิจัยของ ประสงค์ โตนด (2563), วัฒนา นนทชิต, ชนิกานต์ ทুমสิทธิ, ณัฐพร ใจแข็ง, กรรณิการ์ ดีเบา, ต่วนชูไฮลา นิพร่อน, ธัญลักษณ์ อึ้งฮก และเอื้ออารีย์ พงษ์นยศาสตร์ (2564), กนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และประกาย ชื่นจิต (2565), พิมพ์ดา ธีระมนต์ปราณีต (2566), ไพลิน มุนินทร์วัฒน์ และศรันย์ดิษฐ์ เบญจพงศ์ (2566), สุพจน์ บุญวิเศษ (2566) สรุปได้ว่าการบริการ ประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ สถานที่ อุปกรณ์ และการจัดการ ประกอบด้วย การวางแผน การจัดการองค์กร ภาวะผู้นำ ทั้งนี้ จากการศึกษานแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถตั้งสมมุติฐานได้ว่า นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก และผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการบริการ

2. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตรวจสอบความสอดคล้องเชิงเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence--IOC) ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.50-1.00 และได้นำไปทดลองใช้ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในพื้นที่อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ รวมทั้งสิ้น 79,480 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ซึ่งได้ตัวอย่าง จำนวน 398 คน เมื่อได้ขนาดของตัวอย่างแล้วนำมาหาตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปตามลักษณะของข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) โดยหาการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) เป็นแบบจำแนกความหมาย 5 ระดับ (semantic differential) เป็นรายชื่อและรายด้าน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้วยการทดสอบ t -test กรณีเปรียบเทียบแบบสองกลุ่ม และกรณีเปรียบเทียบมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปใช้การทดสอบ F -test โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ด้วยการใชสถิติของ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย ได้แก่ (1) นวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก (2) นวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกัน และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยการทดสอบทดสอบค่าที (t -test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) และการใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ดูตาราง 1)

ตาราง 1

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

นวัตกรรมบริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความคิดเห็น
บุคลากร	3.56	มาก
งบประมาณ	3.56	มาก
สถานที่	3.70	มาก
อุปกรณ์	3.61	มาก
รวม	3.61	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก หากพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านบุคลากร ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (ดูตาราง 2 ถึงตาราง 7)

2.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

ตาราง 2

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ

นวัตกรรมบริการประชาชน	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})		t	Sig.
	เพศชาย	เพศหญิง		
รวม	3.56	3.58	-0.54	0.60

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. เกินกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับนวัตกรรมการบริการประชาชน ด้านบุคคลากร ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านอุปกรณ์ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

ตาราง 3

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ

นวัตกรรมการบริการประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	4.818	2	11.273	7.278	0.000*
	ภายในกลุ่ม	35.328	396	0.143		
รวม		40.390	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการประชาชนแตกต่างกัน จึงนำไปทำการทดสอบความแตกต่างด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตาราง 4

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของอายุกับนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปีขึ้นไป
21-30 ปี			0.19*	-0.40*
31-40 ปี			-0.22*	-0.38*
41-50 ปี	-0.19*	-0.22*		0.60*
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	-0.40*	-0.38*	0.60*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 4 พบว่า ผลการทดสอบรายคู่ ความแตกต่างของอายุกับนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 21-30 ปี มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน โดยรวมแตกต่างกับกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 41-50 ปี และอายุ มากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 41-50 ปี มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และมากกว่า 50 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอายุ 21-30 ปี ที่มีอายุ 31-40 ปี และที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตาราง 5

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

นวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	1.673	2	0.819	5.231	0.006*
	ภายในกลุ่ม	38.473	396	0.156		
รวม		40.390	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 5 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน ของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า .05 นั้นแสดงให้เห็นว่า กลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน แตกต่างกัน จึงนำไปทำการทดสอบความแตกต่างของนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ตาราง 6

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการศึกษากับนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา		-0.17*	
ปริญญาตรี	0.17*		
สูงกว่าปริญญาตรี			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 6 พบว่า ผลการทดสอบรายคู่ พบว่า กลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับมัธยมศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมกรรมการบริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกับกลุ่มงาน

ทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

ตาราง 7

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอาชีพ

นวัตกรรมการบริการประชาชน	แหล่งความแปรปรวน	ss	df	MS	F	Sig.
	ระหว่างกลุ่ม	0.208	2	0.069	0.428	0.733
	ภายในกลุ่ม	40.182	396	0.162		
รวม		40.390	398			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 พบว่า ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยภาพรวมมีค่า Sig. ต่ำกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการประชาชนแตกต่างกัน

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ดูตาราง 8)

ตาราง 8

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวม

การจัดการ	นวัตกรรมการบริการประชาชน		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
1. การวางแผน	0.365**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
2. การจัดการองค์กร	0.260**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
3. ภาวะผู้นำ	0.157**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
4. การควบคุม	0.164**	0.000	ค่อนข้างต่ำ
รวม	0.179**	0.000	ค่อนข้างต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 พบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 พบว่า นวัตกรรมการบริการประชาชน ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุม โดยภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับนวัตกรรมการบริการประชาชนโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การควบคุม และภาวะผู้นำ ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น จึงสามารถสรุปสมมุติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

ยอมรับสมมุติฐานที่ 1 นวัตกรรมนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อยู่ในระดับมาก

ยอมรับสมมุติฐานที่ 2 นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ปฏิเสธสมมุติฐานที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการและนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า นวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน สอดคล้องกับ ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์ (2559) ที่พบว่า นวัตกรรมการบริการกลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการผู้ประกอบการแต่ละราย สามารถใช้ความรู้ที่มีให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจได้มากหรือน้อยแตกต่างกันไป ผู้ที่ขาดความรู้ในการประกอบการย่อมจะเสียเปรียบคู่แข่ง ผู้ประกอบการจึงควรมีเครื่องมือในการจัดการธุรกิจของตน

ปัจจัยที่มีผลต่อนวัตกรรมการบริการประชาชนของกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ข้อ 1 ด้านนวัตกรรมการบริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ข้อ 2 ด้านการควบคุมและประสานงานอยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ด้านการจัดองค์กรอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ปัญญา เลิศไกร และคนอื่น ๆ (2562) ที่พบว่า การจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กรเป็นสิ่งที่ผู้นำองค์กรและสมาชิกในองค์กรต้องให้ความสำคัญ เพราะยุคสังคมที่มีการสื่อสารสะดวกรวดเร็วเป็นสังคมที่ทุกคนมีทางเลือกในการใช้บริการมาก องค์กรจะต้องเป็นองค์กรสมรรถนะสูงที่นำเสนอสิ่งที่เหมาะสมให้ผู้รับบริการ การนำนวัตกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานและจัดการนวัตกรรมอย่างเหมาะสมจะเป็นปัจจัยที่ทำให้องค์กรแข็งแกร่ง สร้างผลผลิตผลงานคุณภาพออกมาอย่างต่อเนื่องและมั่นคง การจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กรเน้นกระบวนการพัฒนาศักยภาพคนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ และกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมของสมาชิกในองค์กร ใช้นวัตกรรมที่เป็นรูปแบบการจัดการมาเป็นตัวตั้งเพื่อวางแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสม จะทำให้สมาชิกองค์กรเป็นกลุ่มคนแห่งการเรียนรู้และนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้หรือองค์กรสมรรถนะสูง ด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคคลและทีมงานอย่างต่อเนื่อง จะเป็นประเด็นหลักที่สำคัญซึ่งบุคคลในองค์กรจะสามารถร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ที่ทำนายและมีคุณค่า สามารถสร้างแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลงานคุณภาพให้กับองค์กรและสังคมอย่างยั่งยืน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการนวัตกรรมการบริการประชาชนมีระดับค่อนข้างต่ำ สอดคล้องกับ ธีรพล วินิจวัฒน์โกมล และสุวรรณี แสงมหาชัย (2566) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การภาครัฐไทย ได้แก่ ปัจจัยด้านภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และปัจจัยด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมเชิงบวกกับประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การภาครัฐไทยผ่านความสามารถในการจัดการนวัตกรรม และมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับความสามารถในการจัดการนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังพบว่าความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีความสัมพันธ์ทางตรงเชิงบวกกับประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรมในองค์การภาครัฐไทย ด้วยเหตุนี้ ภาครัฐไทยจึงควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่จะมาเป็นผู้นำในองค์การ และการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์การ และสอดคล้องกับ สุदारัตน์ พิมลรัตนกานต์ (2562) ที่พบว่า (1) ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการสร้างคุณค่าร่วมกันบนความเป็นเลิศทางการแข่งขัน (2) ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรง

เชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน (3) การสร้างคุณค่าร่วมกับบนความเป็นเลิศทางการแข่งขันมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืน (4) ศักยภาพการพัฒนาทุนมนุษย์แบบพลวัตมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม (5) การจัดการการเปลี่ยนแปลงบนความหลากหลายมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม และ (6) ศักยภาพการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจแบบสร้างสรรค์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสามารถในการจัดการนวัตกรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและผลิตข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนาบุคคลากรกลุ่มงานทะเบียนและบัตร อำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูหน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล
3. ควรมีการนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการลงไปสู่หน่วยงานระดับกองและแผนกเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และปะการัง ชื่นจิตตร. (2565). นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 7(3), 1099-1108.
- ชัชพล ทงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์การธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13-24.
- ธีรพล วินิจวัฒน์โกมล และสุวรรณี แสงมหาชัย. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการจัดการนวัตกรรม ในองค์การภาครัฐไทย. *วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา*, 12(1), 1-18.
- ประสงค์ โตนด. (2563). การสร้างนวัตกรรมใหม่กับการบริการสาธารณะในยุคไทยแลนด์ 4.0 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, 6(2), 124-136.
- ปัญญา เลิศไกร, นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, ลัญจกร นิลกาญจน์ และกฤตพร แซ่แง สายจันทร์. (2562). การจัดการนวัตกรรมการพัฒนาองค์กร. *วารสารมหาจุฬานาครทรรค์*, 6(8), 3745-3757.
- พิมพ์ลดา ธีระมนต์ปราณีต. (2566). นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นสู่เมืองอัจฉริยะเพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในเขตการบริการของเทศบาลในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 3(1), 163-182.
- วัฒนา นนทชิต, ชนิกันต์ ทุมสิทธิ, ณัฐพร ใจแข็ง, กรรณิการ์ ดีเบา, ต่วนชูไฮลา นิพร่อน, ธัญลักษณ์ ชีงฮก และเอื้อการย์ พงษ์นัยศาสตร์. (2564). พฤติกรรมเชิงนวัตกรรมกับประสิทธิภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลวังวิเศษ อำเภอวังวิเศษ จังหวัดตรัง. *วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์*, 4(4), 48-61.
- ไพลิน มุรินทร์วัฒน์ และศรันย์ดิษฐ์ เบญจพงศ์. (2566). นวัตกรรมชุดความรู้และกระบวนการใหม่สำหรับการพัฒนาทักษะภาษาจีนในผู้สูงอายุช่วงระหว่าง 60-69 ปี เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนในชุมชนวัดประยุรวงศ์ ชุมชนกุฎีจีน และชุมชนวัดกัลยาณ์ กรุงเทพมหานคร. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 7(2), 266-281.
- สุดารัตน์ พิมพ์รัตนกานต์. (2562). *ความสามารถในการจัดการนวัตกรรมเพื่อผลการดำเนินงานขององค์กรที่ยั่งยืนของอุตสาหกรรมเกษตรในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (การจัดการ), มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2566). สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 7(1), 167-178.
- Yamane, T. (1973) *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). Harper & Row.