

นวัตกรรมบริการสาธารณะ: กรณีศึกษากรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ*

Public service innovation: A case study of

The Department of Consular Affairs, Ministry of Foreign Affairs

กิมอัน เหงียนถิ**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ ได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม และ 2) ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านความสามารถของบุคลากร ด้านการจัดการงบประมาณ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการและปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ จากผู้รับบริการ 108 ตัวอย่าง

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.747) ปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการ (2) ปัจจัยความสามารถ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.472) ปัจจัยหลัก คือ ด้านบุคลากรและงบประมาณ (3) ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในรายด้าน พบว่า ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ปัจจัยด้านความสามารถในภาพรวมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในรายด้าน พบว่า ด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: นวัตกรรมบริการสาธารณะ; ประสิทธิภาพการบริการ; กรมการกงสุล

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่องนวัตกรรมบริการสาธารณะ: กรณีศึกษา กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานหลักของกระทรวงการต่างประเทศในการให้บริการสาธารณะด้านกงสุลซึ่งกระจายไปทุกภูมิภาคเพื่อตอบสนองแก่ประชาชนตามนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน” สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (สนช.) (2564) ระบุไว้ 4 ยุทธศาสตร์หลักคั่นไทยให้เป็นประเทศแห่งนวัตกรรมโดยได้นำนวัตกรรมเข้ามาไว้ในนโยบายการพัฒนาและปฏิรูปประเทศที่สำคัญกระทรวงการต่างประเทศได้ดำเนินนโยบายการทูตเพื่อประชาชนเพื่อให้นโยบายการต่างประเทศสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนคนไทยได้เป็นรูปธรรมและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล การปฏิบัติงานของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ ก็ดำเนินการตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการทำให้การต่างประเทศเป็นการต่างประเทศของประชาชนและเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอย่างแท้จริงด้วยนวัตกรรมบริการสาธารณะเพื่อพัฒนาการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ กรมการกงสุลดำเนินงานเน้นการให้บริการประชาชนเป็นเป้าหมายหลัก จึงเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วมากขึ้นในกระบวนการให้บริการซึ่งมีความสะดวก รวดเร็วและปลอดภัยมาให้บริการแก่ประชาชนและยังเป็นการสนองตอบนโยบาย e-government ที่เป็นขบวนการปฏิรูประบบการบริหาร บริการและกระบวนการทำงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาปรับปรุงระบบการทำงาน ขยายเพิ่มสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวในต่างจังหวัด มีการปรับปรุงระบบและขั้นตอนการให้บริการประชาชนปรับปรุงข้อมูลระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้สะดวกรวดเร็ว (วรายุทธ ไชยะกุล, 2552) ทั้งนี้กรมการกงสุลเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนด้านกงสุล โดยมีพันธกิจสำคัญคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะด้านกงสุลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างสะดวกรวดเร็วและแม่นยำ ตอบสนองนโยบายการทูตเพื่อประชาชนผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะของกรมการกงสุลเพื่อการบริการสาธารณะได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วมากที่สุด จากนั้นนำไปใช้ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยการประยุกต์ใช้นวัตกรรม

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา: ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการและปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ
2. ขอบเขตด้านพื้นที่: ศึกษาเฉพาะกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2565

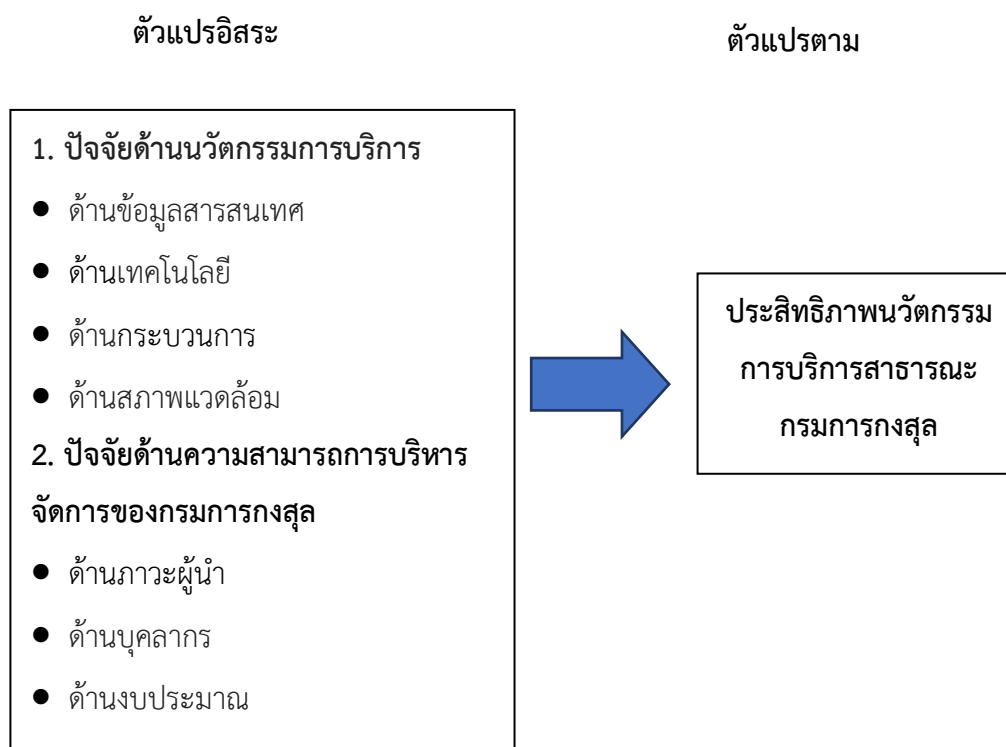
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม
2. ศึกษาปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการและปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ และด้านสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ
2. ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการบริการ สาธารณะ ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากร คือ ผู้รับบริการที่จองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จำนวน 150 คน และ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 108 กลุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie, R.V. & Morgan, D.W. (1970)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย (1) ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (2) ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการสาธารณะ (3) ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ (4) ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ และ (5) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ อุปสรรคและแนวทางปรับปรุงแก้ไขการบริการสาธารณะ

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามมาตรวัดของ Likert scale ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา เพื่อ อธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละค่าความถี่ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ 2) สถิติเชิงอนุมาน เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้ตัวแปรอิสระคือ (1) ปัจจัยด้านนวัตกรรม บริการได้แก่ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการ ด้านสภาพแวดล้อม (2) ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย สรุปได้ตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลการวิจัยข้อ 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะ ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อม

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.747$) ในรายด้าน มีดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 1)

1.1 ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.814$) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมาก คือ ผู้มารับบริการได้รับข้อมูล

ประชาสัมพันธ์ด้านลักษณะการบริการ เงื่อนไขเกี่ยวกับการให้ความสะดวกที่กรมการกงสุลอย่างครบถ้วน ($\bar{X} = 4.21, S.D. = 0.670$) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กรมการกงสุลมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับบริการหนังสือเดินทางผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Website Facebook หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.904$)

1.2 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.23, S.D. = 0.697$) พบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านข้อมูลเทคโนโลยีอยู่ในระดับมาก คือ การมีการนำเทคโนโลยี เครื่องมือทันสมัยมาใช้ในการให้บริการออกหนังสือเดินทาง เช่น เครื่องจองบัตรคิว เครื่องรับคำร้องด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.29, S.D. = 0.656$) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กรมการกงสุลมีการปรับปรุงในด้านระบบเครื่องมือ และการให้บริการด้านกงสุลให้ก้าวหน้าและทันสมัยอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.646$)

1.3 ปัจจัยด้านกระบวนการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.707$) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก คือ การมีการพัฒนาระบบการจ่ายเล่มหนังสือเดินทางอย่างสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.28, S.D. = 0.667$) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการมีระบบให้บริการด้านการกงสุลที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.702$) และการมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ชักถามเกี่ยวกับประเภทที่ต้องการรับบริการและคอยอธิบาย แนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัย ($\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.8722$)

1.4 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.772$) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านสภาพแวดล้อมของหน่วยงานอยู่ในระดับมากคือ เจ้าหน้าที่กรมการกงสุลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิกภาพดี ให้ความรู้สึกเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.25, S.D. = 0.75$) และ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพื่อประกอบการยื่นเอกสารขอรับบริการ เช่น ร้านถ่ายเอกสาร ร้านถ่ายรูป ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.875$)

ตารางที่ 1 ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ

ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านข้อมูลสารสนเทศ	4.10	0.814	มาก
1.1การให้ข้อมูลด้านลักษณะการบริการอย่างครบถ้วน	4.21	0.670	มาก
1.2 ความพร้อมตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูลแก่ผู้มาใช้บริการ	4.16	0.738	มาก
1.3 การให้ข้อมูลด้านการเตรียมตัวอย่างครบถ้วน	4.17	0.803	มาก
1.4การเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่างๆ เกี่ยวกับการบริการ	4.04	0.956	มาก
1.5 การประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงเกี่ยวกับการบริการ	3.93	0.904	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
2. ด้านเทคโนโลยี	4.23	0.697	มาก
2.1 การนำเทคโนโลยี เครื่องมือทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ	4.29	0.656	มาก
2.2 การใช้ระบบไอทีมาช่วยในการให้บริการ	4.25	0.771	มาก
2.3 การปรับปรุงด้านระบบให้ก้าวหน้าและทันสมัยสม่ำเสมอ	4.11	0.646	มาก
2.4 การจัดระเบียบให้บริการอย่างปลอดภัย มีระเบียบ	4.27	0.718	มาก
3. ด้านกระบวนการ	4.14	0.707	มาก
3.1 การแนะนำและอธิบายขั้นตอนอย่างละเอียด ครบถ้วน	4.13	0.685	มาก
3.2 มีระบบให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.04	0.702	มาก
3.3 มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ แนะนำเมื่อเกิดข้อสงสัย	4.04	0.722	มาก
3.4 มีกระบวนการให้บริการที่ทันสมัย	4.21	0.688	มาก
3.5 มีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วและทันสมัย	4.19	0.779	มาก
3.6 การบริการตอบสนองตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.28	0.667	มาก
4. ด้านสภาพแวดล้อม	4.10	0.772	มาก
4.1 มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการ	4.01	0.815	มาก
4.2 สิ่งแวดล้อมมีระเบียบ เป็นมาตรฐาน มีความปลอดภัย	4.15	0.667	มาก
4.3 สิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพื่อประกอบการยื่นเอกสาร	4.00	0.875	มาก
4.4 เจ้าหน้าที่สุภาพ บุคลิกภาพดี ให้ความรู้สึกเป็นมืออาชีพ	4.25	0.75	มาก
รวม	4.14	0.747	มาก

ผลการวิจัยข้อ 2 ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร และ ด้านงบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.472) ในรายด้านมีดังนี้ (รายละเอียดตามตารางที่ 2)

2.1 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.381) พบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับมาก คือผู้บริหารของกรมการกงสุลมีวิสัยทัศน์และมีความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของกรม ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.473) และ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ผู้นำมุ่งสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.492)

2.2 ปัจจัยด้านบุคลากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.486) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก คือ บุคลากรกรมการกงสุลได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับนวัตกรรมบริการ (\bar{X} = 4.09, S.D. = 0.444) และ ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ บุคลากรที่กรมการกงสุลได้คัดเลือกเป็นอย่างดี มีความรู้ ความสามารถและเชี่ยวชาญด้านกงสุล (\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.474)

2.3 ปัจจัยด้านงบประมาณ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X} = 4.04, S.D. = 0.55) พบว่า ปัจจัยหลักที่ทำให้ด้านงบประมาณอยู่ในระดับมากคือ กรมการกงสุลมีแนวทางการจ้างบุคลากรเพิ่มเพื่อพัฒนาการให้บริการ (\bar{X} = 4.18, S.D. = 0.526) และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ กรมการกงสุลมีแผนการจัดสรรงบประมาณเพียงพอเพื่อนำเครื่องมือทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.94, S.D. = 0.631)

ตารางที่ 2 ปัจจัยความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการ สาธารณะของกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ

ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านภาวะผู้นำ	3.97	0.381	มาก
1.1 ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และสามารถขับเคลื่อนองค์กร	4.02	0.473	มาก
1.2 ตัดสินใจเลือกใช้วิธีการให้บริการที่ทันสมัย	3.97	0.442	มาก
1.3 มีแนวทางให้บริการที่เหมาะสมด้วยการพัฒนาระบบ	4.00	0.387	มาก
1.4 ผู้บริหารสนับสนุนการดำเนินงานเชิงนวัตกรรม	3.96	0.492	มาก
1.5 ผู้บริหารมุ่งสร้างองค์กรแห่งนวัตกรรมที่ทันสมัย	3.90	0.492	มาก
2. ด้านบุคลากร	4.04	0.486	มาก
2.1 ได้คัดเลือกเป็นอย่างดี มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญ	4.00	0.474	มาก
2.2 มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	4.07	0.468	มาก
2.3 บุคลิกภาพดี มีจิตบริการสาธารณะ	4.02	0.563	มาก
2.4 บุคลากรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง	4.09	0.444	มาก
2.5 บุคลากรภายนอกได้รับจ้างอย่างมีคุณภาพ	4.05	0.481	มาก
3. ด้านงบประมาณ	4.04	0.55	มาก
3.1 มีนโยบายจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอในการบริการ	4.00	0.493	มาก
3.2 มีแผนการจัดสรรงบประมาณเพื่อนำเครื่องมือทันสมัยมาใช้	3.94	0.631	มาก
3.3 มีแนวทางการจ้างบุคลากรเพิ่มเพื่อพัฒนาการบริการ	4.18	0.526	มาก
รวม	4.01	0.472	มาก

ผลการวิจัยข้อที่ 3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการและปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ (รายละเอียดตามตารางที่ 3 และ 4)

ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการในภาพรวม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ร้อยละ 75.5 (Adjusted $R^2 = 0.755$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อนวัตกรรมบริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.935 หน่วย ($b = 0.584$, Beta=0.727) เมื่อพิจารณาทางด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ร้อยละ 54.9 (Adjusted $R^2 = 0.549$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการบริการด้านข้อมูลสารสนเทศ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.546 หน่วย ($b = 0.546$, Beta=0.744)

ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ร้อยละ 52.2 (Adjusted $R^2 = 0.522$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการบริการด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.634 หน่วย ($b = 0.634$, Beta=0.725)

ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ร้อยละ 70.5 (Adjusted $R^2 = 0.705$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการบริการด้านกระบวนการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.713 หน่วย ($b = 0.713$, Beta=0.841)

ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ร้อยละ 52.4 (Adjusted $R^2 = 0.524$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.000*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อการบริการด้านสภาพแวดล้อมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.584 หน่วย ($b = 0.584$, Beta=0.727)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะ

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE b	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	1.877	0.198		9.478	0.000
ด้านข้อมูลสารสนเทศ	0.546	0.048	0.744	11.461	0.000*
R = 0.744	R² = 0.553	R²Adj = 0.549	F = 131.354	Sig = 0.000*	
ค่าคงที่ (Constant)	1.437	0.249		5.765	0.000
ด้านเทคโนโลยี	0.634	0.058	0.725	10.848	0.000*
R = 0.725	R² = 0.526	R²Adj = 0.522	F = 117.684	Sig = 0.000*	
ค่าคงที่ (Constant)	1.147	0.187		6.124	0.000
ด้านกระบวนการ	0.713	0.045	0.841	16.006	0.000*
R = 0.841	R² = 0.707	R²Adj = 0.705	F = 256.197	Sig = 0.000*	
ค่าคงที่ (Constant)	1.719	0.222		7.725	0.000
ด้านสภาพแวดล้อม	0.584	0.054	0.727	10.897	0.000*
R = 0.727	R² = 0.528	R²Adj = 0.524	F = 118.734	Sig = 0.000*	
ค่าคงที่ (Constant)	0.300	0.214		1.399	0.000
ด้านนวัตกรรมบริการ	0.935	0.052	0.869	18.092	0.000*
R = 0.869	R² = 0.755	R²Adj = 0.753	F = 327.328	Sig = 0.000*	

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการ ในภาพรวม พบว่าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 (Sig = 0.088) สำหรับรายด้านมีเพียง *ด้านภาวะผู้นำ* ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของ นวัตกรรมบริการสาธารณสุขได้ร้อยละ 50.5 (Adjusted R² = 0.505) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 (Sig = 0.020*) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการ สาธารณะซึ่งอธิบายได้ว่า เมื่อความสามารถด้านภาวะผู้นำ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ประสิทธิภาพของ นวัตกรรมบริการสาธารณสุขจะมีค่าเพิ่มขึ้น 0.506 หน่วย (b = 0.506, Beta = 0.223)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของตัวแปรด้านความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผล ต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณสุข

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	b	SE b	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.108	0.852		2.474	0.015
ด้านภาวะผู้นำ	0.506	0.214	0.223	2.359	0.020*
R = 0.223 R ² = 0.505 R ² Adj = 0.041 F = 5.566 Sig = 0.020*					
ค่าคงที่ (Constant)	3.539	0.919		3.853	0.000
ด้านบุคลากร	0.142	0.227	0.061	0.628	0.531
R = 0.61 R ² = 0.004 R ² Adj = -0.006 F = 0.394 Sig = 0.531					
ค่าคงที่ (Constant)	3.774	0.615		6.141	0.000
ด้านงบประมาณ	0.085	0.152	0.054	0.558	0.0578
R = 0.054 R ² = 0.003 R ² Adj = -0.006 F = 0.311 Sig = 0.578					
ค่าคงที่ (Constant)	3.799	0.128		29.730	0.000
ด้านความสามารถการบริหารจัดการ	0.053	0.031	0.165	1.722	0.088
R = 0.165 R ² = 0.027 R ² Adj = 0.018 F = 2.967 Sig = 0.088					

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

การศึกษานี้มีประเด็นปัจจัยตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ สามารถนำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณารายด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่าประชาชนที่มารับบริการที่กรมการกงสุลเห็นด้วยกับปัจจัยนวัตกรรมบริการด้านข้อมูลสารสนเทศในระดับมาก ซึ่งจะให้ความสำคัญกับการได้รับข้อมูลประชาสัมพันธ์ด้านลักษณะการบริการ เจือปนเกี่ยวกับการให้ความสะดวกที่กรมการกงสุลอย่างครบถ้วนรวมถึงการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศผ่านสื่อต่างก็ส่งผลต่อความพึงพอใจหรือประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะของกรมการกงสุลกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราวุธ ไชยะกุล (2552) พบว่า ต้องมีการสื่อสาร เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศให้กับประชาชนผู้ใช้บริการในเรื่องของกฎ ระเบียบ เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจอย่างต่อเนื่อง เพราะการสื่อสารทำความเข้าใจที่ถูกต้องกับประชาชนจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ช่วยลดประเด็นปัญหาความไม่พอใจในเรื่องเอกสารลงได้และการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ จะช่วยให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและเป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพงานบริการสาธารณะแก่ประชาชนและยังสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมุ่งเน้นแก้ไขปัญหา ความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการที่มีความเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการต่างๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว

ด้านเทคโนโลยี ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ว่า อาจเนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการที่กรมการกงสุลเพิ่งได้ทำความรู้จักกับเทคโนโลยีใหม่ๆที่ยังไม่เคยใช้มาก่อนจึงส่งผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อเทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานและความวิตกกังวลต่อการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ซึ่งผลวิเคราะห์ดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้นเป็นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิติ ทองอำพันและคณะ (2564) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน ประกอบด้วยปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานเทคโนโลยีสำหรับการทำงานที่บ้านและการใช้งานเทคโนโลยีทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่าประชาชนที่มาใช้บริการที่กรมการกงสุลเห็นด้วยกับปัจจัยกระบวนการที่เน้นการบริการที่มีระบบและกระบวนการให้บริการที่รวดเร็วทันสมัย บุคลากรที่ให้บริการที่กรมการกงสุลให้บริการอย่างรวดเร็ว มีระบบการให้บริการที่ชัดเจน มีบุคลากรให้การอธิบายขั้นตอนการดำเนินการขอหนังสือเดินทางอย่างละเอียด ครบถ้วนหรือตอบคำถามเมื่อผู้รับบริการเกิดข้อสงสัยและมีการพัฒนาระบบการจ่ายเล่มหนังสือเดินทางอย่างสะดวกและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริณัฐ ทรงไทรย์ (2562) พบว่า ปัจจัยกระบวนการในการรับคำร้องของกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศเกิดขึ้นจากปัจจัยนำเข้าดังที่กล่าวข้างต้น โดยรวมมุ่งเน้นไปที่ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่กรมการกงสุลและสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(อ้างอิงในบุญเกียรติ การระเวกพันธุ์, 2564) ซึ่งมุ่งเน้นการจัดการกระบวนการเป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

ด้านสภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่กรมการกงสุลให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมคือเจ้าหน้าที่กรมการกงสุลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บุคลิกภาพดี ให้ความรู้สึกเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือและมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพื่อประกอบการยื่นเอกสารขอรับบริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เปี่ยมฤทัย (2556) พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกของหน่วยงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากในภาพรวม ได้แก่ ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาติดต่อบริการที่สถานที่ราชการ มีการรักษาความปลอดภัยของ รปภ. เกี่ยวกับการจัดระเบียบจราจรรอบๆ บริเวณอาคารและความเพียงพอของสถานที่จัดที่จอดรถภายในบริเวณอาคารที่มาติดต่อรับบริการ เนื่องจาก สำนักงานสรรพสามิตในพื้นที่ตราด สาขาเมืองตราดที่ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดตราด ที่มีสถานที่กว้างขวางและรองรับผู้ที่มาติดต่อราชการ พร้อมทั้งมีจิตอาสาสมัครคอยดูแลสถานที่และความปลอดภัยในตัวอาคารของศาลากลางตลอด 24 ชั่วโมง

2. ปัจจัยด้านความสามารถในการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะเมื่อพิจารณาทางด้านมีรายละเอียดดังนี้

ด้านภาวะผู้นำ ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าภาวะที่ผู้นำมีวิสัยทัศน์และเข้าใจในความต้องการของประชาชนในด้านการให้บริการด้านการกงสุลและปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ของกรมคือ “องค์กรนำใน

การให้บริการด้านการกงสุลที่ทันสมัยและดีที่สุดเพื่อคนไทย” และการมีจัดให้บริการแบบสัญญาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิสัยทัศน์ของกรมการกงสุลในขณะเห็นด้วยน้อยที่สุดกับปัจจัยการตัดสินใจจัดให้บริการแบบสัญญาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวกิจ ศรีปัดถา (2555) พบว่า การตัดสินใจที่ดีมีคุณภาพจะต้องมาจากกระบวนการคิดที่รอบคอบถี่ถ้วน ผู้บริหารยุคใหม่สามารถประยุกต์แนวคิดทฤษฎีหมวก 6 ใบของ ดร.เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน ซึ่งผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพเพื่อตัดสินใจเลือกวิธีการที่เห็นว่าดีที่สุดและควรให้การตัดสินใจที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (อ้างถึงในบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 2564) ระบุว่าเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย การนำองค์การที่เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

ด้านบุคลากร ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากการบริการสาธารณะด้านกงสุลของกรมการกงสุลเป็นงานเฉพาะด้านและมีกรมการกงสุลเป็นหน่วยงานให้บริการที่เดียวซึ่งกระจายเป็นสำนักงานหนังสือเดินทางชั่วคราวอยู่ตามจังหวัดจึงจำเป็นต้องมีบุคลากรที่กรมการกงสุลได้คัดเลือกเป็นอย่างดีและมีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานอยู่แล้วและได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องด้านวิชาการจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ จึงให้ความสนใจกับปัจจัยอื่นมากกว่าในการประเมินประสิทธิภาพบริการ ผลการวิจัยดังกล่าวไม่สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (อ้างถึงใน บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 23-24) มีแนวมางบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากร และไม่สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2547, หน้า 58-60) อ้างถึงในงานวิจัยของ กนกพร เลิศเศรษฐวณิช (2559) พบว่าประสิทธิภาพการให้บริการด้านความเต็มใจได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านเรซินอาร์ท ซึ่งเกี่ยวข้องกับแนวคิดงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและก่อให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการ ซึ่งมาจากการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีบุคลิกภาพ อุปนิสัยและอารมณ์ที่แตกต่างกัน

ด้านงบประมาณ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากการจัดสรรและบริหารงบประมาณของกรมการกงสุลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริการสาธารณะด้วยการนำเครื่องมือทันสมัยมาใช้ให้เพียงพอกับทุกสถานที่บริการและความต้องการของผู้รับบริการรวมถึงการจ้างเพิ่มบุคลากรภายนอกก็ต่ออาศัยการใช้

งบประมาณพอสมควรไม่สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (อ้างอิงใน บุญเกียรติ การระเวกพันธุ์, 2564) เกี่ยวกับการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนด และถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการซึ่ง ประกอบด้วยการจัดการงบประมาณ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณรงค์ ทับทิมทอง (2558) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพของการจัดทำบัญชีและงบการเงินส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการ ให้บริการของสำนักงานบัญชี

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านข้อมูลสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี ด้านกระบวนการและด้านสภาพแวดล้อม เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่าปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.814) และด้านสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.772) และปัจจัยความสามารถในการบริหารจัดการของกรมการกงสุลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.381) ดังนั้นควรมีแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาความไม่เพียงพอของข้อมูลสารสนเทศ สภาพแวดล้อมในการ ให้บริการและพัฒนาการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำ ดังนี้

3.1.1 การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศโดยการขยายช่องทางในการสื่อสารมากกว่าเดิม เช่น Facebook Twitter นิตยสาร เป็นต้น เพื่อเข้าถึงกลุ่มคนได้เป็นจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวกับหนังสือเดินทาง ชาวประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการเตรียมตัว เพื่อขอเอกสารด้านการกงสุลต่างๆ และควรขยายความร่วมมือในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆ ให้มากขึ้น

3.1.2 ปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนเพื่อประกอบการยื่นเอกสารขอรับบริการ เช่นร้านถ่ายเอกสาร ร้านถ่ายรูป อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.1.3 การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานให้บริการอื่นๆ ไว้ในสถานที่เดียวกันเพื่อให้ประชาชนสะดวกในการเข้ารับบริการ เช่น การมีหน่วยงานให้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน การบริการออกเอกสารทางการกงสุลต่างๆ พร้อมกับบริการออกหนังสือเดินทาง

3.1.4 การจัดอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งในประเทศและนอกประเทศสำหรับผู้บริหารองค์กรเพื่อศึกษาแนวทางและพัฒนาศักยภาพในการบริหารเชิงกลยุทธ์เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่ม ความคิด

สร้างสรรค์และกล้าคิด กล้าตัดสินใจในการสร้างนวัตกรรมและน่านโยบายไปปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะที่กรมการกงสุล

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรต้นปัจจัยด้านอื่น ๆ ในมิติอื่น นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของนวัตกรรมการบริการสาธารณะ เพื่อที่จะทราบว่ายังมีปัจจัยด้านอื่น ๆ และอาจใช้การวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method) เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนกพร เลิศเศรษฐวณิช (2559). *ประสิทธิภาพด้านการให้บริการของพนักงานร้านเรซินอาร์ท*. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ฉิติ ทองอำพันและคณะ (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่บ้าน*. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ธเนศพล อินทร์จันทร์ (2562). *การบริหารจัดการการเงินและงบประมาณของเทศบาลเมืองคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ และการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วรายุทธ ไชยยะกุล (2552). *การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุลเพื่อตอบสนองนโยบาย “การทูตเพื่อประชาชน”*. กรุงเทพมหานคร. สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
- สมหญิง เปี่ยมฤทัย. (2556). *ประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่ตราดสาขาเมืองตราด*. จันทบุรี. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
- สิริณัฐ ทรงแตรย์ (2562). *ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการส่งมอบบริการพนักงานรับคำร้องกองหนังสือเดินทาง กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร. วิทยาลัยรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรังสิต
- สุวกิจ ศรีปัดถา (2555). *ภาวะผู้นำกับการตัดสินใจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
- อรนงค์ ทับทิมทอง (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต