

## บทความวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้นวัตกรรมบริการในการพัฒนาส่งเสริมการมีงานทำและ  
แนะแนวอาชีพ : กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8\*

### Factors affecting for using service innovation in employment promotion and career guidance development, A Case study of Bangkok Employment Office 8

สุพรรณนิกา ใจใหญ่\*\*

Supannika Jaiyai

6414830044@rumail.ru.ac.th

#### บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ (2) ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ 230 กลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยคุณลักษณะทางสมรรถภาพอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = .689) (2) ปัจจัยคุณลักษณะทางจิตวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .42) (3) ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = .244) (4) ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ สถานะผู้รับบริการมีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.003\*) (5) ปัจจัยทางจิตวิทยา ได้แก่ คุณลักษณะด้านค่านิยมและการรับรู้มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. = 0.000\*) โดยปัญหาของนวัตกรรมบริการ คือ ระบบมีความซับซ้อน ผู้ใช้ต้องใช้เวลาเรียนรู้ระบบในช่วงแรกเป็นเวลานานเพื่อให้ชำนาญซึ่งข้อเสนอแนะในการแก้ไข คือ ควรมีการเผยแพร่คู่มือการใช้งานโดยจัดทำเป็นสื่อที่หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการจะได้เข้าถึงสื่อและเรียนรู้วิธีการใช้งานซึ่งส่งผลดีต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ

**คำสำคัญ:** นวัตกรรมบริการ; พัฒนางาน; งานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ

**Keywords:** Service innovation; Operational development; Employment promotion and career guidance

#### บทนำ

ความคาดหวังในการใช้บริการของประชาชนในยุคปัจจุบันมีมากขึ้น ทำให้ระบบราชการไทยต้องมีการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ มีการบริหารจัดการที่ดี อีกทั้งในปัจจุบันกระแสการจัดการภาครัฐแนวใหม่ได้ส่งผลให้การบริหารงานภาครัฐต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เพื่อให้ระบบราชการไทยให้มีความทันสมัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในการพัฒนาประเทศ (สถาพร วิชัยรัมย์, 2565, หน้า 1) นวัตกรรมเพื่อการพัฒนา

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้นวัตกรรมบริการในการพัฒนาส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

**\*\*นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

(Innovation for Development) จึงเป็นนโยบายหลักที่ได้นำมาเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองอย่างยั่งยืน นวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐ เป็นแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการ อันเป็นผลมาจากการสร้าง การพัฒนา การเพิ่มพูนต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ (เสาวลักษณ์ ณ พัทลุง อ้างถึงใน พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ, (สุเทพ ตีเยี่ยม) และณัญญาณี บุญทองคำ, 2563, หน้า 293)

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ได้มีการนำนวัตกรรมบริการ คือ “ระบบบริการประชาชนกรมการจัดหางาน” มาให้บริการบนเว็บไซต์ e-Service.doe.go.th เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ นวัตกรรมบริการในการพัฒนางานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ ของสำนักงานจัดหางาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 และต้องการที่จะศึกษาว่านวัตกรรมบริการมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพียงใด มีปัจจัยใดที่ส่งเสริมการใช้นวัตกรรมบริการให้ประสบความสำเร็จบ้าง หรือมีปัญหาอุปสรรคในการใช้นวัตกรรม อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการส่งเสริมการมีงานทำของประชาชนต่อไป

### **วัตถุประสงค์การวิจัย**

1. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8
2. ศึกษาประสิทธิผลการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

### **สมมุติฐานของการวิจัย**

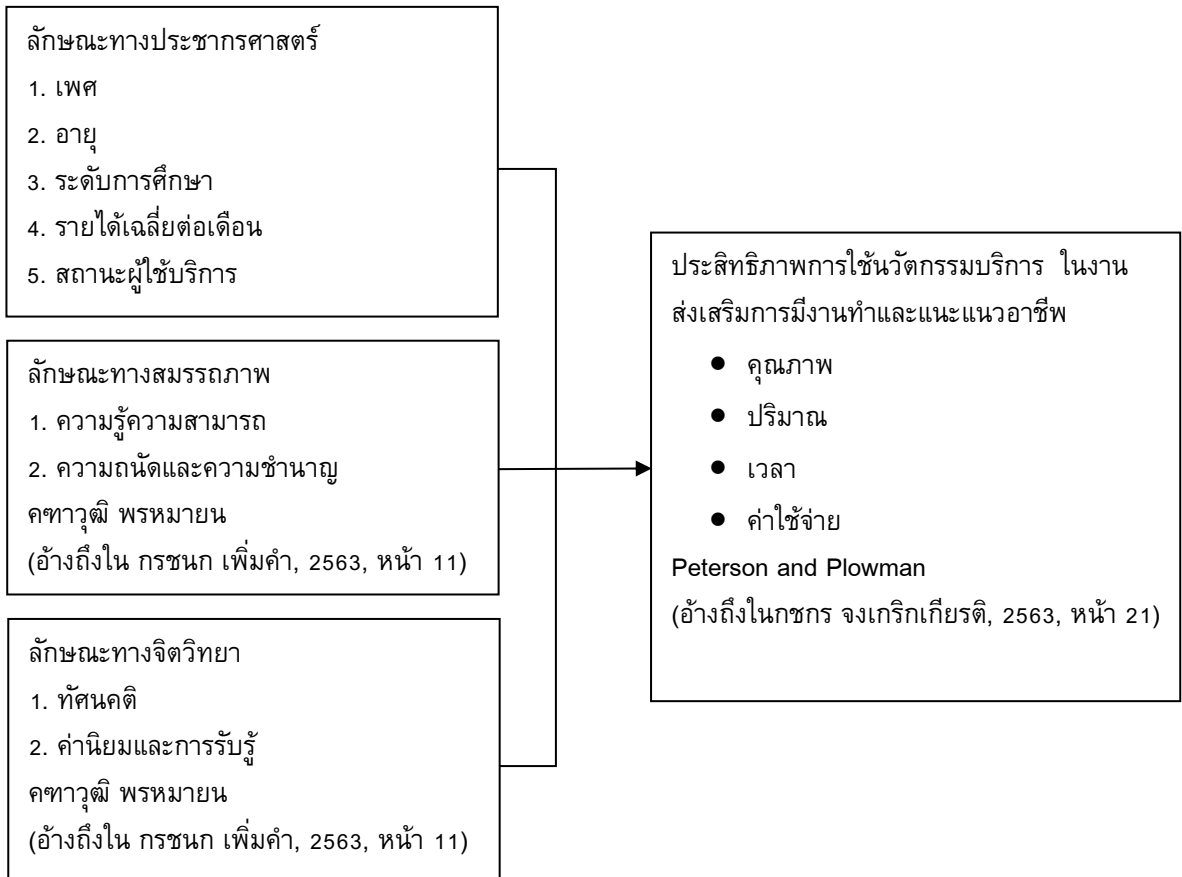
1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้นวัตกรรมบริการที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางสมรรถภาพของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้นวัตกรรมบริการที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้นวัตกรรมบริการที่แตกต่างกัน

### **กรอบแนวคิดการวิจัย**

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลของ คทาวุฒิปพรหมายน (อ้างถึงใน กรชนก เพิ่มคำ, 2563, หน้า 11) และแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของประสิทธิภาพการทำงานของ Peterson and Plowman (อ้างถึงในกชกร จงเกริกเกียรติ, 2563, หน้า 21) จึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ร่วมกับการวิจัยเอกสาร (Documentary research) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยเลือกใช้วิธีการวิจัยสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ซึ่งประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ใช้นวัตกรรมบริการ “ระบบบริการประชาชนกรมการจัดหางาน” ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 โดยอ้างอิงจากสถิติผู้รับบริการเดือนมกราคม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทุกกิจกรรม/โครงการ ทั้งสิ้นจำนวน 526 คน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Yamane, T (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 23) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่าง  $\pm 5\%$  ดังนั้น จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจำนวน 227 คน และเพื่อตอบวัตถุประสงค์ ข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจากเอกสารทางราชการ เอกสารงานวิจัย และผลการปฏิบัติงานโครงการต่างๆ ของฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ และผ่านการประเมินความแม่นยำตรงด้านเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยใช้เทคนิค

IOC (Index of item - Objective Congruence) ผ่านการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) โดยประเมินกับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีคุณสมบัติคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาจำนวน 30 คน หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำนวน 230 คน เพื่อคัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ

ส่วนที่ 4 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา/อุปสรรค ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการใช้นวัตกรรมบริการ “ระบบบริการประชาชนกรมการจัดหางาน”

เกณฑ์สำหรับการประเมินระดับคะแนนคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล 4 ด้าน และเกณฑ์การประเมินระดับประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ 4 ด้าน โดยการนำคะแนนมาหาค่าเฉลี่ยเพื่อแบ่งช่วงของคะแนนเป็น 5 ช่วง เพื่อช่วยให้การแปลผลและพิจารณาผลได้ชัดเจนมากขึ้น โดยค่าเฉลี่ย 1.0 – 1.8 = ระดับน้อยมาก, ระหว่าง 1.9 – 2.6 = ระดับน้อย, ระหว่าง 2.7 – 3.4 = ระดับปานกลาง, ระหว่าง 3.5 – 4.2 = ระดับมาก และระหว่าง 4.3 – 5.0 = มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้บรรยายข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ด้วยการทำทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หรือ f test และหากพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทำการทดสอบภายหลัง (Post Hoc Test) โดยการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ส่วนการวิเคราะห์เอกสาร ค้นคว้าข้อมูลเอกสาร เช่น หนังสือ บทความวิชาการ รายงานการวิจัย ข้อมูลกรมการจัดหางาน กฎหมาย กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวางกรอบการวิจัยและได้รวบรวมสถิติ เก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานจากกิจกรรม/โครงการที่ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ได้ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2565 ถึง มกราคม 2566

## ผลการวิจัยและอภิปรายผล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.4 มีช่วงอายุอยู่ที่ 25 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 46.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.1 มีสถานะเป็นผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 84.8 และใช้บริการระบบการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.52 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	91	39.6
	หญิง	139	60.4
<b>รวม</b>		<b>230</b>	<b>100.0</b>
2. อายุ	น้อยกว่า 25	37	16.1
	25-43	143	62.2
	44-58	50	21.7
<b>รวม</b>		<b>230</b>	<b>100.0</b>
3. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	24	10.4
	มัธยมศึกษาตอนต้น	44	19.1
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	31	13.5
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	16	7.0
	ปริญญาตรี	106	46.1
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	3.9
<b>รวม</b>		<b>230</b>	<b>100.0</b>
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	0 – 10,000	73	31.7
	10,001-20,000	129	56.1
	20,001-30,000	25	10.9
	มากกว่า 30,000	3	1.3
<b>รวม</b>		<b>230</b>	<b>100.0</b>
5. สถานะ	เจ้าหน้าที่	4	1.7
	นักเรียน/นักศึกษา	12	5.2
	ผู้ขึ้นทะเบียนว่างงาน	195	84.8
	ผู้หางาน/ประชาชนทั่วไป	8	3.5
	ผู้รับมอบอำนาจจากนายจ้าง/สถานประกอบการ	4	1.7
	ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ	7	3.0
<b>รวม</b>		<b>230</b>	<b>100.0</b>
6. หมวดหมู่ที่ใช้งาน	การให้/ขอรับสิทธิสำหรับผู้พิการ มาตรา 35	3	1.30
	ไทยมีงานทำ	57	24.78
	ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ	18	7.83
	ขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน	199	86.52

2. ปัจจัยทางสมรรถภาพ ผู้ใช้นวัตกรรมบริการมีคุณลักษณะทางสมรรถภาพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = .689) สำหรับปัจจัยคุณลักษณะด้านความรู้ความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = .69) และปัจจัยคุณลักษณะด้านความถนัดและความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = .68) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณลักษณะทางสมรรถภาพ

ปัจจัยทางสมรรถภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านความรู้ความสามารถ</b>	<b>2.95</b>	<b>.69</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. การศึกษาในด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	2.85	.91	ปานกลาง
2. การเรียนรู้ฝึกฝนด้วยตนเองด้านเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	3.13	.88	ปานกลาง
3. ผ่านการอบรมในด้านที่เกี่ยวข้องกับการใช้กับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	2.73	.89	ปานกลาง
4. งานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	3.07	.79	ปานกลาง
<b>ด้านความถนัดและความชำนาญ</b>	<b>3.00</b>	<b>.69</b>	<b>ปานกลาง</b>
1. งานต้องใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมอยู่บ่อยครั้ง	3.11	.91	ปานกลาง
2. การใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมในชีวิตประจำวัน	3.30	.83	มาก
3. การใช้งานระบบบริการประชาชนกรมการจัดหางาน	2.62	.92	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.98</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยทางจิตวิทยา ผู้ใช้นวัตกรรมบริการมีคุณลักษณะทางจิตวิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .42) สำหรับคุณลักษณะด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = .54) และคุณลักษณะด้านค่านิยมและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = .30) แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับคุณลักษณะทางจิตวิทยา

ปัจจัยทางจิตวิทยา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านทัศนคติ</b>	<b>4.04</b>	<b>.54</b>	<b>มาก</b>
1. ความคิดว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมมีประโยชน์	4.07	.64	มาก
2. ความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ	3.76	1.23	มาก
3. ความชอบใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	4.48	.632	มากที่สุด
4. ความคิดว่าทุกคนสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรม	3.84	1.02	มาก
<b>ด้านค่านิยมและการรับรู้</b>	<b>4.64</b>	<b>.30</b>	<b>มากที่สุด</b>
1. ความคิดว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจำเป็นต่อชีวิตประจำวัน	4.65	.57	มากที่สุด
2. ความคิดว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมจำเป็นต่องาน	4.65	.49	มากที่สุด
3. ความคิดว่าเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเป็นสิ่ง จำเป็นต้องศึกษาเรียนรู้	4.61	.52	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.42</b>	<b>ปานกลาง</b>

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.74$ , S.D. = .244) สำหรับด้านคุณภาพของงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ , S.D. = .35) ด้านปริมาณงานอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.72$ , S.D. = .31) ด้านเวลาอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.78$ , S.D. = .30) และด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.79$ , S.D. = .29) แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ

ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	4.67	.35	มากที่สุด
2. ด้านปริมาณงาน (Quantity)	4.72	.31	มากที่สุด
3. ด้านเวลา (Time)	4.78	.30	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)	4.79	.29	มากที่สุด
รวม	<b>4.74</b>	<b>.244</b>	มากที่สุด

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณลักษณะทางสมรรถภาพ และคุณลักษณะทางจิตวิทยากับประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ

5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้นวัตกรรมบริการ พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าปัจจัยสถานะผู้รับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ จำแนกตามปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	.043	1	.043	.749	.388
	ภายในกลุ่ม	13.10	228	.057		
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.255	2	.128	2.246	.108
	ภายในกลุ่ม	12.89	227	.057		
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.174	5	.035	.599	.700
	ภายในกลุ่ม	12.97	224	.058		
4. รายได้เฉลี่ย	ระหว่างกลุ่ม	.286	3	.095	1.676	.173
	ภายในกลุ่ม	12.86	226	.057		
5. สถานะผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.217	5	.243	3.682	.003*
	ภายในกลุ่ม	14.80	224	.066		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะทางสมรรถภาพของผู้ใช้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ พบว่า ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ และปัจจัยด้านความถนัดและความชำนาญที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ  
จำแนกตามปัจจัยทางสมรรถภาพ

ปัจจัยทางสมรรถภาพ	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ความรู้ความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.448	4	.112	1.983	.098
	ภายในกลุ่ม	12.70	225	.06		
ความถนัดและความชำนาญ	ระหว่างกลุ่ม	.382	9	.042	.732	.679
	ภายในกลุ่ม	12.77	220	.06		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะทางจิตวิทยาของผู้ใช้บริการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะด้านทัศนคติที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยคุณลักษณะด้านค่านิยมและการรับรู้ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ  
จำแนกตามปัจจัยทางจิตวิทยา

ปัจจัยทางจิตวิทยา	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านทัศนคติ	ระหว่างกลุ่ม	.310	9	.034	.590	.805
	ภายในกลุ่ม	12.838	220	.058		
ด้านค่านิยมและการรับรู้	ระหว่างกลุ่ม	7.120	2	3.560	90.778	.000*
	ภายในกลุ่ม	8.902	227	.039		

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. ผลการวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการใช้นวัตกรรมบริการ และข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการ

6.1 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้นวัตกรรมบริการ คือ นวัตกรรมบริการมีความซับซ้อน เนื่องจากมีการรวมหลายระบบไว้ในจุดเดียว ทำให้เข้าใจยาก ผู้ใช้ต้องใช้เวลาศึกษาเรียนรู้ระบบ ซึ่งเกิดผลกระทบกับการใช้งานช่วงแรกที่ต้องใช้เวลานาน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีที่ยั่งยืนตัวต้นแบบใหม่มาใช้ อาจจะยังไม่เหมาะกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม เนื่องจาก อาจส่งผลกระทบต่อกลุ่มคนที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ หรือไม่ชำนาญการใช้เทคโนโลยี



6.2 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการ คือ ควรพัฒนาให้มีการใช้งานง่ายขึ้น ลดขั้นตอน ลดเวลาในการใช้งาน และควรมีการออกแบบระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ทุกรูปแบบไปพร้อมกับการใช้งานที่ง่าย ซึ่งจะต้องเป็นการใช้งานได้ดีกับทุกกลุ่มประชาชน นอกจากนี้ควรมีการเผยแพร่คู่มือ หรือวิธีการใช้ให้หลากหลาย เช่น รูปแบบไฟล์หนังสือ รูปแบบคลิปวิดีโอ เป็นต้น เพื่อจะได้ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้งานระบบได้ดี ลดเวลาการลองผิดลองถูก และนวัตกรรมบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในวงกว้าง รวมถึงในอนาคตควรมีการรวมเอาบริการของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องมาปรับปรุงเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการภาครัฐมากขึ้น

### ผลการวิจัยเอกสาร

#### 1. เป้าหมายการปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการที่ได้รับจัดสรร

ฝ่ายส่งเสริมการมีงานทำ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 มีภารกิจหลักในการจัดงานในประเทศ ได้แก่ การบริการรับสมัครงาน และจัดหางานให้กับบุคคลทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา ผู้พิการ ผู้พันโทษและผู้ประสบภัยต่างๆ การบริการแก่นายจ้าง/สถานประกอบการที่ต้องการผู้สมัครงาน การให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่ว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 การบริการแนะแนวอาชีพ การบริการข้อมูลข่าวสารตลาดแรงงาน และบริการส่งเสริมการรับงานไปทำที่บ้านรวมถึงให้คำปรึกษาและแนะนำการขอกู้เงินจากกองทุน (สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8, ม.ป.ป.)

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ได้รับเป้าหมายในการปฏิบัติงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ได้แก่ แผนงานโครงการแนะแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพ 2,650 คน โครงการการให้บริการจัดหางานในประเทศ 4,195 คน แผนงานโครงการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ 110 คน (กรมการจัดหางาน กองส่งเสริมการมีงานทำ, 2565) โดยตั้งแต่เดือนตุลาคม 2565 ถึง มกราคม 2566 สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 มีผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ แผนงานโครงการแนะแนวอาชีพและส่งเสริมอาชีพ 1,034 คน โครงการการให้บริการจัดหางานในประเทศ 2,691 คน ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยเป้าหมายรายเดือน แต่แผนงานโครงการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุได้ดำเนินการ 26 คน ซึ่งยังดำเนินการไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ (กรมการจัดหางาน ระบบบริการประชาชน, ม.ป.ป.)

#### 2. การให้บริการแก่ผู้ประกอบการที่ว่างงานตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

จำนวนผู้ขึ้นทะเบียนว่างงานกับสำนักงานประกันสังคม ในพื้นที่บริการของสำนักงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 จำนวน 4 เขต มีจำนวนทั้งสิ้น 738 คน แบ่งเป็นผู้ขึ้นทะเบียนเดือนตุลาคม จำนวน 183 คน เดือนพฤศจิกายน จำนวน 183 คน เดือนธันวาคม จำนวน 135 คน และเดือนมกราคม จำนวน 237 คน (กรมการจัดหางาน ระบบบริการประชาชน, ม.ป.ป.)

3. ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 (กรมการจัดหางาน ระบบบริการประชาชน, ม.ป.ป.)

3.1 จำนวนผู้สมัครงานที่มาใช้บริการจัดหางานในประเทศโดยนวัตกรรมการบริการของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 มกราคม 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 711 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.99 คน และเพศหญิง ร้อยละ 54.01 คน โดยมีสัดส่วนผู้จบการศึกษา 3 ระดับแรกที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.39 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 19.27

3.2 ผู้สมัครงานที่ได้รับการจับงานคู่กับนายจ้าง/สถานประกอบการโดยการใช้นวัตกรรมบริการ จำนวนรวม 256 คน เป็นเพศชายร้อยละ 58.20 และเพศหญิงร้อยละ 41.80

3.3 ผู้สมัครงานที่ผ่านการจับงานคู่กับนายจ้าง/สถานประกอบการและได้รับการบรรจุงาน จำนวนรวม 383 คน ซึ่งวุฒิการศึกษาที่ได้รับการบรรจุงานมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ระดับมัธยมศึกษามากที่สุดร้อยละ 33.68 รองลงมาระดับประถมศึกษาร้อยละ 25.33 และระดับปริญญาตรีร้อยละ 20.63 ซึ่งประเภทอาชีพที่ได้รับการบรรจุมากที่สุดสามอันดับแรก คือ เสมียน/เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 24.02 พนักงานบริการหรือพนักงานขายในร้านค้าและตลาด ร้อยละ 23.24 และช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 20.89

### อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้นวัตกรรมบริการในการพัฒนางานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ กรณีศึกษาสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เนื่องจาก ปัจจุบันนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีได้รับความนิยมแพร่หลายบุคคลทุกเพศทุกวัยสามารถเข้าถึงนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และปะการังชื่นจิตร์ (2564) เรื่องนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามจังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ไม่มีผลต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยสถานะผู้รับบริการ มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ โดยกลุ่มผู้หางาน/ประชาชนทั่วไปมีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการต่ำกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจาก กลุ่มผู้หางาน/ประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่จะเข้าใช้งานนวัตกรรมบริการ ระบบไทยมีงานทำซึ่งเป็นระบบที่มีการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล การหาตำแหน่งงานว่าง และจับคู่งานที่สนใจ ซึ่งเป็นระบบที่มีความหลากหลายของการให้บริการมากกว่าระบบอื่น

2. ปัจจัยทางสมรรถภาพของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถ และปัจจัยด้านความถนัดและความชำนาญ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 เนื่องจาก นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีได้รับความนิยมโดยทั่วไป ประชาชนส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน เพื่อวัตถุประสงค์ในการเรียน การทำงาน และเพื่อความบันเทิง จึงถือได้ว่าคนส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี และการใช้งานนวัตกรรมอยู่เป็นประจำทำให้ผู้ใช้บริการมีทักษะความชำนาญเพิ่มพูนขึ้น

3. ปัจจัยทางจิตวิทยาของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะด้านทัศนคติ ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 แต่ปัจจัยคุณลักษณะด้านค่านิยมและการรับรู้ มีผลต่อประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ ของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 โดยผู้ใช้นวัตกรรมบริการที่มีค่านิยมและการรับรู้ในระดับมากที่สุดจะมีประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมสูงกว่าระดับอื่น เนื่องจาก ผู้รับบริการที่มีค่านิยมและการรับรู้ในระดับมากที่สุด จะได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ที่ดีในการการใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรุณโรจน์ จิตรภิรมย์ศร (2564) เรื่องปัจจัยด้านความรู้ ทัศนคติ และแนวโน้มต่อการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่งของผู้ใช้เทคโนโลยีฯ ในกรุงเทพมหานคร พบว่าทัศนคติต่อผู้ใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่ง มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มต่อ

การใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่งในอนาคต (Sig. = 0.000, r = 0.608) โดยมีค่าความสัมพันธ์เป็นบวก

4. ข้อมูลปัญหา อุปสรรคในการใช้นวัตกรรมบริการ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการ จากการศึกษาพบว่า ปัญหาของนวัตกรรมบริการคือความซับซ้อนเนื่องจากมีการรวมระบบหลายระบบไว้ในนวัตกรรมเดียว ซึ่งทำให้ยากต่อการทำความเข้าใจ ส่วนข้อเสนอแนะในการพัฒนาประสิทธิภาพนวัตกรรมบริการ คือ ควรปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น ลดเวลา และลดขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนางสาวกนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และปะการังชื่นจิตร (2564) เรื่องนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามจังหวัดพิษณุโลก พบว่าการนำนวัตกรรมบริการมาใช้ในการบริการควรมีการพัฒนาให้ใช้งานง่ายเหมาะกับทุกเพศทุกวัย รวมถึงควรมีการชี้แจงถึงรายละเอียดการให้บริการโดยละเอียด และมีการทดลองใช้ก่อนนำมาใช้งานจริง

5. ผลการปฏิบัติงานของสำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8 ในภาพรวมเป็นไปตามความคาดหวังเมื่อเทียบกับค่าเฉลี่ยรายเดือน แต่แผนงานโครงการส่งเสริมการมีงานทำของผู้สูงอายุ ยังดำเนินการไม่ถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ปัจจุบันจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มมากขึ้น แต่ตำแหน่งงานที่เหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุในสถานประกอบการยังมีน้อย อาจเป็นผลต่อเนื่องมาจากความพร้อมในการปรับเปลี่ยนสู่สังคมผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ปวีณา แจ่มประจักษ์ (2564) เรื่อง การจ้างงานผู้สูงอายุในสังคมไทย องค์ความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัยจากฐานข้อมูลปริญาณิพันธ์ Thailand Collection พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการจ้างงานผู้สูงอายุ ได้แก่ ปัจจัยด้านเศรษฐกิจมหภาค ปัจจัยด้านสถาบัน ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรและปัจจัยด้านผู้สูงอายุ นอกจากนี้ยังพบว่า ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายในการจ้างงานแรงงานสูงอายุ รวมถึงไม่มีมาตรการในการคุ้มครองแรงงานสูงอายุ

6. ประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการในงานส่งเสริมการมีงานทำและแนะแนวอาชีพ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8

6.1 จำนวนผู้สมัครงานที่มาใช้นวัตกรรมบริการ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2565 ถึง 31 มกราคม 2566 มีจำนวนทั้งสิ้น 711 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.99 และเพศหญิง ร้อยละ 54.01 มีสัดส่วนผู้จบการศึกษาตามระดับแรกที่ใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.63 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.39 และระดับประถมศึกษา ร้อยละ 19.27 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสถานการณ์ตลาดแรงงานของกรมการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน (2565, หน้า 5) ที่พบว่าสถิติผู้ว่างงานของประเทศไทยเดือนตุลาคม 2565 มีสัดส่วนผู้จบการศึกษาระดับอุดมศึกษามากที่สุด

6.2 ผู้สมัครงานที่ได้รับการจับงานคู่กับนายจ้าง/สถานประกอบการโดยการใช้นวัตกรรมบริการ จำนวนรวม 256 คน เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.20 และเพศหญิง ร้อยละ 41.80 และผู้สมัครงานที่ผ่านการจับคู่งานกับนายจ้าง/สถานประกอบการและได้รับการบรรจุงาน จำนวนรวม 383 คน ซึ่งวุฒิการศึกษาที่ได้รับการบรรจุงานมากที่สุดสามอันดับแรก คือ ระดับมัธยมศึกษามากที่สุดจำนวน ร้อยละ 33.68 ระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.33 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 20.63 และประเภทอาชีพที่ได้รับการบรรจุมากที่สุดสามอันดับแรก คือ เสมียน/เจ้าหน้าที่ ร้อยละ 24.02 พนักงานบริการหรือพนักงานขายในร้านค้าและตลาด ร้อยละ 23.24 และช่างเทคนิคและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 20.89 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาสถานการณ์ตลาดแรงงานของกรมการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน (2565, หน้า 2) ที่พบว่าความต้องการแรงงานของประเทศไทย 5 อันดับแรกในช่วงเดือนตุลาคม 2565 เรียงตามลำดับ คือ ตำแหน่งอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานด้านการผลิต ตำแหน่งช่างเทคนิค ตำแหน่งเสมียน/เจ้าหน้าที่ ตำแหน่งพนักงานบริการ และตำแหน่งผู้บริหาร

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาที่พบ มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1.1 ควรมีการจัดทำคู่มือ หรือสื่อสารวิธีการใช้ระบบให้ผู้ใช้งานวัดกรมบริการเกิดทักษะ เช่น จัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการสอนการใช้งาน จัดทำเป็นคลิปวิดีโอการเข้าใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้นวัตกรรมบริการ ลดความสับสนและการลองผิดลองถูก

1.2 ควรมีการสร้างค่านิยม และการรับรู้ที่ดี โดยมีการประชาสัมพันธ์ถึงความจำเป็น และประโยชน์ที่จะได้รับจากนวัตกรรมบริการ เพื่อให้ประชาชนเห็นคุณค่าและต้องการใช้งานมากขึ้น

1.3 การพัฒนานวัตกรรมบริการจะต้องพัฒนาให้นวัตกรรมบริการใช้งานง่ายขึ้นในทุกระบบ และใช้งานได้ง่ายกับประชาชนทุกคน ไม่ง่ายเพียงแต่กลุ่มประชาชนที่ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเป็นประจำในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ซึ่งต้องให้ความสำคัญกับกลุ่มคนพิเศษ หรือผู้มีประสบการณ์การใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีในระดับที่น้อยด้วย เพื่อให้ผู้ใช้นวัตกรรมจะได้ไม่รู้สึกว่ายุ่งยากหรือเป็นปัญหา

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 หากนวัตกรรมบริการมีการปรับปรุงระบบ หรือมีการเปิดให้ใช้ระบบใหม่ เช่น ระบบจัดหางานไปต่างประเทศ หรือระบบต่ออายุใบอนุญาตทำงานแรงงานต่างด้าว (4 สัญชาติ) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมให้ครอบคลุม

2.2 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น รูปแบบการใช้ชีวิต (Life Style) หรือแรงจูงใจในการใช้นวัตกรรม (Needs and Motivation)

2.3 ควรเพิ่มกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้นจากกลุ่มเดียว โดยอาจจะเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม หรือขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไป

## เอกสารอ้างอิง

กชกร จงเกริกเกียรติ. (2563). อิทธิพลของ Digital HR ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทรัพยากรบุคคล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กนกวรรณ กลิ่นจันทร์ และปะการัง ชื่นจิต. (2564). นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรชนก เพิ่มคำ. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ ของกรมทางหลวง สังกัดส่วนกลาง, การค้นคว้าอิสระบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กรมการจัดหางาน (ม.ป.ป.). ระบบบริการประชาชนกรมการจัดหางาน. ค้นเมื่อ 4 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://e-service.doe.go.th>

กรมการจัดหางาน กองบริหารข้อมูลตลาดแรงงาน. (2565). วารสารสถานการณ์ตลาดแรงงาน, 30 (12)

กรมการจัดหางาน กองส่งเสริมการมีงานทำ (2565). ข้อมูลโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ของกองส่งเสริมการมีงานทำ. กรุงเทพมหานคร : ผู้แต่ง

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตภาคพิเศษ.

ปวีณา แจ้งประจักษ์. (2564). การจ้างงานผู้สูงอายุในสังคมไทย องค์กรความรู้จากการสังเคราะห์งานวิจัยจากฐานข้อมูลปริยญาณิพนธ์ Thailand Collection. ค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMND/article/download/256121/170744/929950>

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธคุณ (สุเทพ เตียเยี่ยม) , ฌัญยานี บุญทองคำ. (2563). การสร้างนวัตกรรมในบริบทภาครัฐไทย. วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น, 6 (3) ค้นเมื่อ 13 ธันวาคม 2565, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jsa-journal/article/download/240485/166142/844559>

สถาพร วิชัยรัมย์. (2565). การพัฒนาระบบราชการไทย. ค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2565, จาก [http://dspace.bru.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/7910/24\\_บทที่\\_10\\_การพัฒนาระบบราชการไทย.pdf?sequence=10&isAllowed=y](http://dspace.bru.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/7910/24_บทที่_10_การพัฒนาระบบราชการไทย.pdf?sequence=10&isAllowed=y)

สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 8. (ม.ป.ป.). การกิจของหน่วยงาน. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2565, จาก <https://www.doe.go.th/prd/ar8?page=home>

อรุณโรจน์ จิตรภิรมย์ศร. (2564). ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ และแนวโน้มต่อการใช้เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในทุกสรรพสิ่งของผู้ใช้เทคโนโลยีฯ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.