

ความสำเร็จในการนำปฏิบัตินวัตกรรมการรับชำระภาษี แบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก

มนัสชนก ทิพย์รักษา¹

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์²

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการนวัตกรรมในองค์กร 2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ 3) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีมาใช้ในองค์กร โดยประยุกต์ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม วัฒนธรรมองค์กร และการจัดการความรู้มาใช้

ระเบียบวิธีในการศึกษา คือ การศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี และประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 24 คน การศึกษาเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้บริการเลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งกรุงเทพพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 399 คน เพื่อศึกษาถึงระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้โดยกำหนดให้ความพึงพอใจเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ

ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า องค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์กร ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ระดับความสำเร็จในการนำ

¹ นักศึกษา หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาวิทยาลัย คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ E-mail: manas_28@hotmail.com

² รองศาสตราจารย์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
E-mail: tippawan@hyperhub.net

นวัตกรรมมาใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจการให้บริการด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการและด้านสภาพแวดล้อม ตามลำดับ นอกจากนี้ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณยังพบว่าหน่วยงานที่ให้บริการต่างกัน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือสำนักงานขนส่งกรุงเทพฯพื้นที่ 5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความสำเร็จ, นวัตกรรม, เลื่อนล้อต่อภาษี

The Success of Utilizing Innovation of Providing Drive thru For Tax Service of Department of Land Transport

Manaschanok Tipruksa³

Tippawan Lorsuwannarat⁴

Abstract

The objectives of this research are: 1) to study public organization innovation process; 2) to study success an integrated of innovation utilizing in organizations; and 3) to study milestone of utilizing drive thru for tax innovation in organizations by applying theories related to innovation, organizational culture and knowledge management.

Research methodology was consisted of quantitative study and qualitative study. For in-depth interview was also performed with 24 executives of Land Transport Offices, related persons to drive thru for tax innovation and users. For quantitative study, the subjects were 399 users of drive thru for tax service of Bangkok Land Transport Office Area 5, Nakhon Ratchasima Provincial Land Transport Office and Surat Thani Provincial Land Transport Office. Questionnaires were distributed to these subjects to study milestone of innovation utilization by determining satisfaction as key performance indicator.

³ Student of Master of Public and Private Management, National Institute of Development Administration, E-mail: manas_28@hotmail.com

⁴ Associate Professor of Public Administration, National Institute of Development Administration, E-mail: tippawan@hyperhub.net

The results of quantitative research, it was found that success an integrated of innovation utilization in public organizations were organizational structure, leader's support, knowledge management and organizational culture. For the results showed that, in overall, the milestone of utilizing this innovation was in high level because users had the highest satisfaction with this innovation, especially, behavior and service providing dimensions. In addition, the results also showed that different organizations had different opinions of users with statistical significance of 0.05, namely, users of Nakhon Ratchasima Provincial Land Transport Office had the highest level of satisfaction on service providing while users of Bangkok Land Transport Office Area 5 had the second level of satisfaction followed by users of Surat Thani Provincial Land Transport Office with the lowest level of satisfaction, respectively.

Keywords: Success, Innovation, Drive Thru for Tax

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันสถานะความเป็นพลวัตหรือความไม่หยุดนิ่งของเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรทุกแห่งจะต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงที่สูงขึ้นไปพร้อมๆ กับการสร้างโอกาสที่ดีได้มากขึ้น องค์กรต่าง ๆ จึงต้องมีการปฏิรูปตนเองเพื่อความอยู่รอด องค์กรที่มีความเฉื่อยฉาบ สามารถเรียนรู้พัฒนาความรู้ ได้อย่างรวดเร็วจะกลายเป็นองค์กรที่เป็นผู้นำในการแข่งขัน ส่วนองค์กรที่ยังล้าหลังไม่มีการปรับตัวอาจไม่สามารถอยู่รอดได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545)

ในประเทศไทยรัฐบาลมีนโยบายในการปฏิรูประบบราชการให้ทันสมัย สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลก ซึ่งจะมุ่งเน้นความสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ใน กระบวนการจัดการความรู้ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้กำหนดไว้ อีกทั้งนำ ความรู้ที่มีอยู่มาพัฒนาความคิดสร้างสรรค์เพื่อก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ บริการเกิดความพึงพอใจและช่วยในการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย องค์กรจะต้อง นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างแท้จริงและมีการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง เน้น คุณภาพการให้บริการประชาชนหรือลูกค้า ทั้งนี้การให้ความสำคัญกับนวัตกรรมการให้ บริการประชาชนก็เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรนั้นเกิดการพัฒนาขึ้นมาได้ อย่างรวดเร็ว (สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2548) ปัจจุบันหน่วยงานของภาครัฐให้ความสำคัญกับการเตรียมองค์กรให้มีความพร้อมเพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต่างมุ่งเน้นให้มีการปรับเปลี่ยนองค์กร หันมาให้ความสำคัญกับการเรียนรู้และจัดการกับทุนทางปัญญา และการใช้ประโยชน์จากสติ ปัญญาของพนักงานทุกระดับซึ่งในส่วนของหน่วยงานภาครัฐนั้น พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2551) ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อ

นำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ เป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการ คือ การพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

กรมการขนส่งทางบกก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้มุ่งมั่นพัฒนางานบริการประชาชน ในด้านทะเบียนและภาษีรถ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการทำงานให้เป็นระบบและถูกต้อง การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ และเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชน การปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ และมีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงความพอใจของประชาชนเป็นหลัก การรับชำระภาษีประจำปีรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ มีการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้ได้รับความสะดวก และเพื่อเป็นการพัฒนาการบริการรับชำระภาษีประจำปีสำหรับรถตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ให้มีความก้าวหน้าทันสมัยยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการสอดคล้องกับกลยุทธ์ของกรมการขนส่งทางบก ด้านการพัฒนางานด้านบริการประชาชน ซึ่งต้องพัฒนางานการให้บริการทุกด้านแก่ประชาชน โดยการปรับปรุงระบบงานให้สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อประชาชน ลดขั้นตอนการติดต่อราชการ มีระบบงานที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ คำนึงถึงความพอใจของประชาชนเป็นหลัก นำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานให้รวดเร็วเป็นระบบ และถูกต้อง ซึ่งจากเดิมที่เคยมีปัญหาเกี่ยวกับการจราจรภายในหน่วยงานโดยประชาชนผู้มาใช้บริการไม่มีที่จอดรถ และต้องเสียเวลาในการหาที่จอดเป็นเวลานาน จึงได้มีการนำนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีเข้ามาใช้ในการให้บริการโดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ สามารถขับรถเข้าไปในช่องเลื่อนล้อแล้วชำระภาษีได้เลย

ทั้งนี้การดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบกเพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน จึงเป็นแรงขับเคลื่อนสำคัญที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม และการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อช่วยสร้างขีดความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชน มีการนำเสนอบริการที่ดีกว่า เร็วกว่า และมีคุณภาพสูงกว่า อีกทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์

ใหม่หรือกระบวนการใหม่ยังเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและอยู่รอดได้ ซึ่งองค์การสามารถรวบรวมความรู้ ทักษะทางเทคโนโลยี และประสบการณ์ต่าง ๆ มาใช้ในการสร้างสรรค์และนำเสนอสิ่งแปลกใหม่ในสินค้าและบริการ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ทั้งนี้ยังมีอีกหลายองค์การที่ตัดสินใจจะไม่ทำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ทางนวัตกรรม เพื่อหลีกเลี่ยงการเผชิญกับความเสี่ยง ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องเร่งผลักดันให้องค์การเหล่านั้นหันมาพัฒนานวัตกรรมในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้นและดูแลหน่วยงานที่มีนวัตกรรมอยู่แล้วให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมาอย่างต่อเนื่องด้วย หากองค์การต่าง ๆ ในประเทศต่างมุ่งหน้าที่จะสร้างสรรค์ผลงานทางนวัตกรรมออกมาให้บริการประชาชนแล้ว ไม่เพียงแต่จะส่งผลดีต่อระดับองค์การเท่านั้น แต่ยังทำให้เศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเติบโตตามไปด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการนวัตกรรมรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี
3. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ กรณีศึกษา การรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี

นิยามศัพท์

ความสำเร็จ ตามบทความนี้ หมายถึง องค์การที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการนวัตกรรม สามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าต่อลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว

นวัตกรรมกระบวนการหรือนวัตกรรมการให้บริการ ตามบทความนี้ หมายถึง กระบวนการการให้บริการประชาชนโดยใช้นวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี

กรรมการขนส่งทางบก 3 หน่วยงาน ตามบทความนี้ หมายถึง สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การสนับสนุนของผู้บริหาร ตามบทความนี้ หมายถึง การสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ด้านนวัตกรรม และด้านอื่นๆ

โครงสร้างองค์การ หมายถึง สิ่ง que แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงลักษณะของงาน ช่วงการบังคับบัญชาหรือขอบเขตการควบคุมงานและขอบเขตความร่วมมือในการปฏิบัติ

การจัดการความรู้ หมายถึง การสร้างความรู้ใหม่ การกระจายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์การ การจัดเก็บความรู้ และการนำความรู้ไปใช้

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่ทำในองค์การ ซึ่งเป็นตัวผลักดันและส่งผลต่อการกระทำและการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมซึ่งมีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อมุ่งค้นหาว่า การวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จในการนำปฏิบัตินวัตกรรมชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษีมีการศึกษาไว้อย่างไร ซึ่งผลปรากฏว่า มีการศึกษาไว้ค่อนข้างน้อยมาก มีเพียงการศึกษาในลักษณะของการจัดการความรู้ที่ส่งผลต่อนวัตกรรม แต่ไม่มีการศึกษาในลักษณะของการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ว่ามีองค์ประกอบสำคัญอะไรบ้างที่สำคัญงานวิจัยที่มีลักษณะการศึกษาที่ใกล้เคียงกับแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ อาทิ งานวิจัยของ สุวนตร รงค์ (2549) ที่ได้ศึกษาผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์การของบริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่าความรู้ความสามารถด้านนวัตกรรม

ด้านลูกค้าและกลยุทธ์ และด้านนวัตกรรมกับการวัดผล มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการทำงานต้องเชื่อถือได้ ด้านงานสำเร็จทันเวลา และด้านผลงานได้มาตรฐาน และงานวิจัยของ พยัต วุฒิรงค์ (2552) ที่ได้ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ทั้งนี้ มีตัวแปรอิสระจำนวน 6 ปัจจัยที่ส่งผลทางตรงต่อการสร้างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีผลทางตรงเชิงบวกสูงที่สุดจนน้อยที่สุด คือ การให้คำแนะนำสัญญาในการเรียนรู้ การตอบสนองความต้องการลูกค้า การรับรู้และการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงของผู้นำ ลักษณะโครงสร้างองค์กร การแลกเปลี่ยนความรู้ภายในองค์กร และการให้รางวัลตามสถานการณ์ ในขณะที่มีตัวแปรอิสระอื่นๆ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การมีทรัพยากรที่เพียงพอ การสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน และกระบวนการรับคนเข้าดำรงตำแหน่ง เป็นปัจจัยที่ส่งผลทางอ้อมต่อตัวแปรตามคือ การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การเปิดใจรับสิ่งใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนา

จากความสำคัญของปัญหา และการทบทวนวรรณกรรมทำให้พบช่องว่างของงานวิจัยผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่ควรมีการศึกษาวิจัย ในเรื่องความสำเร็จการนำปฏิบัติ นวัตกรรมชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี โดยใช้การศึกษาจากกรมการขนส่งทางบก ซึ่งได้รับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการจากสำนักงาน ก.พ.ร. ผู้วิจัยได้มีการศึกษาถึงกระบวนการนวัตกรรมภายในองค์กร ของกรมการขนส่งทางบกกว่ามีกระบวนการหรือขั้นตอนอะไรบ้างที่ทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น รวมถึงผู้วิจัยยังได้ศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้จากแนวความคิดองค์การนวัตกรรมที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ โดยพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบที่ผู้วิจัยให้ความสนใจในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักอันสำคัญที่จะช่วยนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ เนื่องจากองค์การที่ประสบความสำเร็จ คือองค์การที่มี

ประสิทธิภาพในการสร้างนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนวัตกรรมนั้นไม่ได้จำกัดแค่นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และบริการ แต่รวมไปถึงการดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การอีกด้วย (Holder, Matter, 2008) ดังจะเห็นได้ว่าองค์การที่มีศักยภาพในการบริหารจัดการนวัตกรรม (Innovation Management) สามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าต่อลูกค้าและตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว โดยสามารถสรุปองค์ประกอบที่สำคัญได้ดังนี้ คือ 1) โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) 2) การสนับสนุนของผู้บริหาร (Leader) 3) วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) 4) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) (Higgins, 1995; Adair, 1996; Christiansen, 2000; Tidd and others, 2001; Kuczmarski, 2003; Harvard Business School, 2003; Hay Group, 2005; Holder และ Matter, 2008)

1) โครงสร้างองค์การ (Organization Structure)

โครงสร้างองค์การที่มีความยืดหยุ่นแบบสิ่งมีชีวิต (Organism) จะมีความยืดหยุ่นและจะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศที่ช่วยส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมมากกว่าโครงสร้างองค์การแบบเครื่องจักร (Mechanism) ที่มีการควบคุมเข้มงวด (Adair, 1996) โครงสร้างองค์การที่เหมาะสม (Appropriate Organization Structure) หรือสนับสนุนการเป็นองค์การนวัตกรรมนั้นจะไม่มีลักษณะโครงสร้างที่มีรูปแบบที่แน่นอน ซึ่งขึ้นอยู่กับแนวทางการสร้างนวัตกรรมขององค์การเพราะลักษณะโครงสร้างรูปแบบต่าง ๆ ก็จะมีความเหมาะสมกับแนวทางการสร้างนวัตกรรมขององค์การที่ต่างกัน องค์การต้องให้ความสำคัญกับการสร้างเครือข่าย (Network) ซึ่งทำให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารและทรัพยากรต่าง ๆ การมีเครือข่าย ภายนอกจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพราะทำให้มีพลังอำนาจในการต่อรองเพิ่มมากขึ้น (Tidd and others, 2001) และการมอบอำนาจและกระจายอำนาจหน้าที่ให้กับบุคคลในการสร้างนวัตกรรม จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนสำคัญในการสร้างนวัตกรรมและความสำเร็จขององค์การ การเปิดโอกาสให้พนักงานหรือทีมงานมีอำนาจในการตัดสินใจ

ใจด้วยตนเองและมีส่วนร่วมในการทำงานโดยตรงจะส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

2) การสนับสนุนของผู้บริหาร (Leader)

นวัตกรรมจะเกิดขึ้นในองค์กรได้นั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องเห็นคุณค่าความสำคัญของนวัตกรรม และมีการบริหารด้วยระบบค่านิยมและมีบรรยากาศที่มีการสนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรสร้างสรรค์นวัตกรรม (Quinn, 1991) มีการใช้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนรูป (Transformational Leadership) รูปแบบภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนรูปมีความเหมาะสมในการจัดการนวัตกรรมและบุคลากรที่มีความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมกิจกรรมการติดต่อถ่ายทอดข้อมูลซึ่งกันและกัน ในการสร้างนวัตกรรมจะต้องมีการปรับปรุงและรักษาปริมาณและคุณภาพของผลการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดเป้าหมาย การเชื่อเชิญให้พนักงานมีส่วนร่วม และต้องมีการตัดสินใจที่ถูกต้อง ดังนั้นผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ ความมั่นใจในตัวเอง มีความกล้าหาญที่จะท้าทายความสำเร็จ มีคุณสมบัติพิเศษที่ดึงดูดใจผู้อื่น (Charisma) และผู้สร้างบรรทัดฐาน (Norm) ในการทำงานเพื่อสนับสนุนให้องค์การประสบผลสำเร็จ (Higgins, 1995) ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้บริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรม และการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและมีบทบาทเป็นผู้นำเชิงกลยุทธ์ ผู้นำจะต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและมีภาวะผู้นำในการจัดการและสร้างแรงบันดาลใจแก่บุคลากรในองค์กร (Adair, 1996) ต้องสนับสนุนและส่งเสริมนวัตกรรม มีความทุ่มเทมุ่งมั่นด้วยใจจริงในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าทดลอง ค้นหา ร่วมมือ และอดทนกับความล้มเหลว ผู้นำลักษณะนี้ควรจะมีอยู่ในทุกระดับขององค์กร โดยควรจะเริ่มที่ผู้นำระดับสูงขององค์กรก่อนเป็นอันดับแรก (Von Stamm, 2008)

3) วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture)

วัฒนธรรมองค์การเป็นเสมือนตัวบ่งชี้ระดับวัตรกรรมขององค์การ ดังนั้นแล้ว องค์การจะต้องสนับสนุนให้มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม คือ มีวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานกล้าคิด กล้าเสี่ยง วัฒนธรรมที่เปิดโอกาส และรับฟังความคิดเห็น หรือแนวคิดใหม่ ๆ ไม่มีการลงโทษต่อความผิดพลาดหรือล้มเหลวที่เกิดจากการสร้างนวัตกรรม พยายามปรับเปลี่ยนแนวความคิดของผู้จัดการให้มีความเชื่อและพฤติกรรมที่สนับสนุนนวัตกรรมโดยให้เปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องทำให้พนักงานเห็นความสำคัญของนวัตกรรมด้วย (Christiansen, 2000) วัฒนธรรมองค์การเทียบได้กับธรรมเนียม มาตรฐาน และค่านิยม หรือหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่ทำในองค์การ วัฒนธรรมองค์การจะเป็นตัวผลักดันและส่งผลต่อการกระทำและการตัดสินใจ ซึ่งมีความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว วัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม (Initiative) และการทำงานเป็นทีมจะช่วยสนับสนุนการพัฒนาองค์การให้มีความนวัตกรรมได้ ส่วนบรรยากาศในการทำงานของบริษัทที่เป็นผู้นำด้านนวัตกรรมที่มีบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าองค์การอื่น ๆ บรรยากาศการทำงานจะสร้างขึ้นโดยผู้จัดการที่ให้ความสนใจในการเพิ่มระดับมาตรฐาน มีความชัดเจนในเป้าหมายและความคาดหวัง ความรับผิดชอบจะมีการมอบอำนาจอย่างเหมาะสม และมีความยืดหยุ่นให้การยอมรับความคิดใหม่ ๆ การกำหนดทิศทาง (Direction) และการริเริ่ม (initiative) ได้รับการส่งเสริมในระดับสูงจากบรรยากาศองค์การซึ่งมันก็จะส่งเสริมกิจกรรมนวัตกรรมของผู้จัดการและพนักงาน (Hay Group, 2005)

4) การจัดการความรู้

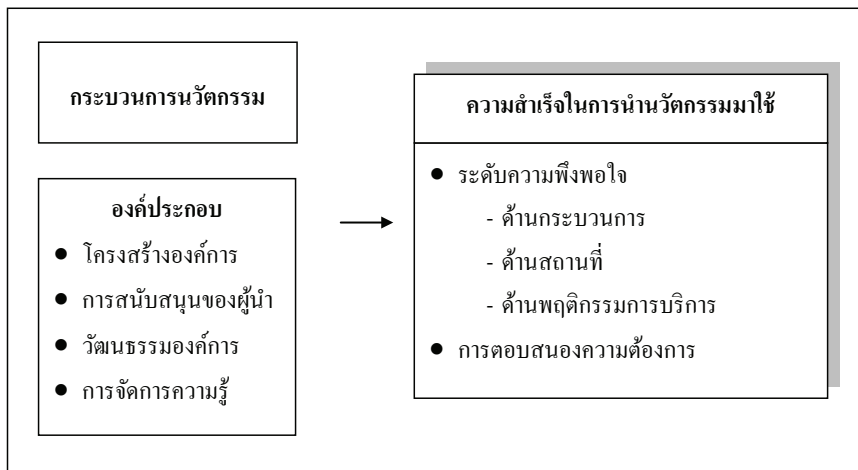
การจัดการความรู้จะช่วยส่งเสริมความสำเร็จขององค์การนวัตกรรม ซึ่งการจัดการความรู้หมายถึง การระบุทรัพยากรความรู้ การสร้างความรู้ใหม่ และการกระจายความรู้ให้ทั่วทั้งองค์การ และการดึงเอาความรู้ซ่อนเร้น (Tacit Knowledge) ออกมาเป็นความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ในการสร้างการเรียนรู้ขององค์การ

และการเรียนรู้จากประสบการณ์ องค์กรจะต้องมีพันธะสัญญากับการสร้างการเรียนรู้ขององค์กร และต้องพัฒนาองค์การให้มีรูปแบบเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งเป็นการสร้างองค์การให้มีทักษะ การรับ การเปลี่ยนรูป การดัดแปลงความรู้ การมีพฤติกรรมที่สะท้อนออกมาเป็นความรู้ใหม่ และการหยั่งรู้ การจัดเก็บข้อมูลควรมีความหลากหลาย ทุกหน่วยงานในองค์การจะต้องทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาเผยแพร่ในองค์การให้พนักงานทุกคนเข้าใจความคิดและความต้องการของลูกค้ารวมทั้งแนวโน้มของตลาดและเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การสนับสนุนการตัดสินใจในการคิดสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดซึ่งก็หมายถึงความสำเร็จของนวัตกรรม และการเติบโตขององค์การ (Higgins, 1995)

องค์การต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และช่องทางการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การ โดยการพัฒนากลยุทธ์ด้านการเรียนรู้ ซึ่งการสร้างและปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ในการทำงานทำให้พนักงานเกิดความสนใจในงานและได้พัฒนาการเรียนรู้ของตน (Tidd and others, 2001) ซึ่งถือเป็นการเตรียมตัวที่ดีสำหรับการสร้างนวัตกรรมและเป็นแนวทางที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงสินค้าใหม่ นอกจากนี้การหมุนเวียนตำแหน่งงานจะทำให้พนักงานได้พบกับความคิดและสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดมุมมองในการแก้ปัญหาที่แตกต่างจากเดิมและช่วยให้ มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น และช่วยพัฒนาให้ทีมงานมีความหลากหลายทางด้านมุมมองและแนวคิดซึ่งจะส่งผลดีต่อการแก้ปัญหาและการคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการสร้างนวัตกรรม องค์กรควรจะต้องมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีและสามารถเผยแพร่และแบ่งปันข้อมูลให้กับหน่วยงาน แผนก หรือบุคลากรทุกคนได้รับทราบถึงข้อมูลที่ควรรับรู้และจำเป็นต่อการสร้างนวัตกรรมโดยเฉพาะข้อมูลที่มาจากลูกค้า องค์กรควรมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีเพื่อนำมาใช้พิจารณาในการตัดสินใจซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะทำให้เราทราบและเข้าถึงความต้องการและความคิดเห็นของลูกค้า ช่วยให้การตัดสินใจให้ถูกต้องและเที่ยงตรงมากกว่าการคาดการณ์เอาเอง

(Christiansen, 2000) การวัดผลความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้นั้นจะใช้ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนมาเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในมิติความพึงพอใจในผลการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ พิจารณาให้มีความสำคัญกับการให้บริการที่ทันสมัย มีความเสมอภาค ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ด้านสภาพแวดล้อม พิจารณาถึงความสะอาด ปลอดภัย ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการพิจารณาถึงความสุภาพ อธืยาศัยดี ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมถึงการพิจารณาให้มีความสำคัญกับการยกระดับความพึงพอใจ การยกระดับการอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนอีกด้วย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญที่ควรมีการศึกษาวิจัยหัวข้อดังกล่าว จึงนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเบื้องต้นได้ โดยการศึกษากระบวนการนวัตกรรม ขั้นตอนรวมถึงการศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้จากแนวความคิดองค์การนวัตกรรมที่นักวิชาการได้นำเสนอไว้ โดยพิจารณาเฉพาะองค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้ให้ความสนใจในการศึกษาค้นคว้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักอันสำคัญที่จะช่วยนำพาองค์การให้ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้โดยสรุปได้ดังนี้ คือ 1) โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) 2) การสนับสนุนของผู้บริหาร (Leader) 3) วัฒนธรรมองค์การ (Organization Culture) 4) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) (Higgins, 1995; Adair, 1996; Christiansen, 2000; Tidd and others, 2001; Kuczmarski, 2003; Harvard Business School, 2003; Hay Group, 2005; Holder และ Matter, 2008) เพื่อใช้ในการอธิบายองค์ประกอบของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ และศึกษาระดับความสำเร็จของนวัตกรรมในเชิงปริมาณโดยใช้ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ ดังภาพที่ 1.1



ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดเบื้องต้นในการวิจัย

สำหรับองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ที่ค้นพบ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเคลื่อนล้อต่อภาษี และประชาชนผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ยังมีข้อมูลการทดสอบความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการให้บริการกับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยใช้การทดสอบสมมติฐาน (T-test) ซึ่งตัวบ่งชี้ความพึงพอใจในการให้บริการ นอกจากจะทำหน้าที่เป็นมาตรวัดความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ว่ามีลักษณะอย่างไรมีระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงใดแล้ว ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยผู้วิจัยคาดหวังว่าจะให้คุณค่าและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการสร้างความสำเร็จของนวัตกรรมการให้บริการ เพื่อยกระดับการพัฒนาคุณภาพนวัตกรรมการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้ดีขึ้นหน่วยงานใกล้เคียงสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงการปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิผลและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนต่อไป

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “ความสำเร็จการนำปฏิบัตินวัตกรรมชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก” เป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษากระบวนการสร้างนวัตกรรมในองค์กร และศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี รวมทั้งศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้จากประชาชนผู้ใช้บริการเลื่อนล้อต่อภาษี และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบแปรปรวนและการทดสอบสมมติฐาน (T-test) โดยงานวิจัยได้เสนอรายละเอียดการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกรณีศึกษา โดยใช้หลักเกณฑ์การได้รับรางวัลคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านนวัตกรรมการให้บริการของสำนักงาน ก.พ.ร. ปี 2548-2553 ที่ได้รับรางวัลนวัตกรรมการให้บริการประชาชน “เลื่อนล้อต่อภาษี” (Drive Thru for Tax) เปิดให้บริการ 16 แห่ง คือ ในเขตกรุงเทพมหานครที่สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-5 และในส่วนภูมิภาค 11 แห่ง ได้แก่ สำนักงานขนส่งจังหวัดเชียงใหม่ พิษณุโลก ขอนแก่น นครราชสีมา นนทบุรี ราชบุรี ชลบุรี สงขลา สุราษฎร์ธานี ระยอง และสระบุรีโดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างก่อนที่จะเข้าไปศึกษาเพื่อให้ได้ประชากรที่มีคุณสมบัติตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ ซึ่งในเบื้องต้นผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่สนามในการศึกษา ดังนี้ (1) สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 (2) สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา (3) สำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดนี้ได้คัดเลือกมาจาก สำนักงานที่มีจำนวนรถจดทะเบียนอยู่ในระดับมากที่สุด ระดับกลาง และระดับน้อย ซึ่งหากทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจาก สำนักงานขนส่งกรุงเทพฯ พื้นที่ 5 ที่มีจำนวนรถมาใช้บริการมากที่สุด

จะสามารถใช้อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความถี่ของผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน และในส่วนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมาเป็นจังหวัดที่มีการใช้บริการในระดับปานกลาง จึงสามารถทำให้มองเห็นถึงระดับความพึงพอใจในกรณีที่มีรถมาใช้บริการไม่มากนัก และเป็นสำนักงานที่อยู่ในต่างจังหวัด อาจจะมีการให้บริการที่เหมือนหรือต่างกันเล็กน้อยเพียงใดแล้วแต่กรณี สุดท้ายเป็นการศึกษาสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นหน่วยงานในต่างจังหวัดที่มีประชาชนนำรถมาใช้บริการเป็นจำนวนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับจังหวัดอื่น ๆ ซึ่งจะสามารถทำการเปรียบเทียบได้ว่าสถานที่แต่ละแห่งซึ่งมีจำนวนผู้มาใช้บริการในระดับต่างกันนั้นจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันหรือไม่มากนักเพียงใด

2. เครื่องมือและการทดสอบเครื่องมือวัด

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.1.1 แบบสัมภาษณ์ จะถูกพัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยใช้คำถามการวิจัยมาวิเคราะห์หาประเด็นคำถามที่ต้องการเจาะลึกผู้มีส่วนร่วมนำข้อมูลที่เป็นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี และประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นคำถามในการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้

2.1.2 แบบสอบถาม สำหรับประชาชนผู้ให้บริการเลื่อนล้อต่อภาษี เป็นแบบสอบถามแบบโครงสร้าง (Structured Questionnaires) ซึ่งสร้างขึ้นบนพื้นฐานของแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อคำถามเป็นข้อมูลที่เป็นจริง และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนข้อคำถามทั้งสิ้น 15 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ

2.2 การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability Test)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบ Pre-Test กับประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานขนส่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามคำถาม และปรับปรุงข้อความของคำถาม แล้วจึงนำผลที่ได้ไปทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งการคำนวณค่าความน่าเชื่อถือได้ ด้วยการวัดความสอดคล้องภายในข้อคำถาม เพื่อให้เนื้อหามีความเชื่อถือได้ และเหมาะสมในการนำแบบสอบถามไปใช้ ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การศึกษาเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกบุคคลากรที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของนวัตกรรมได้แก่ ผู้บริหารองค์กร และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์โดยคัดเลือกแบบเจาะจงเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่มีความใกล้ชิดกับผู้ริเริ่มคิดนวัตกรรมเลียนล้อต่อภาษีหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับนวัตกรรม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเลียนล้อต่อภาษี จำนวน 24 คน

3.2 การศึกษาเชิงปริมาณ

ในการศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการรับชำระภาษีแบบเลียนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่ง ปีงบประมาณ 2554 ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2555 จำนวนทั้งสิ้น 803,085 คัน การศึกษาครั้งนี้เป็นศึกษาโดยสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายจากกลุ่มผู้มาใช้บริการชำระภาษีแบบเลียนล้อต่อภาษี โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ที่มาใช้บริการในขณะที่กำลังรอชำระภาษีที่อยู่ในรถ และเก็บทันทีเมื่อกรอกแบบสอบถามเสร็จ

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการที่มาติดต่อขอชำระภาษีรถประจำปีในช่องบริการรับชำระภาษีแบบเลียนล้อต่อภาษี “Drive Thru for Tax” ของสำนักงาน

ขนส่งกรุงเทพมหานครเขตพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่ เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม 2555 จำนวนทั้งสิ้น 399 คน คำนวณโดยใช้สูตร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973:125)

4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่างๆ ด้วยโปรแกรม SPSS โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อค้นพบที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนร่วมให้ข้อมูล มาอธิบายถึงองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้พร้อมทั้งนำมากำหนดเป็นตัวแบบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยจะเป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้โดยใช้ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นดัชนีชี้วัดระดับความสำเร็จในครั้งนี้โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผล พร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ T-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA Analysis)

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาเชิงคุณภาพ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี ของกรมการขนส่งทางบก ถึงกระบวนการนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในองค์การและองค์ประกอบของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ตลอดจนศึกษาระดับความสำเร็จของนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษี ได้ผลดังนี้

1.1 กระบวนการสร้างนวัตกรรม

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรม เลื่อนล้อต่อภาษีของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า กระบวนการสร้าง นวัตกรรมของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 เริ่มต้นนวัตกรรมจากที่ผู้บริหารมี นโยบายที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรภายในหน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลา ในการหาที่จอดรถ ไม่ต้องลงจากรถ สามารถขับรถเข้าไปในช่องเลื่อนล้อแล้วชำระภาษี ได้เลย จึงได้มีการคิดนวัตกรรมนี้ขึ้นมาให้บริการ หลังจากนั้นได้มีการขยายไปยังจังหวัด ต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาคเพื่อที่จะนำไปใช้ในการให้บริการประชาชน เป็นการเพิ่มช่อง ทางการให้บริการแก่ประชาชนมาก เพื่อให้ประชาชนได้มีทางเลือกมากขึ้น และเกิด ความสะดวกรวดเร็วขึ้นด้วย นอกจากนี้แต่ละหน่วยงานอาจจะมีการคิดค้นนวัตกรรม อื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ประชาชนพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถ สรุปกระบวนการสร้างนวัตกรรมของสำนักงานขนส่งทางบกแต่ละองค์การแสดงดัง ตารางที่ 1.1 ได้ดังนี้

ตารางที่ 1.1 สรุปกระบวนการนวัตกรรมขององค์การ

องค์การ	กระบวนการนวัตกรรม
สำนักงานขนส่ง กรุงเทพฯ พื้นที่ 5	เริ่มต้นจากที่ผู้บริหารมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาการจราจรภายใน หน่วยงาน โดยที่ประชาชนไม่ต้องเสียเวลาในการหาที่จอดรถ สามารถขับรถเข้าไปในช่องเลื่อนล้อแล้วชำระภาษีจากนั้นเมื่อชำระ เสร็จก็ขับรถออกได้เลย จึงได้มีการคิดนวัตกรรมนี้ขึ้นมาให้บริการ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้
สำนักงานขนส่งจังหวัด นครราชสีมา	หน่วยงานรับนโยบายมาจากกรมการขนส่งทางบก ที่จะต้องให้ บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ได้รับบริการ ที่สะดวก รวดเร็ว จึงได้นำนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีมาปรับใช้ ให้เหมาะสมกับพื้นที่ของหน่วยงาน พร้อมทั้งคิดค้นนวัตกรรมอื่น ควบคู่กันไปด้วย
สำนักงานขนส่งจังหวัด สุราษฎร์ธานี	หน่วยงานรับนโยบายมาจากกรมการขนส่งทางบก แล้วนำมาปรับใช้ให้ เหมาะสมกับพื้นที่ โดยคำนึงถึงความพร้อมในด้านต่างๆ เป็นหลัก เช่นงบประมาณ สถานที่ และการสนับสนุนจากผู้บริหารในด้านกร เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น คิดค้นนวัตกรรมต่างๆเพิ่มเติม

จากตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่ากระบวนการนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในกรมการขนส่งทางบก เริ่มต้นจากการสร้างความคิดใหม่ๆ ขึ้นมาก่อน โดยผู้บริหารขององค์การเป็นคนสร้างเพื่อนำมาแก้ไขปัญหาการจราจรที่ติดขัดในหน่วยงาน ซึ่งเป็นการรับรู้ถึงสิ่งที่เป็นโอกาสของหน่วยงาน ถ้าหากมีการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้ก็จะสามารถแก้ปัญหาได้ หลังจากนั้นก็มีการประเมินความคิดว่าจะดำเนินการด้วยวิธีใด เพื่อที่จะสามารถพัฒนาความคิดนั้นขึ้นมาได้จนก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ประชาชนพึงพอใจและสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างตรงจุด มีการขยายไปยังหน่วยงานในภูมิภาคอย่างทั่วถึง

1.2 องค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้

ผลการศึกษาองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้สามารถอธิบายได้ว่าผู้มีส่วนร่วมให้ข้อมูลของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งได้แก่ผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า องค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการจัดการความรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ หน่วยงานมีโครงสร้างที่เหมาะสมยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานจึงก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมต่อเนื่องต่อกันซึ่งนำไปสู่ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ถ้างานนั้นมีการแบ่งสรรอัตรากำลังที่พอเหมาะพอดีกับปริมาณงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ สามารถคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ ขึ้นมาได้ตลอดเวลาไปสู่ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้มากขึ้น การสนับสนุนจากผู้บริหารก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากการดำเนินงานเกือบทุกอย่างจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารโดยเฉพาะเรื่องงบประมาณถ้าผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญหรือไม่สนับสนุนงบประมาณ กิจกรรมดี ๆ ที่คิดไว้ก็อาจจะสะดุดได้ แต่หากได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมเพิ่มเติมก็จะทำให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด อีกทั้งหน่วยงานจะมีภาพลักษณ์ดีขึ้นด้วยหากมีการส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรให้แข็งแกร่ง ซึ่งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของสำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 และสำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีความเห็นสอดคล้องกันว่าหากองค์กรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ทุกคนมีส่วนร่วมมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น และกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการนำนวัตกรรมมาใช้ ก็จะช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ส่วนสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานีมีวัฒนธรรมองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างแต่ไม่มากเท่าองค์กรอื่น เนื่องจากยังเป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีประชาชนเข้ามาใช้บริการไม่มากนัก จึงยังไม่มีภาระมุ่งเน้นที่จะสร้างวัฒนธรรมในการสร้างนวัตกรรมอย่างเต็มรูปแบบ

นอกจากนี้แล้วผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์การยังมีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่าการจัดการความรู้ในองค์การ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จ องค์การจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้และช่องทางการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ของพนักงานในองค์การ โดยการพัฒนากลยุทธ์ด้านการเรียนรู้ ซึ่งการสร้างและปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ในการทำงานจะทำให้พนักงานเกิดความสนใจในงานและได้พัฒนาการเรียนรู้ของตน นอกจากนี้การให้ความรู้กับบุคลากรด้านทะเบียนและภาษีรถ ทั้งจากประสบการณ์ตรง การลงมือปฏิบัติ และดำเนินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะมีการปฏิบัติงานจริง และการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ขึ้นระหว่างหน่วยงาน โดยกรมการขนส่งทางบกมีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานกันทำระหว่างฝ่ายเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน และพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาได้ตรงตามความต้องการของประชาชน ทั้งนี้การจัดเก็บความรู้ที่มีระบบระเบียบยังช่วยให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ง่าย สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ส่วนการใช้ความรู้นั้นว่าเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะเมื่อมีการประยุกต์ความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปปฏิบัติให้เกิดผล องค์การจึงควรสนับสนุนการใช้ความรู้ให้แก่บุคลากรในองค์การ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จยิ่งขึ้น

สำนักงานขนส่งทางบกที่นำมาศึกษามีผลการดำเนินงานที่ไม่แตกต่างกันมากนักโดยแต่ละแห่งล้วนแล้วแต่ประสบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ และประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ มีการมุ่งเน้นที่จะสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นมาให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงสามารถสรุปองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ได้ว่าจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบด้านโครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้วัตกรรมการประสบความสำเร็จและจะนำไปสู่การสร้างองค์การนวัตกรรมต่อไป

2. ผลการศึกษาเชิงปริมาณ

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติเพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้

การศึกษา “ความสำเร็จการนำปฏิบัตินวัตกรรมชำระภาษีรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการนวัตกรรมการประกอบความสำเร็จของนวัตกรรม รวมถึงระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ซึ่งการศึกษาระดับความสำเร็จนั้นจะใช้ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จ โดยศึกษาจากการสอบถามความคิดเห็นจากประชาชนผู้มาใช้บริการ ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากโปรแกรม SPSS โดยผู้วิจัยได้แสดงค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในภาพรวม ดังตารางที่ 1.2 ดังนี้

ตารางที่ 1.2 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ	399	3.36	0.45	มากที่สุด
ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	399	3.07	0.57	มาก
ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการ	399	3.39	0.52	มากที่สุด
รวม	399	3.27	0.51	มากที่สุด

จากตารางที่ 1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการนำนวัตกรรมมาใช้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านพฤติกรรมและวิธีการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.39 รองลงมาคือด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.36 และความสำเร็จด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ย 3.07

ดังจะเห็นได้ว่า ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า กรมการขนส่งทางบกให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมมาใช้ในการจัดการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของประชาชนในด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้แก่ กระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ สถานที่และสภาพแวดล้อม และพฤติกรรมและวิธีการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบหน่วยงานที่ให้บริการกับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้

ตารางที่ 1.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หน่วยงาน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบ
สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5	148	3.41	0.41	F = 13.506 Sig.= 0.00
สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา	139	3.45	0.51	
สำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี	112	3.16	0.46	
รวม	399	3.36	0.48	

จากตารางที่ 1.3 พบว่าหน่วยงานที่ให้บริการที่ต่างกันผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเลื่อนล้อต่อภาษีต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้ใช้บริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา มีความพึงพอใจการให้บริการเลื่อนล้อต่อภาษีมากที่สุดโดยเฉลี่ย 3.45 รองลงมาคือผู้ใช้บริการที่สำนักงานขนส่งกรุงเทพมหานครพื้นที่ 5 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย 3.41 และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ย 3.16

ทั้งนี้ อาจจะเป็นเพราะว่าการให้บริการในส่วนของจังหวัดนครราชสีมาได้มีการพัฒนานำนวัตกรรมนี้มาใช้ตั้งแต่แรกเริ่ม จึงมีการพัฒนาปรับปรุงให้เข้ากับหน่วยงาน ส่วนสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี ยังอยู่ในช่วงเริ่มต้น จึงทำให้การบริการอาจจะต้องปรับให้เข้าประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งความแตกต่างด้านลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างอาจจะมีส่วนทำให้ระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้แตกต่างกัน

บทสรุป

ในการศึกษา “ความสำเร็จการนำปฏิบัตินวัตกรรมชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก” ผู้วิจัยได้มีการทบทวนวรรณกรรมและสามารถกำหนดองค์ประกอบด้านองค์การออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการจัดการความรู้ ซึ่งผลจากการศึกษามีประเด็นที่ค้นพบ และมีความน่าสนใจ ดังนี้

1. ในการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ กระบวนการในการนำนวัตกรรมมาใช้ ส่วนใหญ่จะเริ่มมาจากที่ผู้บริหารต้องการจะเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้มีทางเลือกในการใช้บริการมากขึ้น และขยายไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ต่อไป ส่วนองค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการให้บริการ คือ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์การ และการจัดการความรู้ ซึ่งโครงสร้างองค์การมีส่วนช่วยให้วัฒนธรรมประสบความสำเร็จมากขึ้น หากโครงสร้างมีความเหมาะสมก็จะทำให้การวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ง่ายขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานที่นำนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีเข้ามาใช้บางหน่วยงานก็มีการปรับโครงสร้างเล็กน้อยเพื่อให้ระบบงานมีความสอดคล้องกัน ส่วนการสนับสนุนของผู้บริหารก็พบว่ามีความสำคัญ เนื่องจากการดำเนินงานทุกอย่างจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญหรือไม่สนับสนุนงบประมาณ กิจกรรมดี ๆ ที่คิดไว้ก็อาจจะสะดุดได้ วัฒนธรรมองค์การก็มีส่วนช่วยให้วัฒนธรรมประสบความสำเร็จขึ้นไปได้ เนื่องจากองค์การมีการสร้างวัฒนธรรมในการคิดและร่วมแสดงความคิดเห็นของ

เจ้าหน้าที่ในองค์กรและสำนักงานต่างจังหวัด ให้ร่วมกันคิดนวัตกรรมขึ้นมาเพื่อให้บริการประชาชน โดยเริ่มต้นจากผู้บริหารเป็นผู้จุดประเด็นความคิดขึ้นมาก่อน แล้วหน่วยงานอื่น ๆ ก็คิดตามกันมา จนทำให้นวัตกรรมต่าง ๆ เกิดขึ้นมาโดยตลอดทุก ๆ ปี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรขึ้น องค์กรจะมีค่านิยมให้ไว้กับทุกคนในองค์กรว่าจะต้อง บริกาที่ดี มีคุณธรรม นำสู่การพัฒนา เพื่อตอบสนองนโยบายภาครัฐ และตอบสนองความต้องการของประชาชน เริ่มตั้งแต่การปรับปรุงการให้บริการ การทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีใจรักในการบริการ ปรับปรุงลักษณะนิสัยให้ใจเย็น สนุกกับงานที่ทำ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเป็นแรงจูงใจให้เกิดการพัฒนาตนเอง จนเกิดความสำเร็จในงานได้ การจัดการความรู้ที่มีรูปแบบการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การการจัดเก็บความรู้ และการใช้ความรู้ในองค์กรเพื่อสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรม นวัตกรรมจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเรียนรู้ขององค์กร

2. ระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ผู้วิจัยได้กำหนดให้ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ทั้งนี้เนื่องจากว่า องค์กรที่จะประสบความสำเร็จในด้านนวัตกรรมได้นั้น ประชาชนผู้มาใช้จะต้องได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายประหยัดเวลา และนำมาซึ่งการตอบสนองต่อความต้องการ จนเกิดเป็นความพึงพอใจขึ้นมา ดังนั้นความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในครั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจากผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า สำนักงานขนส่งทางบกได้ให้ความสำคัญกับการสร้างความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้เป็นอย่างยิ่ง โดยการนำเสนอนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งพัฒนานวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยประชาชนที่มาชำระภาษีสามารถใช้บริการได้โดยไม่ต้องลงจากรถ ซึ่งนอกจากจะสร้างความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแล้วยังเป็นการช่วยลดปัญหาการจราจรภายในองค์กรอีกด้วย

บรรณานุกรม

- พยับ วุฒิรงค์. 2552. ผลกระทบจากมุมมองด้านทรัพยากรและองค์การแห่งการเรียนรู้: ความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญา ดุษฎีบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545. แนวทางการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เพื่อสร้างทุนมนุษย์ในองค์กร. <[http:// learners.in.th/blog/ maxtomato](http://learners.in.th/blog/maxtomato)> กรกฎาคม, 2551.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2548. การจัดการความรู้จากทฤษฎีสู่ปฏิบัติ. กรุงเทพฯ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). 2546. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วย การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546.13 กรกฎาคม 2555, จาก [http:// www.opdc.go.th/special.php](http://www.opdc.go.th/special.php)
- สุวเนตร ธงยศ. 2549. ผลกระทบของความรู้ความสามารถทางนวัตกรรม ศึกษากรณี บริษัทในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
- Adair, John E. 1996. *Effective Innovation: How to Stay Ahead of The Competition*. London: Pan Books.
- Christiansen, James A. 2000. *Building The Innovative Organization: Management Systems that Encourage Innovation*. Hampshire: Macmillan Press.
- Hay Group. 2005. The Innovative Organization: Lessons Learned from Most Admired Companies. *Hay Insight Selections*. Retrieved April 2, 2009 from [http://www.haygroup.com/downloads/es/Hay_Insight_ Selections_April_2005.p df](http://www.haygroup.com/downloads/es/Hay_Insight_Selections_April_2005.p df).

- Higgins, James M. 1995. *Innovate or Evaporate: Test & Improve Your Organization's IQ—Its Innovation Quotient*. New York: New Management Publishing Company.
- Quinn, James B. 1991. Managing Innovation: Controlled Chaos. *Harvard Business Review*. 63 (3): 17-28. Retrieved March 12, 2009 from http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1504499
- Taro Yamane. 1973. *Statistics: an introductory analysis*. New York Harper and Row.
- Tidd, Joe; Bessant, John and Pavitt, Keitk. 2001. *Managing Innovation Integrating Technological Market and Organization Change*. Chichester: John Willey& Sons.
- Von Stamm, Bettina. 2008. *Managing Innovation, Design and Creativity*. Chichester: John Wiley & Sons.

