

สภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
นวัตกรรมบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี
Public Service Innovation and People's Satisfaction with Public
Service Innovation in Muang Municipalities, Chon Buri Province

สุพจน์ บุญวิเศษ¹
Supot Boonwises¹

Received : November 15, 2022; Revised : January 20, 2023; Accepted : January 23, 2023

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี (2) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี และ (3) ศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มาใช้บริการจากเทศบาลเมืองทั้ง 10 แห่ง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอ้างอิงหาความสัมพันธ์แบบถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการเรียกร้องหรือแสดงความเห็นให้เทศบาลจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ร้อยละ 50.55) และ ประชาชนเคยพบเห็นนวัตกรรมสาธารณะใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในท้องถิ่น (ร้อยละ 63.75) และ ประชาชนเคยพบเห็นการนำนวัตกรรมสาธารณะเดิมมาปรับปรุง พัฒนา (ร้อยละ 67.00) ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดคือการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นกับเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.56) สำหรับการศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะ

¹สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์; Program in Public Administration. Faculty of Liberal Arts, Rajapruk University, Thailand;
e-mail: supot45@hotmail.com

ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีประโยชน์สูงสุดคือ เทศบาลมีอิสระในการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.60) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นกับประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีผลต่อประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords) : นวัตกรรม, การบริการสาธารณะ, ความพึงพอใจ, เทศบาลเมืองชลบุรี

Abstract

The objectives of this study were to (1) examine the municipality's public service innovation in the Chonburi Province area, (2) ascertain the public's satisfaction with that municipality's public service innovation, and (3) investigate the advantages that those who will benefit from the municipality's public service innovation will experience. around the Chonburi Province 400 individuals from all 10 towns who came to use the program made up the sample. A questionnaire was the tool utilized to collect the data. Frequency, percentage, mean, and standard deviation were the statistics that were utilized to gather the data. moreover, references for multiple regression correlation The findings demonstrated that individuals had witnessed new public innovations and had participated in requesting or expressing opinions for municipalities to provide local public services (50.55%). The community has never seen it done before (63.75%), and people have watched the first public innovation improve and grow (67.00%). It was at a high level overall (mean 3.54). When looking at each factor separately, it was discovered that the highest satisfaction was found in the Participation of local residents and the municipality in the development of local public service innovation (mean 3.56 for the study of benefits to be received by recipients of municipal public service innovation). It was discovered that the general level in Chonburi Province was very

high (mean 3.60). Innovating local public services was allowed by municipalities. Between the benefits enjoyed by the recipients of the public service innovation and the local public service innovation implementation, the correlational coefficient (r) of the municipality was examined. It was discovered that, generally speaking, the benefits of recipients of public service innovation are impacted by the innovation of local public services in Chonburi Province. Statistically significant at the .05 level, there is a strong association between the variables of the municipality in the Chonburi Province region.

Keywords : Innovation, Public Service, Satisfaction, Muang Municipalities Chon Buri

บทนำ (Introduction)

กระแสของการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน ที่ส่งผลกระทบต่อองค์กรที่จะต้องมีการปรับตัว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมืองสังคม เทคโนโลยี นวัตกรรม (Innovation) ได้มีการแพร่กระจายและมีการนำไปประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยนั้น เริ่มมีกาสนับสนุนและผลักดันอย่างจริงจังในเรื่องการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมองค์การ (Organization Innovation) และเป็นรากฐานสำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ย่อมส่งเสริมให้เกิดการคิดค้นริเริ่มนวัตกรรมเพื่อสนองตอบการแก้ไขปัญหาและความต้องการอันหลากหลายของพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งกว่าการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่หน่วยงานส่วนกลาง ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า นวัตกรรมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารได้นำนวัตกรรมมาใช้ในการแก้ปัญหขององค์กร การเพิ่มศักยภาพในการตอบสนองความต้องการ และการสร้างความท้าทายใหม่ ๆ เพื่อให้องค์กรเกิดความสำเร็จในอนาคตที่เป็นสากลมากขึ้น

การที่เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนอย่างมาก และมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดในการจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ ให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่า เทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรีมีหลักในการคิดและจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นอย่างไร เพื่อให้ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของแต่ละ

ท้องถิ่นที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังสนใจที่จะทราบว่าประชาชนในแต่ละท้องถิ่นมีความพึงพอใจอย่างไรเกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ๆ ที่เทศบาลได้จัดทำไปแล้ว เพื่อนำมาปรับปรุงในการพัฒนาท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาสภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การวิจัยในครั้งนี้ใช้แนวทางการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลเมือง ทั้งจำนวน 10 แห่ง จำนวน 305,513 คน ได้แก่ เทศบาลเมืองชลบุรี เทศบาลเมืองบ้านสวน เทศบาลเมืองแสนสุข เทศบาลเมืองอ่างศิลา เทศบาลเมืองศรีราชา เทศบาลเมืองหนองปรือ เทศบาลเมืองบ้านบึง เทศบาลเมืองสัตหีบ เทศบาลเมืองปรกฟ้า และเทศบาลเมืองพนัสนิคม (กรมการปกครอง, 2559) สุ่มตัวอย่างแบบแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (Yamane, 1967) สำหรับการประมาณสัดส่วนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ จำนวน 398 คน เพื่อความสะดวกจึงเก็บจำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล 1) สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างสภาพนวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาล ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่น 2) สถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง โดยหาความถี่ (Frequency) การกระจายอัตราส่วนร้อย (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ 3) การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.00 อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองบ้านสวนและเทศบาลเมืองหนองปรือเท่ากันคือ ร้อยละ 21.00 อาศัยอยู่ในพื้นที่เป็นเวลา 6-10 ปี ร้อยละ 47.25 ผลการวิจัยสรุปดังนี้

1. สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่าประชาชนเคยมีส่วนร่วมในการเรียกร้องหรือแสดงความเห็นให้เทศบาลจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ร้อยละ 50.55) และ ประชาชนเคยพบเห็นนวัตกรรมการสาธารณะใหม่ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในท้องถิ่น (ร้อยละ 63.75) และ ประชาชนเคยพบเห็นการนำนวัตกรรมสาธารณะเดิมมาปรับปรุงพัฒนา (ร้อยละ 67.00) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

สภาพนวัตกรรมการบริการสาธารณะ	เคย (ร้อยละ)	ไม่เคย (ร้อยละ)
การมีส่วนร่วมในการเรียกร้องหรือแสดงความเห็นให้เทศบาลจัดทำบริการสาธารณะในท้องถิ่น	201 (20.25)	199 (49.75)
ท้องถิ่นที่อาศัยอยู่มีนวัตกรรมสาธารณะใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในท้องถิ่น	255 (63.75)	145 (36.25)
การนำนวัตกรรมสาธารณะเดิมมาปรับปรุง พัฒนา	268 (67.00)	132 (33.00)

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีความพึงพอใจสูงสุดคือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นกับเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.56) รองลงมาคือ ความเข้มแข็งของเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.55) และผลที่เกิดจากนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่จัดทำโดยเทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.54) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึง พอใจ
ความคิดริเริ่มของเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่น	3.53	1.00	มาก
ความเข้มแข็งของเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่น	3.55	1.03	มาก
การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่นกับเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่น	3.56	1.04	มาก
ผลที่เกิดจากนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่จัดทำโดยเทศบาล	3.54	1.04	มาก
ภาพรวม	3.54	1.00	มาก

3. ประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชาชนได้รับประโยชน์จากเทศบาลมีอิสระในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64) รองลงมาคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาลได้จัดทำไปแล้วก่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าแก่ประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.62) และประชาชนได้รับประโยชน์จากนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาลได้จัดทำไปแล้วมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมในท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประโยชน์
นวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาล จัดทำไปแล้วมีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม ในท้องถิ่น	3.60	1.06	มาก
นวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาล จัดทำไปแล้วช่วยแก้ปัญหาในท้องถิ่นได้ตรงจุด	3.58	1.07	มาก
นวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาล จัดทำไปแล้วตรงกับความต้องการ	3.59	1.07	มาก
นวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาล จัดทำไปแล้วก่อให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าแก่ ประชาชนส่วนรวมในท้องถิ่น	3.62	1.09	มาก
เทศบาลมีอิสระในการจัดทำนวัตกรรมการบริการ สาธารณะในท้องถิ่น	3.64	1.14	มาก
ภาพรวม	3.60	1.04	มาก

4. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นกับประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมการจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีผลต่อประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างการจัดทำนวัตกรรมการบริการ
สาธารณะในท้องถิ่นกับประโยชน์ที่จะได้รับ

การจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ในท้องถิ่น	r	ประโยชน์ที่จะได้รับ P- ระดับความสัมพันธ์ value	
การจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะใน ท้องถิ่น	.921	.000*	สูง

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

ผลการศึกษาโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดทำนวัตกรรมการบริการ
สาธารณะในท้องถิ่น อยู่ในระดับมาก โดยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลิตา ศรมณี และ
คณะ (2555) ทำการวิจัยเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะ โดยองค์การบริหารส่วน
ตำบล ผลการวิจัยพบว่า 1) นวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่ อบต. ได้จัดทำไปแล้วส่วนใหญ่
เป็นเรื่องโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค 2) การก่อตัวของนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ
ส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการของประชาชนที่เห็นชอบร่วมกันในเวทีประชาคมหมู่บ้าน 3) กลยุทธ์
การตัดสินใจของ อบต. ในการเลือกที่จะจัดทำนวัตกรรมการบริการสาธารณะใด ๆ คือตัดสินใจตาม
ความต้องการ ต่าง ๆ ของประชาชนที่ตกลงกันในเวทีประชาคมหมู่บ้าน 4) ประชาชนส่วนใหญ่
ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นด้วยและพึงพอใจนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่ อบต. ได้จัดทำ
ไปแล้ว

ผลการศึกษาโดยภาพรวมประชาชนได้รับประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรม
บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมาก โดยมีความสอดคล้องกับ
ผลงานวิจัยของอุมพร กาญจนคลอด (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์
ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทยการวิจัย
ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรมของเทศบาลในประเทศไทย
2) ผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรมของเทศบาลในประเทศไทย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการ
สัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารของเทศบาลซึ่งประกอบด้วย ระดับผู้บริหารฝ่ายการเมือง จำนวน 4
คน และระดับผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 8 คน และวิเคราะห์ข้อมูล

โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนาผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรมการของเทศบาลในประเทศไทยเป็นรูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนาการริเริ่มสร้างสรรค์ การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) การจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดการนวัตกรรม พบว่าปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มีระบบและการพัฒนาการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน

การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ การจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นมีผลต่อประโยชน์ที่จะได้รับของผู้รับบริการนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมือง ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจรัส สุวรรณมาลา และคณะ (2547) ทำการวิจัยเรื่อง วิธีใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ซึ่งพบว่า ความหลากหลายของกรณีนวัตกรรมดังกล่าว นั้น มีความสัมพันธ์เชื่อมโยง (อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ) กับสภาวะแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชนแต่ละแห่งอย่างชัดเจน เช่น นวัตกรรมด้านการจัดการขยะและสาธารณสุขส่วนใหญ่กระจุกตัวอยู่ในท้องถิ่นเขตเมือง (เทศบาลนคร และเทศบาลเมือง)

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากผลการศึกษา พบว่า ท้องถิ่นที่อาศัยอยู่นิวัตกรรมการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในท้องถิ่นนั้นซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าชาวบ้านยังไม่รู้ว่ามีนวัตกรรมที่นำมาใช้คืออะไรเพราะความไม่เข้าใจและไม่มีความชัดเจน ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลควรมีนโยบายที่เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่จัดทำโดยเทศบาลให้มีความชัดเจน

1.2 จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจความคิดริเริ่มของเทศบาลในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นอยู่เป็นอันดับท้ายจึงทำให้เห็นได้ว่าการนำนวัตกรรมที่จะให้ชาวบ้านได้รับประโยชน์จริงต้องมีการกำหนดให้มโนนโยบายเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลควรมีนโยบายที่เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่ให้ตรงกับความต้องการประชาชนอย่างแท้จริง

1.3 จากผลการศึกษา พบว่า ท้องถิ่นที่อาศัยมีการนำนวัตกรรมสาธารณะเดิมมาปรับปรุง พัฒนา ซึ่งแสดงให้เห็นได้ว่าชาวบ้านยังไม่ได้ถึงความชัดเจนของการนำนวัตกรรมสาธารณะ

ที่พัฒนาใหม่มาใช้ในพื้นที่ได้ผลที่ชัดเจน ดังนั้น ผู้บริหารควรนำเอานวัตกรรมสาธารณะที่พัฒนาใหม่มาใช้ในพื้นที่ได้ผลโดยการใช้วิธีในการจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาลได้มีอยู่แล้วนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในท้องถิ่น เช่น การนำเอาระบบ GPS มาใช้ในการเกษตรเพื่อให้เกิดประโยชน์ ในทางเพิ่มผลผลิตของเกษตรกร เป็นต้น

1.4 จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจผลที่เกิดจากนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่จัดทำโดยเทศบาลเป็นเพราะเกิดจากการที่การนำเอานวัตกรรมบริการสาธารณะไปให้แบบไม่เหมาะสมกับพื้นที่จึงทำให้เห็นได้ว่าประชาชนจึงให้เป็นอันดับสุดซึ่งมีผลต่อการนำนวัตกรรมไปใช้ ดังนั้น ผู้บริหารควรนำเอานวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่เทศบาลที่ได้จัดทำไปแล้วช่วยแก้ปัญหาในท้องถิ่นได้ตรงจุดที่ประชาชนในชุมชนต้องการ

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการศึกษา พบว่า ท้องถิ่นมีนวัตกรรมสาธารณะใหม่ ๆ และให้มีการนำนวัตกรรมสาธารณะเดิมมาปรับปรุง พัฒนาเพราะเห็นถึงสิ่งที่ต้องนำเอานวัตกรรมไปใช้ให้เกิดผลจริง ต้องมีการพัฒนาอย่างจริงจังและให้ศึกษาว่าในพื้นที่ต้องพัฒนาอะไรบางอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ควรมีการศึกษาถึงการนำนวัตกรรมการให้บริการประชาชนด้วยวิธีการใหม่ๆมาใช้ในการบริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ

2.2 จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ และความคิดริเริ่มผลที่เกิดจากนวัตกรรมบริการสาธารณะในท้องถิ่นที่จัดทำโดยเทศบาล ซึ่งผลที่ออกมาอยู่ในอันดับท้ายๆเพราะแสดงถึงการที่ยังไม่ได้เห็นที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ฉะนั้น จึงต้องไปศึกษาเพิ่มเติมว่าท้องที่ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใดมีการศึกษาในรูปแบบเช่นนี้บ้าง ดังนั้น จึงควรมีการศึกษางานวิจัยในลักษณะแบบเดียวกันนี้ในพื้นที่อื่นเพื่อเป็นการเปรียบเทียบ

เอกสารอ้างอิง (References)

- กรมการปกครอง. (2559). ระบบสถิติทางการทะเบียน. เข้าถึงได้จาก <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- จรัส สุวรรณมาลา และคณะ. (2547). โครงการวิจัยเรื่องวิถีใหม่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. โครงการวิจัยสถาบันวิถีใหม่ท้องถิ่น คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชลิตา ศรมณีและคณะ. (2555). การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุมาพร กาญจนคลอด. (2558). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม หลักฐานเชิงประจักษ์ของเทศบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row.

