

นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

**SERVICE INNOVATION IN LOCAL GOVERNMENT: A CASE STUDY
OF PHROM PHIRAM SUBDISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION, PHITSANULOK**

ณัฐชยติ เอี่ยมอำภา

NATCHAYUT IAMUMPHA

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม

**SERVICE INNOVATION IN LOCAL GOVERNMENT: A CASE STUDY
OF PHROM PHIRAM SUBDISTRICT ADMINISTRATION
ORGANIZATION, PHITSANULOK**

NATCHAYUT IAMUMPHA

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION
GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT
SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF SRIPATUM UNIVERSITY**

ชื่อหัวข้อสารนิพนธ์ นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
SERVICE INNOVATION IN LOCAL OVERNMENT
: A CASE STUDY OF PHROM PHIRAM SUBDISTRICT
ADMINISTRATION ORGANIZATION, PHITSANULO

นักศึกษา ณัฐชยดี เอี่ยมอำภา รหัสนักศึกษา 63503557

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลลภ รัฐฉัตรานนท์)

..... กรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร)

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิจิต อุ่ออัน)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สารนิพนธ์เรื่อง	นวัตกรรมการบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
คำสำคัญ	นวัตกรรมการบริการ, ภาครัฐในระดับท้องถิ่น
นักศึกษา	ณัฐชยดี เอี่ยมอำภา
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ศาสตราจารย์ ดร.สุรชัย ศิริไกร
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 2) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการสาธารณะของประชาชน กับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 389 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการสาธารณะในระดับมาก และพบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ในระดับปานกลาง สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยอายุ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การ

TITLE	SERVICE INNOVATION IN LOCAL OVERNMENT : A CASE STUDY OF PHROM PHIRAM SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION, PHITSANULO
KEYWORDS	SERVICE INNOVATION, IN LOCAL OVERNMENT
STUDENT	NATCHAYUT IAMUMPHA
ADVISOR	PROF. SURACHAI SIRIKRAI, PH.D.
LEVEL OF STUDY	MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION PROGRAM
FACULTY	GRADUATE COLLEGE OF MANAGEMENT SRIPATUM UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR	2020

ABTRACT

The purposes of this research were to study 1) People's knowledge levels affected service public innovation of Phompiram subdistrict administrative Organization, Phitsanulok province. 2) the opinion of people on service public innovation of Phompiram subdistrict administrative Organization, Phitsanulok province. 3) The comparison of people's opinion on service public innovation of Phompiram subdistrict administrative Organization, Phitsanulok province. And 4) An analysis relation between the level of people's knowledge on service public innovation and the people's opinion on service public innovation of Phompiram subdistrict administrative Organization, Phitsanulok province. The sample was 389 people distributed to people's living in Phompiram subdistrict, Phitsanulok province. The statistic used analysis the data such as percentage, mean, standard deviation, One-way analysis of variance: ANOVA and Chi-square. The statistical level of significance was set at 0.05.

The result of the research reveals that Overall, the people's living in Phompiram subdistrict, Phitsanulok province had knowledge about service public innovation at a much levels. The people's living in Phompiram subdistrict, Phitsanulok province had the opinion to service public innovation at the moderately level. The hypothesis testing found that the difference of age factors did significant the opinion of people to service public innovation of Phompiram subdistrict administrative Organization, Phitsanulok province at the level of 0.05 statistical.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่อง นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกฉบับนี้ประสบความสำเร็จ ได้ด้วยความอนุเคราะห์จากศาสตราจารย์ดร.สุรชัย สิริไกร อาจารย์ที่ปรึกษาขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ดร.ปิยากร หวังมหาพร และรองศาสตราจารย์สมทรง สิตลาตัน ที่ได้ให้คำแนะนำในการ คั่นคว้าสารนิพนธ์เล่มนี้ ตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ที่นี้

ขอขอบคุณ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ผู้ศึกษาสามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน

ความสำเร็จเกิดขึ้นด้วยการสนับสนุนและการให้กำลังใจอย่างสูงจากครอบครัว ตลอดทั้งเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุมทุกคนที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ และสร้างแรงจูงใจในการทำงานสารนิพนธ์ จนสามารถจัดทำสารนิพนธ์จนประสบความสำเร็จประโยชน์ที่พึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบูรพาจารย์ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน

ณัฐชยติ เอี่ยมอำภา

สิงหาคม 2564

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
นิยามศัพท์.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความเป็นมาของนวัตกรรม.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ.....	17
แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ.....	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	49
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	51
ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน.....	54
ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก.....	57
การทดสอบสมมติฐาน.....	62
5 สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	76
อภิปรายผล.....	81
ข้อเสนอแนะ.....	84
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	93
ประวัติผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	51
2	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	52
3	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....	52
4	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	53
5	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	53
6	แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของประชาชน.....	54
7	แสดงผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ของประชาชน.....	55
8	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรม บริการสาธารณะ โดยภาพรวม.....	57
9	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรม บริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ.....	58
10	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรม บริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ.....	59
11	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรม บริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ.....	60
12	แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรม บริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....	61
13	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ.....	62
14	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอายุ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือ ของนวัตกรรมบริการ จำแนกตามอายุ.....	64
16	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	65
17	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ.....	65
18	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	66
19	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามสถานภาพ.....	67
20	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
21	แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอาชีพ.....	69
22	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนอง ความต้องการต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	70
23	แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็น ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้ รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
24	<p>แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ.....</p>	72
25	<p>แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ.....</p>	73
26	<p>แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ.....</p>	73
27	<p>แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ.....</p>	74
28	<p>แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยรวม.....</p>	74

สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	ลักษณะของนวัตกรรม.....	15
3	นวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน (Innovation and Competitiveness).....	16
4	กระบวนการสร้างนวัตกรรมตามแนวคิดการจัดการนวัตกรรม แบบเหตุผลนิยม.....	22
5	รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมในท้องถิ่น.....	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานสาธารณะมีความสำคัญมากในประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่มีบทบาทหลักในการจัดทำบริการสาธารณะมีการบริหารงานบริการสาธารณะท้องถิ่นมีลักษณะแตกต่างจากการบริหารงานบริการสาธารณะของรัฐบาลโดยทั่วไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการบริหารงานในระดับรองจากระดับชาติ หรือระดับรัฐ การบริหารงานท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นปกครองตนเองในรูปแบบของการปกครองท้องถิ่น (Local Government) ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองตามที่ได้รับ การกระจายอำนาจจากรัฐบาลดำเนินการปกครองท้องถิ่นของตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างเป็นอิสระภายใต้กรอบนโยบาย และการกำกับดูแลของรัฐ (ปธาน สุวรรณมงคล, 2557) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุไว้ชัดเจนว่า รัฐต้องมีหน้าที่ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะฉะนั้นบทบาทพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็คือ การจัดทำและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดบริการสาธารณะมากขึ้น ซึ่งโดยหลักการแล้วการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถดำเนินการได้ในหลายแนวทาง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2551) นอกจากนี้ นโยบายขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เป็นกระบวนการพัฒนาประเทศระยะยาวที่จะนำไปสู่การรับมือกับพลวัตของโลกในศตวรรษที่ 21 หน่วยงานภาครัฐในระบบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งถือเป็นเครื่องมือหรือกลไกสำคัญในการตอบสนองและขับเคลื่อนภารกิจของราชการให้บรรลุตามเป้าหมายจำเป็นต้องมีการปฏิรูปเพื่อปรับบทบาทให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาท่ามกลางความท้าทายใหม่ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2559)

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เป็นหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยเพื่อการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคม

โดยรวมและประชาชนผู้รับบริการเพื่อปรับปรุงวิธีการปฏิบัติการให้เหมาะสมกับมาตรการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ อีกทั้งในการบริการประชาชนหรือติดต่อระหว่างส่วนราชการด้วยกันให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและประกาศให้ประชาชนทราบเป็นการทั่วไปพร้อมกับจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้โดยที่เทศบาลพรหมพิรามเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดในการบริหารงานของเทศบาลพรหมพิรามจึงถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยเหตุนี้จึงได้ทำการศึกษาสำรวจนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น ที่ได้รับบริการโดยตรงซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานของบุคลากรรวมถึงแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้ข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่นและลูกจ้างใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นใหม่ ที่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น สอดรับกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 4.0 (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก, 2561)

องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศภายใต้ฐานรากที่เข้มแข็ง ซึ่งการจัดระบบบริการและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในอดีตที่ผ่านมาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีลักษณะการบริการที่เหมือนและคล้ายคลึงกันเป็นพื้นที่ในชุมชนระดับตำบลและหมู่บ้าน แต่ประชาชนกลับยังไม่เข้าใจถึงการจัดระบบการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) จากรายงานการสำรวจของสถาบันพระปกเกล้าร่วมกับสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2560 พบว่ามีสาเหตุหลักเกิดจากการดูแลไม่ทั่วถึงเป็นพื้นที่ทับซ้อนกันระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อุมภรณ์ เพชรรัตน์, 2560) โดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนปี 2560 ไว้ประมาณ 124,879,825 บาท แต่จ่ายจริง 86,564,699 บาท มีการตั้งงบประมาณในการให้บริการสาธารณะกับประชาชนไว้สูง แต่ประชาชนได้รับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่ทั่วถึง ซึ่งส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการสาธารณะขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ก็ตามประชาชนยังคงต้องการให้้องค์การบริหารส่วน

จังหวัดเข้าไปให้บริการสนับสนุนงบประมาณ และบรรจุแผนงาน/โครงการเข้าแผนพัฒนาของ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัดไม่มีหน่วยงานย่อยในแต่ละ ตำบลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงประชาชนจำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อขอรับบริการและ ประสานงาน ณ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งตั้งอยู่ในตัวจังหวัดพิษณุโลกเพียงแห่งเดียว (อุมาภรณ์ เพชรรัตน์, 2560) การปกครองในระดับท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยที่ส่งมอบบริการสาธารณะให้ ประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง ยังทำหน้าที่ได้ไม่เต็มศักยภาพ ประชาชนขาดความเชื่อมั่น แม้ว่าภาครัฐ ในส่วนกลางจะกระจายอำนาจให้แล้วก็ตาม เช่น ปัญหาด้านบุคลากรที่มีการขาดบุคลากรในการ ปฏิบัติงานในส่วนของการปกครองท้องถิ่น ปัญหาการเปลี่ยนแปลงบุคลากรบ่อย ๆ ทำให้ ประสิทธิภาพของงานบริการสาธารณะไม่ต่อเนื่อง ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กรเอง ปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง ซึ่งเจ้าหน้าที่รัฐมักมีปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐและ ประชาชนหรือด้านความต้องการของประชาชนที่สิ่งที่รัฐจัดการกับความต้องการของประชาชน ไม่เหมือนกัน ทำให้เกิดความขัดแย้งและส่งผลกระทบต่อผลลัพธ์ของการให้บริการสาธารณะ (สำนักงาน ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก, 2561) ในปัจจุบันนวัตกรรมได้แพร่กระจายและนำไป ประยุกต์ใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนมาก จึงพยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อบริการสาธารณะใหม่ ๆ ตลอดเวลา เนื่องจากการกระจาย อำนาจสู่ท้องถิ่นในช่วงที่ผ่านมาได้มีผลต่อการเกิดนวัตกรรมท้องถิ่นอย่างชัดเจน และความ หลากหลายของนวัตกรรมท้องถิ่นมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับสถานะแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ สังคม และสภาพปัญหาของภูมิภาคและชุมชน จึงส่งผลให้เกิดการคิดค้นนวัตกรรมเพื่อ สนองตอบการแก้ปัญหาและความต้องการที่หลากหลายของพื้นที่ (จรัส สุวรรณมาลา, 2560)

จากสาเหตุข้างต้นจะเห็นความสำคัญขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่าในปัจจุบันนี้รัฐ ส่งเสริมการกระจายอำนาจในการบริหารงานและเพิ่มบทบาทให้กับองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นอย่างมาก ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เนื่องจากการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนเป็นหัวใจ สำคัญในการสนองตอบความต้องการของประชาชน อีกทั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหม พิราม จังหวัดพิษณุโลก ยังมีบทบาทในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2562) ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) และแผนปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561-2565) ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และรับ ฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมถึงการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อภาครัฐ ความโปร่งใส ในการดำเนินงานการเข้าถึงบริการสาธารณะ และการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในเมืองและชุมชนในการ สื่อสารระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมามีการดำเนินนโยบายขององค์การบริหาร

ส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ยังขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนและยังขาดการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆอย่างมาก จนทำให้หลายๆ นโยบายที่ดำเนินการไปแล้วไม่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขปัญหาให้กับท้องถิ่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งเวลา กำลังคน ทรัพยากรที่ใช้ไป รวมถึงงบประมาณที่นำลงไปสนับสนุน โครงการต่างๆ จึงทำให้การดำเนินนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นที่ขาดการมีส่วนร่วมจาก ภาคส่วนต่างๆ อย่างแท้จริงจนทำให้เห็นนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นหลายนโยบายถูกต่อต้านจากกลุ่มต่างๆ ในท้องถิ่น หรือนโยบายสาธารณะบางนโยบายไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมบริการสาธารณะมาปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเพื่อเป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนอกจากนี้ ยังช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทและนำไปประยุกต์ใช้เชิงปฏิบัติในการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาชนและผู้มีส่วนได้เสียกับผลของนโยบายที่เกิดขึ้นในการบริหารนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ของประชาชนต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

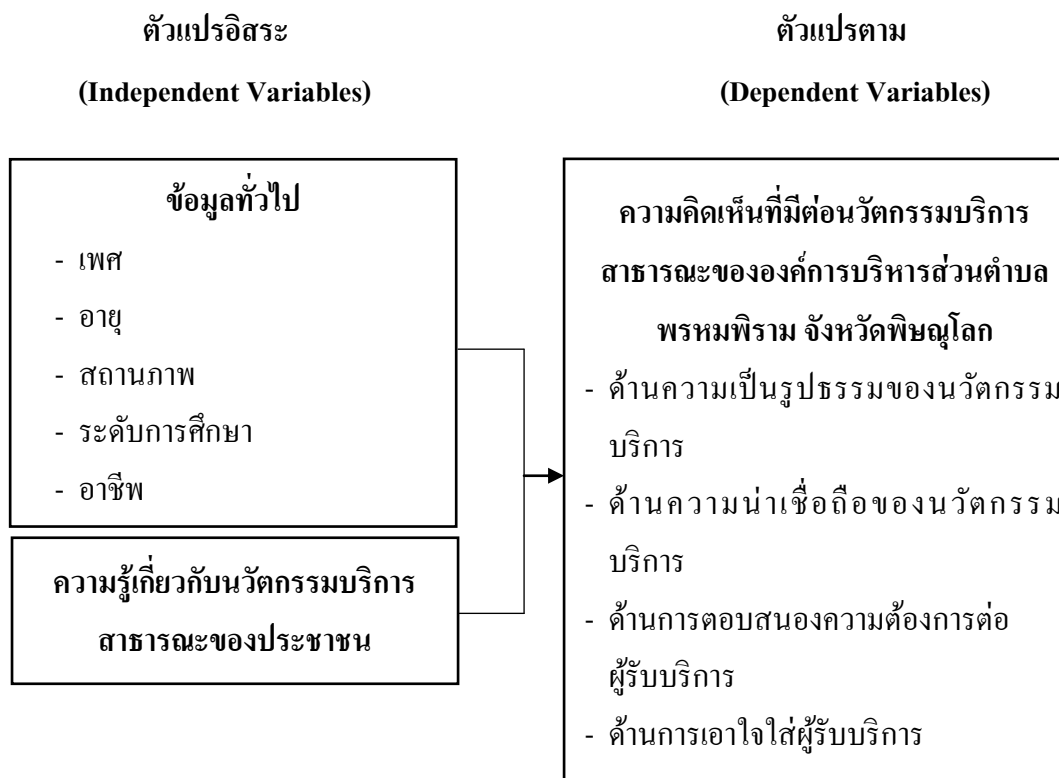
1.2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน กับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ และแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัด

พิชญ์โลก (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L., 1990) มากำหนดเป็นตัวแปรตาม ผู้วิจัย จึงได้วางกรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาค้นคว้า ดังนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.4 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิจญ์โลก แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของประชาชน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิจญ์โลก

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิจญ์โลกผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและตัวแปร

1.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยทำการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

1.2 ขอบเขตด้านตัวแปรประกอบด้วย

1.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ประกอบด้วย 2 ตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

2) ตัวแปรความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

1.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ตัวแปรความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะของ องค์การบริหารส่วนตำบล พรหมพิรามประกอบด้วย

- ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ
- ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ
- ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

1.3 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก (อ้างอิงข้อมูลประชากรจากสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดพิษณุโลก ณ 31 ธันวาคม 2563)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 389 คน

1.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ด้านวิชาการ

1.1 หากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยข้อมูลทั่วไปของประชาชน และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จะช่วยตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ของประชาชน

1.2 ผลการศึกษานำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

2. ประโยชน์จากการนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปใช้

สามารถนำข้อมูลหรือข้อค้นพบต่างๆที่ได้จากการวินิจฉัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายสาธารณะในระดับท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการสาธารณะและแก้ปัญหาต่างๆในชุมชนได้อย่างแท้จริง

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนา และมีชื่ออยู่ในทะเบียนตำบลมะโนคร้วในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อใช้บริการงานทุกประเภทที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ อบต. หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกๆ ตำแหน่งในองค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ประชาชนได้รับมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ ทำให้ประชาชนเกิดการต่อยอดความรู้ ซึ่งเป็นความสามารถของประชาชนในการเข้าใจรายละเอียดข้อมูลการบริการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ความรู้ความเข้าใจต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ หมายถึง ทักษะความเข้าใจหรือความรู้ลึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการหรือการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาให้บริการแก่ประชาชน

นวัตกรรมบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการสาธารณะท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จัดบริการสาธารณะเพื่อแก้ไขหรือจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชนด้วยการนำแนวทางการดำเนินงานหรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่มารับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ 2) ความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 4) การเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ หมายถึง มีจำนวนเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามเพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และมีหน่วยบริการฉุกเฉิน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการรู้สึกว่าการบริการอย่างดีมีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ประชาชนที่มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้อย่างชัดเจน

ความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ หมายถึง การให้บริการที่ไม่เกิดความยุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเสมอภาค มีกระบวนการบริการที่เป็นระบบระเบียบเป็นรูปแบบที่ทันสมัย และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม ยึดถือกฎระเบียบข้อบังคับตามกฎหมายเป็นสำคัญ โดยบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง ทำให้รู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการให้ได้รับการบริการตามวัตถุประสงค์ของการมาใช้บริการจากเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิรามด้วยความรวดเร็วทันใจ ถูกต้อง และสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย

การเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเอาใจใส่ ยิ้มแย้ม เต็มใจให้บริการด้วยความเสมอภาค มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยอมรับคำติชมและพร้อมนำคำติชมไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” เป็นการศึกษาปัจจัยข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะและความรู้ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ที่ส่งผลกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่างๆ ซึ่งสามารถจำแนกและประมวลผลความรู้ที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

- 2.1 ความเป็นมาของนวัตกรรม
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความเป็นมาของนวัตกรรม

2.1.1 ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรมเป็นเกิดจากการใช้ความรู้ในศาสตร์สาขาต่าง ๆ อย่างบูรณาการเพื่อประดิษฐ์สร้างสรรค์สิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ทางสังคมและเศรษฐกิจ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายดังนี้

ปีทมา เรือวิศิษฐ์สกุล (2560) ได้ให้ความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” หมายถึง การปรับใช้ผลิตภัณฑ์ ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์ เชิงมูลค่าในแง่ของผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

จิราวรรณ วุฒิสวัสดิ์ (2557) ได้ให้ความหมายนวัตกรรม หมายถึง การปรับปรุงของเก่าให้ใหม่ขึ้นและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ นวัตกรรมไม่ใช่การขัดหรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไป แต่เป็นการปรับปรุง เสริมแต่งและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดของระบบ

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2556) ได้ให้ความหมายว่า “นวัตกรรม” คือ สิ่งใหม่ที่เกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ที่มีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมซึ่งในปัจจุบันนวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทต่อการดำเนินชีวิต และการทำงานในด้านต่าง ๆ มากขึ้นทุกขณะ “นวัตกรรม” (Innovation) มีรากศัพท์มาจากคำว่า “Innovare” ในภาษาละตินซึ่ง แปลว่า “ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา” ความหมายของ “นวัตกรรม” ในเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ การนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจ

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์และความคิดสร้างสรรค์ ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและสังคม

Morton, J.A. (1997) ให้ความหมาย “นวัตกรรม” ว่าเป็นการทำให้ใหม่ขึ้นอีกครั้ง (Renewal) ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงสิ่งเก่าและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนหน่วยงานหรือองค์กรนั้น ๆ นวัตกรรมไม่ใช่การขจัดหรือล้มล้างสิ่งเก่าให้หมดไปแต่เป็นการปรับปรุงเสริมแต่งและพัฒนานวัตกรรม แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 มีการประดิษฐ์คิดค้น (Innovation) หรือเป็นการปรุงแต่งของเก่าให้เหมาะสมกับกาลสมัย

ระยะที่ 2 พัฒนาการ (Development) มีการทดลองในแหล่งทดลองจัดทำอยู่ในลักษณะของโครงการทดลองปฏิบัติก่อน (Pilot Project)

ระยะที่ 3 การนำเอาไปปฏิบัติในสถานการณ์ทั่วไป ซึ่งจัดว่าเป็นนวัตกรรมขั้นสมบูรณ์

เสน่ห์ รุ้ยโต (2554) ได้อธิบายคำว่า “นวัตกรรม” เป็นการดำเนินการให้เกิดสิ่งใหม่หรือวิธีใหม่ เพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต มีจุดเน้นที่สำคัญคือ การบริหารคนด้วยสติปัญญา เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนมีสติปัญญา โดยสร้างทัศนคติเชิงบวก มีความอยากรู้อยากเห็น มีปรัชญาและหลักการที่ถูกต้อง มีการคิดเชิงกลยุทธ์คิดเป็นระบบ คิดเปรียบเทียบ คิดแบบสร้างอนาคต คิดแบบแผนที่ความคิด และบริหารคนด้วยการส่งเสริมสนับสนุนโดยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างความผูกพันที่ถูกต้อง การสร้างความคิดที่ถูกต้อง การกระทำที่ถูกต้อง การประเมินที่ถูกต้อง

สรุปว่า นวัตกรรม หมายถึง การปฏิบัติหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ

นวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิมมีประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคม

2.1.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเกิดนวัตกรรมบริการ

จากการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเกิดนวัตกรรม ผู้วิจัยได้มีการค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขและปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีผู้ศึกษาไว้หลายท่าน ดังนี้

อรทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ (2552, หน้า 23-26) ได้ศึกษาปัจจัยการให้บริการที่ประสบผลสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย 3 ประการคือ

1. ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำเป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หากผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความตั้งใจต่อการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมย่อมส่งผลให้พนักงานในระดับปฏิบัติการสามารถปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจทำให้ประชาชนเกิดความไว้วางใจ และอยากเข้ามามีส่วนร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. ทีมงานและองค์กร กล่าวคือ กระบวนการทำงานเป็นแนวทางการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบของทีมงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถวิเคราะห์เหตุการณ์ กำหนดเป้าประสงค์ และเลือกรูปแบบการมีส่วนร่วม ตลอดจนการขอความร่วมมือจากชุมชน ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ก็ย่อมส่งผลต่อทัศนคติเชิงบวกที่มีต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน และเข้าใจความรู้สึกของประชาชนมากขึ้น

3. ประชาชน การทำงานร่วมกับประชาชนควรยึดประชาชนเป็นหลักมากกว่าความสะดวกของหน่วยงานหลีกเลี่ยงการทำงานแบบระบบราชการซึ่งส่งผลให้การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นเพียงพิธีกรรมเท่านั้น และพึงระลึกว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นงานอาสาสมัคร การให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมต้องเข้าใจประชาชนในท้องถิ่น โดยต้องคำนึงถึงความน่าสนใจหรือความสำคัญของเรื่องที่ทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างอิสระ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ และความสะดวกของประชาชน รวมทั้งความเต็มใจของประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมด้วย

วิมล ชาตะมินา, วชิรา วราศรัย และรุ่งทิพย์ จินดาพล (2551, หน้า 225-228) ปัจจัยร่วมสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอยู่ด้วยกัน 6 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านผู้นำ ลักษณะเป็นผู้นำที่เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แม้ว่าจะมีนโยบายที่กำหนดไว้แน่ชัดแล้วว่า จะดำเนินการไปในทิศทางใด แต่ยังมีการจัดให้ดำเนินการมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน รวมทั้งมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจและการดำเนินงานให้แก่พนักงาน นอกจากนี้บุคลิกลักษณะส่วนตัวของผู้บริหารท้องถิ่นมักจะมี ความเข้มแข็งและไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคโดยง่าย เห็นปัญหาในการดำเนินงานเป็นเรื่องที่น่าเรียนรู้และทำ ทายต่อความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มองการณ์ไกล และที่สำคัญยังเป็นผู้ลงมือปฏิบัติงานด้วยตนเอง

2. ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ แห่งจะมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การการพูดคุยแลกเปลี่ยน ความคิด มุ่งประสานความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้ประชาชนไว้วางใจเกิดการมีส่วนร่วมในการคิด ร่วม ทำ และร่วมประเมินผล

3. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ทำให้การดำเนินความสัมพันธ์เป็นอย่างราบรื่น ฝ่ายบริหารและฝ่าย นิติบัญญัติสามารถร่วมกันดำเนินงานในหลายกิจกรรมที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นเพื่อเสริมสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทสำคัญในการ ปรับเปลี่ยนแนวคิดและพฤติกรรมของคนในชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้นำประเภทนี้จะเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจต่อ ปัญหาของท้องถิ่นเป็นอย่างดี และสามารถประสานงานความร่วมมือและชักจูงให้ประชาชนใน ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งผู้นำการเปลี่ยนแปลงนี้อาจเป็นได้ทั้งผู้นำชุมชนและผู้บริหารท้องถิ่น

5. ปัจจัยด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็น ปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากในการนำยุทธศาสตร์ขององค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้มีวัตถุประสงค์ เทคโนโลยี และงบประมาณในการดำเนินงานมากนัก ประกอบกับการดำเนินงานส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นการพัฒนาด้านสังคมที่ต้องสร้างความมีส่วนร่วม ของประชาชน ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะความสูง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีแรงจูงใจในการทำงานคือ ความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานและการ ยอมรับของชุมชน มิใช่แรงจูงใจจากตัวเงินแต่เป็น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จจากการดำเนินงาน และการได้รับการยอมรับจากประชาชน

6. ปัจจัยด้านสภาพทางสังคม ความกระตือรือร้นในการเข้ามามีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานด้วยความเสียสละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยไม่ต้องมีแรงจูงใจด้านตัวเงินใน

การการผลักดันให้เกิดการดำเนินการ แต่การดำเนินการต่าง ๆ ได้รับความร่วมมือร่วมใจจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

นอกจากนี้ วิมล ชาตะมินา, วชิรา วราศรัย และรุ่งทิพย์ จินดาพล (2551, หน้า 4-7) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการบริหารองค์กรปกครองท้องถิ่น จำนวน 2 แห่งสรุปได้ 7 ประการดังนี้

1. กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์พัฒนาท้องถิ่น โดยองค์กรปกครองท้องถิ่นวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงโอกาส โดยระดมความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานและเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานให้ไปในทางเดียวกัน และร่วมกันเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ทั้งนี้การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกจากต้องทำการวิเคราะห์ SWOT ขององค์กรแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรคำนึงถึงสภาพภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สภาพแวดล้อม และวัฒนธรรมขององค์กรประกอบด้วย และที่สำคัญควรตระหนักถึงยุทธศาสตร์และเป้าหมายระดับจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแผนพัฒนาที่สูงกว่า

2. การสร้างความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่บุคลากรในองค์กร ผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ โดยผู้บริหารสามารถนำความรู้พื้นฐานและประสบการณ์เชิงธุรกิจมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเป็นผู้ที่สามารถถ่ายทอด แนวคิดและมุมมองในเรื่องของการกระจายอำนาจสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นให้แก่บุคลากรในองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและมีมุมมองในการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งนับเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้แก่บุคลากร

3. ส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรทำงานร่วมกัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้พนักงานมีการทำงานแบบบูรณาการ โดยร่วมมือกันทำงาน หรือส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม ในการส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างนักการเมือง ข้าราชการ และประชาชนในท้องถิ่น

4. ภาวะความเป็นผู้นำผู้ที่มีความเป็นผู้นำสูงจะมีความกล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง กล้าที่จะยอมรับผิดจากการตัดสินใจผิดพลาด มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความกระตือรือร้น ใฝ่หาเรียนรู้ คิดเร็วทำเร็ว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือมีการส่งเสริมให้มินวัตกรรมมาประยุกต์ใช้กับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และมีทัศนคติเปิดกว้าง รับรู้ รับฟังสิ่ง

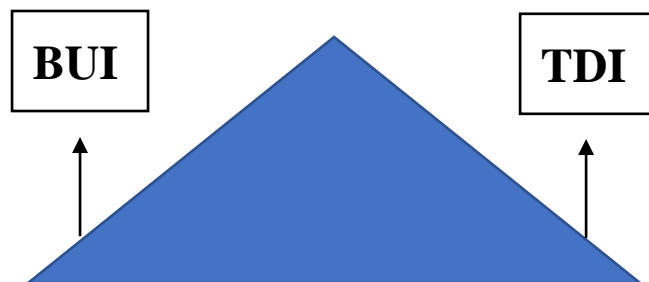
ใหม่อยู่ตลอดเวลา มีการเปิดใจรับฟังข่าวสารความคิดจากประชาชนรวมถึงความเสียดลอะอุทิศตน เพื่อการพัฒนาท้องถิ่นให้ดีขึ้น

5. ความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบของบุคลากร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บุคลากรในระดับปฏิบัติงานเป็นผู้มีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง อุทิศตนทุ่มเทให้กับการทำงาน และยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงได้

6. การบริหารงานมีความคล่องตัว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบริหารงานได้อย่างคล่องตัว โดยมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อลดขั้นตอนในการทำงานให้สั้นลง ทั้งนี้ผู้บริหารท้องถิ่นเป็นผู้กำหนดนโยบาย หรือทิศทางการทำงาน ขณะที่ผู้ปฏิบัติงานนำแผนและนโยบายไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร หากผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรคในการทำงานผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน จะร่วมกันแก้ไขปัญหา โดยมีการประชุมร่วมกันเป็นประจำ

7. การรับฟังความคิดเห็นจากภายนอก การเปิดรับฟังความคิดเห็นจากหลายภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถและทักษะการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้อื่นเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพมากขึ้นตลอดจนการเปิดรับฟังความคิดเห็นจากภาคประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดในการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Christiansen, James A. (2000) ได้อธิบายไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นมา นวัตกรรมที่เกิดขึ้นบางครั้ง ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจให้เกิดเป็นสิ่งที่สอนกันไม่ได้ เรียนรู้กันไม่ได้ เช่นเดียวกับคนที่ เป็นอัจฉริยะ ในบางเรื่องไม่สามารถบอกใคร ๆ ได้ว่าเหตุใด ตนเองจึงมีความเชี่ยวชาญในเรื่องนั้น ๆ ไม่จำเป็นที่คนที่ เป็นอัจฉริยะจะเป็นผู้สร้างนวัตกรรมขึ้นมาในโลกนี้เท่านั้น คนธรรมดา ก็สามารถสร้าง ได้ เพราะความคิดของแต่ละคนจะมีภูมิปัญญาที่มีแนวคิดแตกต่างกันไป ดังนั้นนวัตกรรมของแต่ละคนจึงไม่เหมือนกันและแตกต่างกันไป นวัตกรรม อาจเกิดจากบุคลากรระดับบนลงล่าง TDI (Top Down Innovation) หรือจากระดับล่างขึ้นบน BUI (Bottom Up Innovation) ก็ได้ซึ่งทั้ง 2 ลักษณะนี้มีข้อดีและข้อเสีย (Christiansen, James A.,2000) ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ลักษณะของนวัตกรรม

ที่มา : “Building The Innovative Organization: Management Systems that Encourage Innovation Christiansen” by James A., 2000.

นวัตกรรมจากบนลงล่าง (TDI)

- ข้อดี**
1. ผู้ที่คิดขึ้นมาเป็นกลุ่มผู้มีอำนาจในองค์กร
 2. สามารถอธิบายแนวความคิดให้กับบุคลากรระดับล่างได้ง่าย
 3. สามารถจัดเงินทุนและทรัพยากรอื่น ๆ ได้ง่าย
- ข้อเสีย**
1. บุคลากรระดับล่าง ไม่มีส่วนร่วมในการคิด
 2. การสรรทรัพยากรต่าง ๆ ทำได้ยาก

นวัตกรรมจากล่างขึ้นบน (BUI)

- ข้อดี**
1. สามารถเกิดจากบุคลากรที่หลากหลาย และเปิดโอกาสให้กับผู้ที่ชอบการเปลี่ยนแปลง
 2. บุคลากรระดับล่างมีส่วนร่วมมากขึ้น

- ข้อเสีย**
1. ขาดแรงจูงใจ ถ้าคิดแล้วไม่นำไปใช้

เงื่อนไข 3 ประการต่อความสำเร็จของนวัตกรรมมีดังนี้

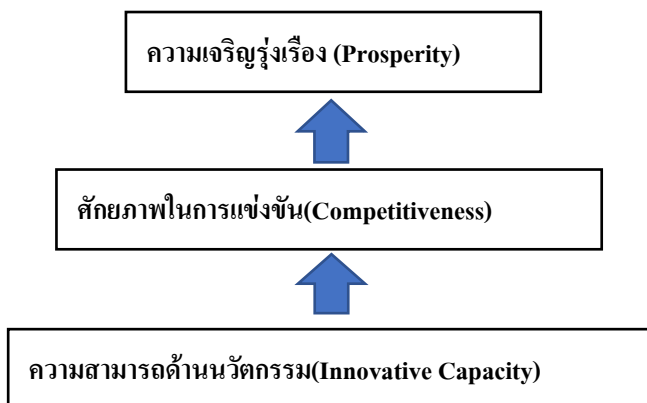
1. การสร้างนวัตกรรม เป็นงานต้องการความรู้ ความเฉลียวฉลาด มีความยากลำบาก ต้องให้ความสนใจอย่างจริงจัง มีจุดมุ่งหมาย มีความอดทนสูง รวมทั้งความต่อเนื่อง และยอมรับผิดชอบอย่างจริงจัง

2. การสร้างนวัตกรรมต้องสร้างมาจากจุดเด่นของผู้ประดิษฐ์คิดค้น และจุดเด่นขององค์กรเพื่อพัฒนานวัตกรรมนั้น ๆ

3. การสร้างนวัตกรรมต้องให้ความสำคัญกับตลาดที่นวัตกรรมนั้น ๆ ได้นำเสนอต่อสาธารณะ

นวัตกรรมเป็นการดำเนินการให้เกิดสิ่งใหม่หรือวิธีใหม่เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ในอนาคต มีจุดเน้นที่สำคัญคือ การบริหารคนด้วยสติปัญญา เป็นการดำเนินการเพื่อให้คนมีสติปัญญา โดยสร้างทัศนคติเชิงบวก มีความอยากรู้อยากเห็น มีการคิดแบบญาณหยั่งรู้ มีปรัชญาและหลักการที่ถูกต้อง มีการคิดเชิงกลยุทธ์ คิดเป็นระบบ คิดเปรียบเทียบ คิดแบบสร้างอนาคต คิดแบบแผนที่ความคิด และบริหารคนด้วยการส่งเสริมสนับสนุน โดยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง การสร้างความผูกพันที่ถูกต้อง การสร้างความคิดที่ถูกต้อง การกระทำที่ถูกต้อง การประเมินที่ถูกต้อง (เสนห์ จุ้ยโต, 2554, หน้า 30-31)

นวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน (innovation and competitiveness) ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้คน ทุน และทรัพยากรธรรมชาติ และความสามารถด้านนวัตกรรม จะทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน ส่งผลให้องค์กรมีความเจริญรุ่งเรือง Rue, Leslie W. and Byars, Lloyd L., 2000, p. 3)



ภาพประกอบที่ 3 นวัตกรรมและความสามารถในการแข่งขัน (Innovation and Competitiveness)

ที่มา : “Management: Skill and Application”by Rue, Leslie W. and Byars, Lloyd L., 2000.

2.1.3 แรงกระตุ้นการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ

การบริการของภาครัฐมีมาตรฐานการจัดการที่ต่ำ เมื่อเทียบกับการบริการของภาคเอกชน ซึ่งนำไปสู่การขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และขาดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) Luecke and Katz. (2003) ได้กล่าวว่า การขาดนวัตกรรมของรัฐบาลจะขัดขวางการทำให้ผลการปฏิบัติงานและผลผลิตที่ดีขึ้น ดังนั้น นวัตกรรมจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยในการพัฒนาการบริการภาครัฐได้ในภาคธุรกิจ นวัตกรรมจะเกี่ยวกับการสร้างความรู้ด้านสินค้า บริการ หรือกระบวนการผลิตใหม่ ๆ และใช้สิ่งเหล่านี้ในการเพิ่มส่วนแบ่งตลาด

(Market share) หรือกำไร (Profit margin) แต่่นวัตกรรมในภาครัฐจะมีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากธรรมชาติของสิ่งกระตุ้นในการสร้างนวัตกรรมของภาครัฐมีความแตกต่างจากภาคเอกชน โดยแรงกระตุ้นในภาคเอกชนประกอบด้วย แรงผลักดันจากการวิจัย (Research push) เป็นการพัฒนานวัตกรรมจากพื้นฐานของการวิจัยและแรงผลักดันจากแรงดึงของตลาด (Market pull) เป็น การพัฒนานวัตกรรมจากพื้นฐานของการวิเคราะห์ตลาดและผู้รับบริการ (Freeman, C., 1982) ซึ่ง แรงกระตุ้นทั้งสองก็มีในภาครัฐ แต่ภาครัฐยังมีแรงกระตุ้นที่เพิ่มขึ้นจากภาคเอกชน คือ แรงกระตุ้น ทางการเมือง (Political imperative) เป็นแรงกระตุ้นจากภาครัฐให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือ เป้าหมายการดำเนินการเพื่อผลักดันให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ (Osborne, S. P., & Brown, K., 2005) เป็นการผลักดันให้การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน (Conspicuous production impetus) เนื่องจาก ความไม่ชัดเจนของเป้าหมายการบริการสาธารณะ ย่อมส่งผลให้การติดตามและผลการประเมินผลมี ความไม่ชัดเจนด้วย (Feller, I., 1981)

สรุปได้ว่า แรงกระตุ้นนี้จะทำให้การใช้นวัตกรรมของหน่วยงานรัฐมีผลการปฏิบัติงาน ในการให้บริการแก่ประชาชนมีความเสมอภาคและได้รับมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ

การศึกษาเรื่องนวัตกรรมได้ถูกนำมาเป็นส่วนหนึ่งของวิทยาศาสตร์ทางสังคม ในช่วงแรกเป็นการศึกษาบทบาทของนวัตกรรมในการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจมหภาค และถูกพัฒนาต่อมา โดยผู้ค้นพบเศรษฐกิจแบบมาร์กซิสต์ (Marxist economic) (Marko Slavkovi and Verica Bab, 2013) หลังจากนั้นมีการศึกษาเรื่องนวัตกรรมในการเชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันเพื่อสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Palucha, 2012) การศึกษาบทบาทของนวัตกรรมในช่วงชีวิตของ องค์กร (Ahmed, 1998) รวมทั้งได้รับความสนใจด้านการจัดการในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการ จัดการองค์กร (พยัต วุฒิรงค์, 2557, หน้า 26)

ศตวรรษที่ผ่านมาโลกได้เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สำคัญอย่างก้าว กระโดดก่อนจะก้าวเข้าสู่ศตวรรษใหม่ การก้าวกระโดดดังกล่าว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทาง สังคมอย่างมาก ซึ่งนับจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยียิ่งมีความเร็วมากขึ้น ทุก ขณะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางสังคมมากขึ้น ประเทศใดที่สามารถปรับตัวได้ทัน ก็ย่อมสามารถเจริญก้าวหน้าได้อย่างมั่นคง และหากมีการปรับตัวทางสังคมไปพร้อม ๆ กันด้วย แล้ว ก็ถือว่าเป็นการเร่งให้สังคมนั้นมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ในส่วนของประเทศไทยเองก็ต้องการการ ปรับเปลี่ยนเช่นกัน แต่ทว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในฐานะที่มีบทบาทในการติดตามความเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีมากกว่าบทบาทของ “ผู้นำการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งย่อมจะต้องปรับกระบวนการทัศน์ในการ

ดำเนินงานอยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันกับความเร็วของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาพร้อมกับความท้าทาย ซึ่งภาครัฐเป็นหนึ่งในการเป็นตัวขับเคลื่อนการยกระดับของสังคม ซึ่งการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะภาครัฐจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (พยัต วุฒิรงค์, 2557, หน้า 22)

สำหรับองค์กรภาครัฐมีระบบการบริหารจัดการที่มีขนาดใหญ่ และมีโครงสร้างการบริหารงานที่ซับซ้อน การคิดค้นนวัตกรรมเพื่อนำไปปฏิบัติจึงเป็นสิ่งที่มีความท้าทายด้วยเหตุผลที่ว่า “นวัตกรรม” เป็นเครื่องมือหรือกระบวนการสร้างความเปลี่ยนแปลงภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากนวัตกรรมการบริหารจัดการเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับนโยบายทั้งโครงสร้างองค์กร ระบบ รูปแบบ และกระบวนการจัดการ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ภาครัฐได้นำนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาใช้บริหารงานมากขึ้นเพื่อให้การทำงานและการบริหารงานมีความคล่องตัวสามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนได้ (พยัต วุฒิรงค์, 2557, หน้า 24)

2.2.1 ความหมายของนวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ

ธิดารัตน์ เทพรัตน์ (2554) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ” หมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการจัดการองค์กร (organization development) การดำเนินงาน (work process) และการบริการ (service delivery) เป็นผลจากความคิดสร้างสรรค์การพัฒนาต่อยอด และประยุกต์ใช้ความรู้ และแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาาระบบราชการไทย (2556) ได้ให้ความหมายของ “นวัตกรรมบริการภาครัฐ” ว่าหมายถึง แนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์กร (Organization development) การดำเนินงาน (Work process) และการบริการ (Service delivery) เป็นผลจากการสร้างสรรค์ผลงานการต่อยอด และการใช้ความรู้ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ (Role and functioning of government) นวัตกรรมบริการภาครัฐแบ่งได้ดังนี้

1. นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy business concepts innovation) เป็นการศึกษากรอบนโยบาย ยุทธศาสตร์ ภารกิจ และเป้าหมาย เพื่อกำหนดทิศทางหรือนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

2. นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Service and product innovation) เป็นการพัฒนาลักษณะหรือรูปแบบการออกผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เช่น การพัฒนาบัตรประจำตัว Smart card การพัฒนาการให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่ (Mobile unit) เป็นต้น

3. นวัตกรรมด้านรูปแบบการให้บริการหรือการส่งมอบงานบริการ (Delivery innovation) เป็นการสร้างหรือปรับเปลี่ยนแนวทางและรูปแบบในการบริการหรือการติดต่อกับประชาชน เช่น การให้บริการผ่านInternet

4. นวัตกรรมด้านกระบวนการงานและการบริหารงาน (Process and organization administration innovation) เป็นการออกแบบโครงสร้างกระบวนการทำงานใหม่ๆ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการพิเศษเพื่อทำหน้าที่การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ได้แก่ การพัฒนาการบริหารด้านงบประมาณหรือการบริหารงานของเจ้าหน้าที่รัฐ เป็นต้น

5. นวัตกรรมด้านปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (Process interaction innovation) เป็นการปรับปรุงพัฒนาปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจของหน่วยงานราชการเพื่อให้การบริการประชาชนได้ครบวงจร

ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาโดย เสน่ห์ จุ้ยโต (2548, หน้า 35) ที่ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “นวัตกรรม” (Innovation) ได้เข้ามามีอิทธิพลและมีบทบาทอย่างมากต่อการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถประมวลได้เป็น 3 กระแสแห่งแนวคิด ได้แก่

ประการแรก กระแสนวัตกรรมด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ซึ่งให้ความสำคัญต่อการคิดเชิงกลยุทธ์และสร้างกลยุทธ์ที่แตกต่างหรือกลยุทธ์นวัตกรรม ใครก็ตามที่เป็นนักบริหารต้องมีความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่และสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ประการที่สอง กระแสนวัตกรรมด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) ที่มุ่งเน้นการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีความเก่งด้านความคิด และสำคัญอย่างยิ่งคือ การคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นอยู่กับองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต

ประการที่สาม กระแสนวัตกรรมด้านการบริหารองค์กร (Organization management) ที่มุ่งเน้นองค์กรสมัยใหม่มากขึ้น อาทิ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) องค์กรอัจฉริยะ (Intelligence organization) องค์กรแห่งปัญญา (Wisdom organization) และองค์กร นวัตกรรม (Innovation organization) เป็นต้น จากกระแสแนวคิดทั้ง 3 ประการข้างต้น พบว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการทัศน์ใหม่ของการจัดการที่ได้รับความสนใจและนำมาใช้ในการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศ

2.2.2 ประเภทนวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ

นวัตกรรมบริการจัดการภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธี และการจัดรูปแบบการจัดการ (Organization development) ขั้นตอนการทำงาน (Work process) และการบริการที่ดี (Service delivery) เป็นผลจากการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพทำ

ให้การปฏิบัติงานของหน่วยรัฐมีคุณภาพสูงขึ้น (ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย, 2556) นวัตกรรมบริการภาครัฐมีขอบเขตบทบาทและหน้าที่ (Role and functioning of government) สามารถจัดแบ่งประเภทได้ดังนี้

1. นวัตกรรมด้านนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy business concepts innovation) เป็นการกำหนดนโยบายการปฏิบัติหน้าที่และกำหนดแนวทางการดำเนินงานภาครัฐในอนาคต

2. นวัตกรรมด้านการบริการ (Service and product innovation) เป็นการพัฒนาการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาบัตรประจำตัว Smart card และการบริการประชาชนเคลื่อนที่ (Mobile unit)

3. นวัตกรรมด้านรูปแบบการให้บริการ การส่งมอบงาน (Delivery innovation) เป็นการพัฒนา รูปแบบการบริการประชาชนทาง Internet

4. นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหารงาน (Process and organization administration innovation) เป็นการออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ อาทิ การจัดตั้งหน่วยให้บริการที่เข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึง

5. นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (Process interaction innovation) เป็นการพัฒนาปฏิสัมพันธ์เชิงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ เช่น การพัฒนาบริการแบบครบวงจร

นอกจากนี้สอดคล้องกับการศึกษาโดย เสน่ห์ จุ้ยโต (2548, หน้า 35) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับคำว่า “นวัตกรรม” (Innovation) ได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมากต่อการบริหารงานภาครัฐซึ่งประมวลได้เป็น 3 กระแสแห่งแนวคิด ได้แก่

ประการแรก กระแสนวัตกรรมด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic management) ซึ่งให้ความสำคัญต่อการคิดเชิงกลยุทธ์และสร้างกลยุทธ์ที่แตกต่างหรือกลยุทธ์นวัตกรรม ใครก็ตามที่เป็นนักบริหารต้องมีความคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่และสิ่งใหม่ให้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

ประการที่สอง กระแสแนวคิดด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource management) ที่มุ่งเน้นการจัดการและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีความเก่งด้านความคิด และสำคัญอย่างยิ่งคือ การคิดเพื่อสร้างนวัตกรรมใหม่ให้เกิดขึ้นอยู่กับองค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคต

ประการที่สาม กระแสแนวคิดด้านการบริหารองค์กร (Organization management) ที่มุ่งเน้นองค์กรสมัยใหม่มากขึ้น อาทิ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) องค์กรอัจฉริยะ (Intelligence organization) องค์กรแห่งปัญญา (Wisdom organization) และองค์กร

นวัตกรรม (Innovation organization) เป็นต้น จากแนวคิดทั้ง 3 ประการ พบว่า นวัตกรรมเป็นกระบวนการการจัดการที่ได้รับความสนใจที่นำมาใช้ในการบริหารสู่ความเป็นเลิศ

ธิดารัตน์ เทพรัตน์ (2554) ได้กล่าวว่า การบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐ หรือการบริหารรัฐกิจ (public administration) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการสาธารณะ (public services) ซึ่งครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวก การรักษาความเรียบร้อย และการพัฒนาประเทศเป็นการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ (public or governmental organization) ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น เช่น การบริหารงานของกระทรวง กรม จังหวัด และอำเภอ รวมทั้งรัฐวิสาหกิจ เป็นต้น ไม่ได้มีจุดประสงค์เพื่อแสวงหากำไร แต่ดำเนินกิจการเพื่อสนองนโยบายหลักของภาครัฐ หรือภาคสาธารณะ (สัมมา คีตสัน) ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การภาครัฐในปัจจุบันจึงมีการนำนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานอย่างกว้างขวาง ซึ่งประเภทของนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ ได้แก่

1) นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy/ Business Concepts Innovation) เป็นการกำหนดนโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อกำหนดทิศทางการทำงานขององค์กร

2) นวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Service and product Innovation) เป็นการปรับเปลี่ยนรูปลักษณะผลิตภัณฑ์และบริการ อาทิบัตรประจำตัวแบบ Smart Card และการให้บริการประชาชนแบบเคลื่อนที่ (mobile unit)

3) รูปแบบการให้บริการ/การส่งมอบงาน (Delivery Innovation) เป็นการรูปแบบการให้บริการ เช่น การบริการแบบดิจิทัลทาง Internet

4) นวัตกรรมด้านกระบวนการและการบริหารงาน (Process and Organization Administration Innovation) เป็นการออกแบบขั้นตอนการทำงานใหม่ ๆ เช่น การบริการพิเศษเพื่อให้หน่วยงานรัฐสามารถทำหน้าที่ให้บริการประชาชนได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

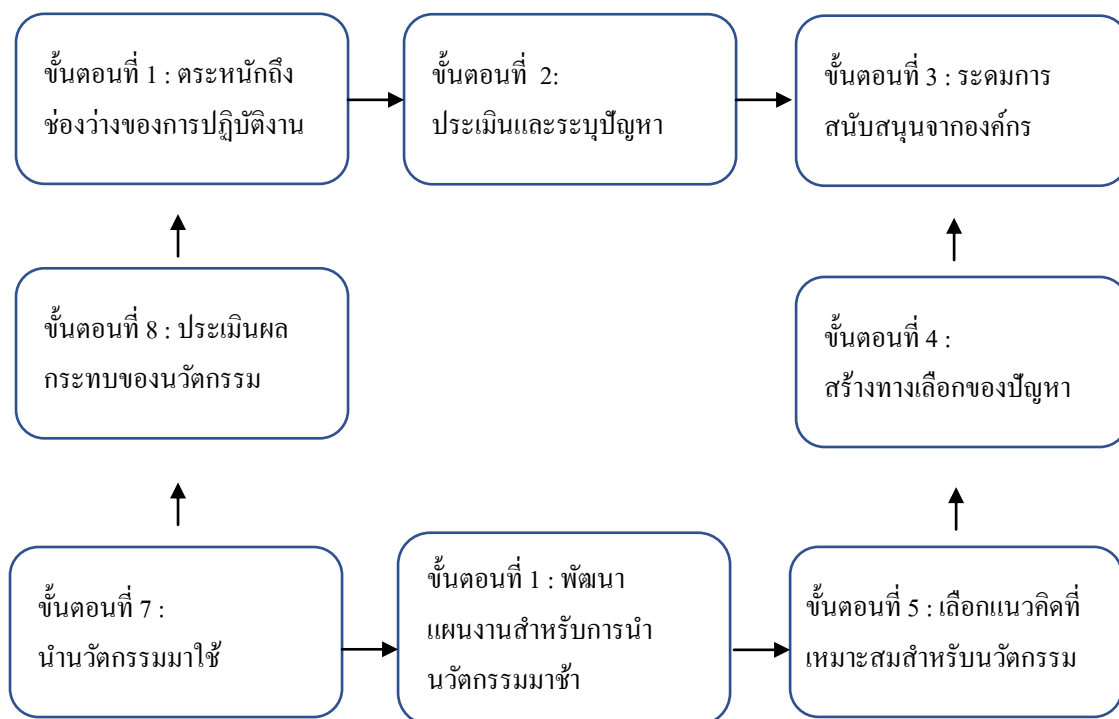
5) นวัตกรรมด้านการปฏิสัมพันธ์เชิงกระบวนการ (Process Interaction Innovation) เป็นแนวทางพัฒนาระบบความสัมพันธ์หรือการปฏิสัมพันธ์ในเชิงอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ อาทิ การพัฒนากระบวนการให้บริการในงานที่สัมพันธ์กันอย่างครบวงจร อาทิ การบริการในรูปแบบ Single Window

สรุปได้ว่า นวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐมีความสำคัญเป็นอย่างมากทำให้การดำเนินงานและการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว และลดเวลาในการปฏิบัติงาน

2.2.3 กระบวนการสร้างนวัตกรรมภาครัฐ

การบริหารกระบวนการสร้างนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐประกอบด้วย 4 แนวคิด (Osborne, S. P, & Brown, K., 2005) คือ

1. แนวคิดการจัดการอย่างมีเหตุผล (Rational management approach) เป็นแนวคิดเชิงเหตุผล (Rational system perspective) เครื่องมือที่ออกแบบจะมีเป้าหมายแบบเจาะจงเป็นฐานการตัดสินใจอันเป็นผลมาจากพฤติกรรมในองค์กร เริ่มจากระบุปัญหาการปฏิบัติงานหรือช่องว่าง (Gap) ในการปฏิบัติงาน เช่น ประเด็นข้อผิดพลาดที่พบในการจัดที่อยู่อาศัยในชนบทให้เพียงพอ (ขั้นตอนที่ 1) ซึ่งนำไปสู่ความต้องการ ประเมินเหตุผลของความผิดพลาด (ขั้นตอนที่ 2) และพยายามระดมการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อพยายามสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองปัญหาที่ระบุ (ขั้นตอนที่ 3) หลังจากนั้นทีมการจัดการขององค์กรสร้างทางเลือก เพื่อแก้ปัญหาและเลือกทางเลือกสำหรับนวัตกรรม (ขั้นตอนที่ 4 และ 5) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาแผนงานและนำมาใช้ (ขั้นตอนที่ 6 และ 7) สุดท้ายกระบวนการจะถูกประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นและนำไปสู่การระบุช่องว่างของผลการปฏิบัติงานอีกครั้ง (ขั้นตอนที่ 8) ซึ่งเครื่องมือที่สำคัญในแนวคิดนี้ คือ การวิเคราะห์สาเหตุจนกว่าจะได้คำตอบในช่องว่างในการปฏิบัติงานที่จะไปสู่รูปแบบในอุดมคติของกระบวนการนวัตกรรม (Scott, R., 1992)



ภาพประกอบที่ 4 กระบวนการสร้างนวัตกรรมตามแนวคิดการจัดการนวัตกรรมแบบเหตุผลนิยม
ที่มา : “Organizations: Rational, natural & open systems”, Scott, R., (1992)

2. แนวคิดการเจรจา (Political negotiation approach) แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากมุมมองธรรมชาตินิยม (Natural system perspective) (Scott, 1992) ซึ่งมององค์กรเป็นที่รวบรวมของคนและ

กลุ่มคน ซึ่งมีเป้าหมายที่แตกต่างกัน และบางครั้งแต่ละคนมีเป้าหมายที่แตกต่างจากเป้าหมายองค์กร แนวคิดนี้จะเน้นที่ความซับซ้อนของเป้าหมาย และความสำคัญของโครงสร้างอย่างไม่เป็นทางการ และกลุ่มย่อยในองค์กร การพยายามจัดการกับกระบวนการทางการเมืองภายในเพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม ดังนั้น กระบวนการของแนวคิดนี้จะประกอบด้วย การระบุผู้ที่มีส่วนได้เสียหลักที่จะมีผลกระทบต่อนวัตกรรม เช่น หน่วยงานของรัฐบาล หรือหน่วยงานที่ใช้งบประมาณ การเจรจา ระหว่างบุคคล หรือกลุ่มภายในองค์กร การมีอิทธิพลในการตัดสินใจ และการใช้วิธีการเพื่อให้เกิดการใช้นวัตกรรม ซึ่งกระบวนการหลักในแนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เน้นการชักจูง

3. แนวคิดการมองเป็นกลุ่ม (Building block approach) แนวคิดการจัดการนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐนี้ถูกพัฒนาขึ้นซึ่งมีหลักการเกี่ยวกับ นวัตกรรมในองค์กรบริการสาธารณะว่า นวัตกรรมในองค์กรต้องการวัฒนธรรมนวัตกรรมที่เป็นมิตร การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร การให้รางวัล และการใช้ทรัพยากรและเงินทุน โดยวัฒนธรรมนวัตกรรมต้องการการรวบรวมความแตกต่างของพื้นฐานการคิดของแต่ละคนเพื่อสร้าง ความคิดใหม่เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการดังกล่าวได้ถูกมองเป็นกลุ่มสำหรับการสร้างนวัตกรรมในการบริการสาธารณะ (Borins, S., 2001) ดังนี้

กลุ่มที่ 1 การใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ซึ่งมองระบบการบริการสาธารณะ เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมหนึ่งมากกว่าเป็นหน่วยย่อย ๆ ที่แยกจากกัน

กลุ่มที่ 2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information technology) เป็นการสร้างระบบ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการบนพื้นฐานของนวัตกรรม

กลุ่มที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน (Process improvement) ให้ความสนใจใน ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการสาธารณะแก่ผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 4 การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและองค์กรไม่แสวงหากำไร (Participation) ซึ่ง การมีส่วนร่วมนี้ไม่เพียงจะทำท่าการทำงานของรัฐบาลแบบดั้งเดิมเท่านั้น แต่เป็นการสร้าง ช่องทางใหม่ ๆ ที่จะนำไปสู่นวัตกรรมบริการสาธารณะ

กลุ่มที่ 5 การกระจายอำนาจสู่ชุมชนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่รัฐ (Empowerment) มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมบริการสาธารณะแบบล่างสู่บน (Bottom-up innovation) เพื่อคิดค้นหาช่องทางใหม่ ในการให้บริการได้ทั่วถึง

4. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization approach) การบริหารองค์กรมีความซับซ้อน โดยการนำวิธีการแบบเชิงเหตุผล (Rational paradigm) หรือธรรมชาตินิยม (Natural systems paradigm) เพื่อเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากขึ้น การจัดการนวัตกรรม จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม หรือเรียกว่า เป็นการเติบโต

บนความไม่มีระเบียบ (Thriving on chaos) (Porter, M. E., 1988) ซึ่งการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม มี 4 ขั้นตอน (Osborne, S. P., & Brown, K., 2005) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 พัฒนาแนวคิดความไม่มีระเบียบภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการบริหารการเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และการสนับสนุนวัฒนธรรมที่เป็นประโยชน์ในการทำงาน

ขั้นตอนที่ 2 สร้างสภาพวิกฤตเทียมขึ้นมาเพื่อกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร

ขั้นตอนที่ 3 สนับสนุนการโต้ตอบระหว่างหน่วยงานที่แตกต่างกันในองค์กรเพื่อสร้างการทำงานรูปแบบใหม่

ขั้นตอนที่ 4 ตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการพัฒนา นวัตกรรม โดยพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของ สิ่งแวดล้อมมากกว่าการรอผู้บริหารตัดสินใจ

จากแนวคิดทั้ง 4 แนวคิด สิ่งที่ต้องการคือ การใช้แนวคิดตามสถานการณ์ (Contingent approach) ซึ่งไม่มีแนวคิดใดที่เหมาะสม โดยแต่ละแนวคิดก็จะเกิดประสิทธิผลไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ผู้นำจำเป็นต้องเลือกแนวคิดที่เหมาะสมสอดคล้องกับการใช้นวัตกรรม (พยัต วุฒิรงค์, 2557, หน้า 34-37) สรุปได้ว่า หน่วยงานท้องถิ่นของรัฐจะมีการดำเนินการตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละสภาพพื้นที่ สังคมและวัฒนธรรม จึงต้องมีการใช้เทคนิคและทักษะที่เหมาะสมในการเลือกนวัตกรรมบริการสาธารณะที่จะนำการจัดการบริการสาธารณะไปสู่ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องต้องนำนวัตกรรมไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นระบบเพื่อให้การใช้นวัตกรรมบริการสาธารณะก่อประโยชน์แก่ประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.2.4 การสร้างนวัตกรรมในองค์กร

การสร้างนวัตกรรมในองค์กร ไม่ใช่เพียงแต่จะจ้างบุคคลที่มีความสามารถให้มาทำงานที่เหมาะสมหรือมีเทคโนโลยีที่ดีที่สุดเท่านั้น การสร้างปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความจำเป็นที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการคิดและสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์กร

1. ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เปิดกว้างรับฟังความคิดเห็นของทุกคน
2. รู้จักปกป้องสิทธิของตนเองรวมถึงเคารพสิทธิของตนเองรวมถึงเคารพในสิทธิของผู้อื่นตามสมควร
3. มีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน สร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดี
4. รู้จักคิดในสิ่งที่ซับซ้อน ซ่อนเงื่อน ฉีกตัวเองออกมาจากวิธีคิดที่เป็นระบบระเบียบตามขั้นตอนแบบเดิมเพื่อให้ได้แนวคิดใหม่ ๆ

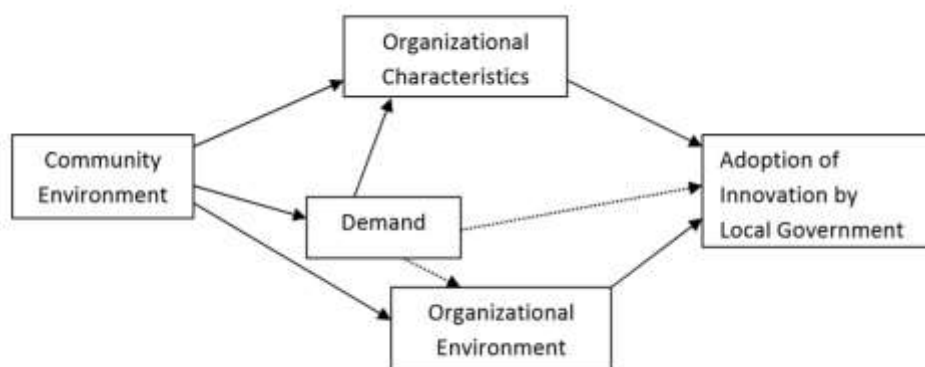
5. รู้จักคิดปะติดปะต่อนำสิ่งที่มีอยู่มาสร้างสรรค์เป็นสิ่งใหม่

6. การยอมรับนวัตกรรม

นวัตกรรมเป็นสิ่งสำคัญในการรักษาชีวิตขององค์กรและรักษาความได้เปรียบคู่แข่งกัน องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมต้องรู้ปัญหาและโอกาสหาพันธมิตรด้วยการแสดงวิสัยทัศน์ การยุติการต่อต้าน การมอบอำนาจ และการให้รางวัลกับความสำเร็จ (เบญจมาภรณ์ อิศรเดช, 2551, หน้า 163-164) ส่วน Porter, M. E. (1988 อ้างถึงใน กิริติ ยศยิ่งยง, 2552, หน้า 26-27) กล่าวว่า องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรใช้พลัง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จากพลังสมองเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ความสามารถและความชำนาญ ของบุคลากรเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และความ เจริญเติบโตอย่างมั่นคงขององค์กรจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะจัดการความรู้และดึงความสามารถในการปรับและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ของบุคลากรออกมาเป็นรูปธรรม

Osborne, D. & Plastil, P. (2000) ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ และ Light, P. C. (1998) ศึกษานวัตกรรมในองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร รวมทั้งองค์กรภาครัฐขนาดเล็ก พบว่า การสร้างนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐมีที่มาหลากหลาย เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มุมมองจาก ภายนอก ผู้มีส่วนได้เสีย การมีส่วนร่วม การทดลอง มีทรัพยากรที่เหมาะสม การส่งเสริม การสร้างความมั่นใจ การเรียนรู้ที่จะยอมรับ การบริหารความเสี่ยง และการประเมินผล เป็นต้น

Brudney, Jeffrey L. and Selden, Sally Coleman (1995) กล่าวถึง รูปแบบการยอมรับนวัตกรรม เทคโนโลยีในท้องถิ่นขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของชุมชน ลักษณะขององค์กร สภาพแวดล้อม องค์กร และข้อเรียกร้อง



ภาพประกอบที่ 5 รูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีนวัตกรรมในท้องถิ่น

(Model for the Adoption of Technological Innovation by Local Government)

ที่มา : “The Adoption of Innovation by Smaller Local Governments: The Case of Computer Technology”, Brudney, Jeffrey L. and Selden, Sally Coleman (1995)

Foster, G. (1973, pp. 146-147) การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษาสามารถบรรยายได้โดยผ่านขั้นการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้จะได้ผลดีต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ

Rogers, E., & Shoemaker, F. (1971) ให้ความหมายของการยอมรับว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลแต่ละคน ที่เริ่มต้นตั้งแต่การรับรู้ข่าวเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือเทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ไปจนถึงการยอมรับเอาเทคโนโลยีนั้น ๆ ไปใช้อย่างเปิดเผยเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

1. ขั้นตอนในกระบวนการยอมรับ (Stage in the adoption process) การยอมรับ นวัตกรรมใหม่เป็นกระบวนการตัดสินใจโดยอาศัยการสื่อสาร ซึ่งขั้นตอนในกระบวนการยอมรับประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

1.1 การรับรู้ (Awareness) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรมใหม่โดยบุคคลรับรู้ว่ามีนวัตกรรมใหม่ครั้งแรก เป็นขั้นตอนของการรับทราบเท่านั้นว่า นวัตกรรมได้เกิดขึ้นและมีอยู่จริง แต่ยังไม่ได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน

1.2 ความสนใจ (Interest) บุคคลเริ่มมีความสนใจ เริ่มค้นหาข้อมูลและเรียนรู้ เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มขึ้น พฤติกรรมนี้เป็นไปในลักษณะที่ตั้งใจและใช้กระบวนการคิดมากกว่า ขั้นการเรียนรู้ ในขั้นนี้จะทำให้บุคคลได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่นั้นมากขึ้น บุคลิกภาพ ค่านิยม สังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ จะมีผลต่อบุคคลนั้น และมีผลต่อการติดตามข่าวสาร

1.3 การประเมิน (Evaluation) เป็นขั้นไต่ตรง บุคคลจะนำข้อมูลที่ได้นำมา พิจารณา ข้อดีข้อเสีย เพื่อตัดสินใจว่าควรจะทำลองนวัตกรรมใหม่หรือไม่ ซึ่งขั้นนี้จะมีความแตกต่างไปจากขั้นอื่น ๆ ตรงการตัดสินใจที่จะนำความคิดใหม่ ๆ โดยมักจะคิดว่าการใช้สิ่งใหม่ ๆ นั้นเป็นการเสี่ยงที่มีความไม่แน่นอนจากผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงต้องการแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อสร้างความมั่นใจยิ่งขึ้นว่า สิ่งที่ได้ตัดสินใจทดลองนั้นถูกต้อง โดยการให้คำแนะนำข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจ

1.4 การทดลอง (Trial) เป็นขั้นที่บุคคลทดลองนวัตกรรมใหม่ โดยอาจลอง ปฏิบัติทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อพิสูจน์ประโยชน์ของนวัตกรรมใหม่นั้น และรอดตัดสินใจว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับนวัตกรรม ใหม่ ซึ่งผลทดลองจะมีความสำคัญยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

1.5 การยอมรับ (Adoption) เป็นขั้นสุดท้ายในกระบวนการยอมรับเป็นขั้นที่ บุคคลยอมรับนวัตกรรมใหม่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติแล้ว และนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง หลังจากยอมรับนวัตกรรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายจะมีการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจยอมรับ ถ้าข่าวสารที่ได้รับภายหลังมีผลว่าไม่สมควรรับนวัตกรรมนั้น (ณัฐยา ลินตระการผล, 2553, หน้า 12)

กล่าวสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลในการที่จะรับเอาสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลนั้นได้เรียนรู้และทดลองปฏิบัติมาขั้นหนึ่ง และเห็นว่าสิ่งนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์ และน่าเชื่อถือ แล้วรับเอาไปปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยการยอมรับยังเกี่ยวข้องกับปัจจัยลักษณะของใหม่ ปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรม รวมถึงปัจจัยส่วนตัวของผู้รับ เช่น อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคม เป็นต้น

2.3 แนวคิดและทฤษฎีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ

2.3.1 ความหมายของความรู้

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ทำให้ทราบว่ามิ้นนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

อานันท์ กาญจนพันธุ์ (2558) ได้ให้ความหมายคำว่า “ความรู้” หมายถึง การรวบรวมความรู้ที่ฝังลึกในผู้มีประสบการณ์ (Tacit Knowledge) ซึ่งเป็นความรู้ที่เกิดจากการเรียนรู้ เจตคติในงาน ประสบการณ์การทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล หรือมีการสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ เมื่อรวบรวมแล้วก็มีการนำความรู้ที่ได้มาวิเคราะห์ (Analysis) สังเคราะห์ (synthesis) และจัดระบบใหม่ เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ที่เหมาะสมกับ

องค์กร มีการจัดเก็บข้อสรุปทั้งหมดอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การยอมรับในกฎกติกาขององค์กรที่ทุกคนยอมรับ แล้วนำมาเผยแพร่ความรู้เพื่อให้เกิดการต่อยอดความรู้ และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร รวมทั้งเป็นแบบอย่างต่อหน่วยงานอื่น

อชรา เอิบสุขศิริ (2556) ได้ให้ความหมายคำว่า “ความรู้” หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการฝึกฝน แต่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์มิได้เป็นการเรียนรู้เสมอไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงชั่วคราวในช่วงระยะหนึ่งซึ่งเกิดจากการมีสิ่งเร้ามากระตุ้น

วิจารณ์ พานิช (2555) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความรู้” หมายถึง เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่ 1) บรรลุเป้าหมายของงาน 2) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน 3) บรรลุเป้าหมายการพัฒนาเป็นองค์กรเรียนรู้ และ 4) บรรลุความเป็นชุมชนที่มีความเอื้ออาทรระหว่างกัน

สรุปได้ว่า ความรู้ คือ สิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ ทำให้เกิดการต่อยอดความรู้ และนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร

2.3.2 ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม

ด้วยบทบาทและความสำคัญของนวัตกรรมในปัจจุบัน ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้และถ่ายทอดกันได้อย่างเป็นระบบไม่มีลักษณะที่ผูกขาดเกิดขึ้นได้เฉพาะองค์กร ซึ่งองค์ความรู้สมัยใหม่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและเรียนรู้ได้ตลอดเวลา ซึ่งมีความสอดคล้องกับ กนกพร นิมพลี (2555, หน้า 103-109) ได้ศึกษาทำการสังเคราะห์กระบวนการจัดการความรู้และได้มาซึ่งรูปแบบการจัดการความรู้เชิงกระบวนการ (Knowledge management process model) ที่มีกระบวนการภายในและรูปแบบของการจัดการความรู้นำไปสู่แนวทางการประยุกต์นวัตกรรมบริการไปสู่องค์กรอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ซึ่ง กนกพร นิมพลี (2555, หน้า 103-109) ได้ทำการสังเคราะห์สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องมีทั้งหมด 8 ประเด็น ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้ (Knowledge identification)
- 2) การแสวงหาและยึดกุมความรู้ (Knowledge acquisition and capture)
- 3) การสร้างความรู้ (Knowledge creation)
- 4) การประมวลความรู้เป็นหมวดหมู่ (Knowledge Codification)
- 5) การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing)
- 6) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge storage)

7) การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge transfer)

8) การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge utilization or application)

เมื่อพิจารณารายละเอียดของกระบวนการจัดการความรู้ในแต่ละประเด็นสามารถอธิบาย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 83-85) ได้ดังนี้

1. การระบุกำหนดความรู้ (Knowledge identification) เป็นสิ่งแรกที่เราต้องร่วมกันตั้งคำถามว่า อะไรคือความรู้ที่สำคัญและจำเป็นกับองค์กร ความรู้ที่ต้องการใช้ในการดำเนินกิจกรรมหรือการประกอบการ จะทำให้สามารถกำหนดความรู้ที่จำเป็นต้องจัดหา สร้างขึ้นมาใช้ในองค์กร ขั้นตอนก็คือ การนำเอาความมุ่งหมาย (Purpose) วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goal) วัตถุประสงค์ (Objective) นโยบาย (Policy) ขององค์กรเป็นตัวตั้งใช้ในการกำหนดความรู้ที่ต้องการใช้ โดยองค์กรต้องมีการออกแบบกลไกที่ต้องการเกี่ยวกับความรู้ที่ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร และในการระบุความรู้องค์กรอาจใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Knowledge mapping หรือการทำแผนที่ความรู้เพื่อหาว่าความรู้อะไรบ้าง ในรูปแบบใด อยู่ที่ใคร และความรู้อะไรบ้าง องค์กรจำเป็นต้องมี (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 83) และทำให้องค์กรทราบว่าขาดความรู้อะไรบ้าง ทำให้องค์กรสามารถวางขอบเขตของการจัดการความรู้และสามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญต้องอาศัยสมาชิกในองค์กรหรือชุมชนที่มีความรู้ความสามารถ และมีความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ที่จะสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรได้ (ดำรงศักดิ์ จันโททัย, 2553, หน้า 54-58)

2. การแสวงหาและยึดกุมความรู้ (Knowledge acquisition and capture) โดยการแสวงหาความรู้เป็นความสามารถในการเรียนรู้ของคนส่วนใหญ่ในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบที่จะสนับสนุนการแสวงหาความรู้ ได้แก่ เครื่องมือที่ช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่มีความสามารถในการกรองข้อมูล ทั้งนี้กระบวนการแสวงหาความรู้ตามทฤษฎีของ Marquardt, M. J. (1996) สามารถอธิบายว่า ความรู้นั้นมาจากทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ดังนี้

การแสวงหาความรู้จากภายนอก เช่น การค้นหาความรู้จากสื่อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่องค์กรต้องการจากหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วารสาร บทความ หรืองานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งถือว่าเป็นความรู้ที่มีการจัดเก็บรวบรวมไว้เพื่อเผยแพร่ หรือเป็นการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องจากภายนอกองค์กร การแสวงหาความรู้จากภายใน เป็นความสามารถในการเรียนรู้จากทุกส่วนภายในองค์กร ซึ่งความรู้ในลักษณะจะเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ การดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งในส่วนตัวบุคคลหรือในภาพรวมขององค์กร สำหรับการยึดกุมความรู้มีความหมายคล้ายคลึงกับการแสวงหาความรู้คือ การรับความรู้มาจากแหล่งต่าง ๆ

นอกจากนี้วิธีการในการแสวงหาและยึดกุมความรู้ก็มีหลายวิธี เช่น การเข้ารับ การฝึกอบรม การศึกษาเล่าเรียน และการฝึกงาน เป็นต้น

3. การสร้างความรู้ (Knowledge creation) โดยพื้นฐานแล้ว ความรู้นั้นถูกสร้างมาจากภายในจิตใจของมนุษย์ที่มีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นความรู้แบบซ่อนเร้น (Tacit knowledge) และมีการถ่ายทอดออกมาในรูปของความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit knowledge) ซึ่งการสร้างความรู้เกี่ยวข้องกับความรู้ที่สร้างสรรค์ขึ้นใหม่ (Generative) และเกี่ยวข้องกับแรงผลักดัน การหยั่งรู้และความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในสิ่งที่เกิดขึ้นของแต่ละบุคคลและองค์กร ทั้งนี้การสร้างความรู้ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่ความรู้แบบชัดแจ้ง และมีการตีความบนพื้นฐานความรู้ส่วนบุคคล ผ่านไปยังความรู้ขององค์กรในรูปแบบที่เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กร

นอกจากนี้การสร้างความรู้ใหม่นั้นควรอยู่ภายในหน่วยงานหรือคนในองค์กร ซึ่งหมายความว่าทุก ๆ คนสามารถเป็นผู้สร้างความรู้ได้ โดยรูปแบบต่าง ๆ ในการสร้างความรู้ มีดังนี้ (ชาติชาย ณ เชียงใหม่, 2549, หน้า 24)

- 1) บุคคลให้ความรู้ที่ตนมีอยู่กับผู้อื่น เช่น การถ่ายทอดความรู้จากการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด
- 2) การนำความรู้ที่องค์กรมีอยู่ผนวกเข้ากับความรู้ของแต่ละบุคคล เพื่อให้เกิดความเป็นความรู้ใหม่และแบ่งปันกันทั่วทั้งองค์กร
- 3) ความรู้ที่ได้จากการรวมและสังเคราะห์ความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน รูปแบบนี้อาจจำกัดอยู่ที่ความรู้ที่มีอยู่แล้ว
- 4) ความรู้ที่เกิดขึ้นเป็นการภายใน โดยสมาชิกองค์กรค้นพบแนวทางได้เอง และมีกิจกรรมมากมายที่องค์กรสามารถดำเนินการเพื่อสร้างความรู้
- 5) การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ
- 6) การแก้ไขอย่างเป็นระบบ
- 7) การทดลอง ซึ่งเป็นการสร้างแรงจูงใจและโอกาสสำหรับการเรียนรู้
- 8) การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีตที่ผ่านมา

4. การประมวลความรู้เป็นหมวดหมู่ (Knowledge codification) โดยวัตถุประสงค์ของการประมวลความรู้ คือ การจัดความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ และนำไปประยุกต์ใช้อย่างสะดวก ซึ่งนักวิชาการบางท่านจะเรียกขั้นตอนนี้ว่าเป็นการลงรหัส (Codify) ความรู้เพื่อนำไปเก็บและนำมาใช้ใหม่ได้ในภายหลัง โดยหลักการในการประมวลความรู้ที่สำคัญมี 3 ประการ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554, หน้า 28-33) คือ

- 1) กำหนดขอบเขตและเนื้อหาของความรู้ที่ต้องการประมวล

2) กำหนดแหล่งที่มาของความรู้ดังกล่าว รวมทั้งระบุกลไกและสื่อสำหรับรวบรวมความรู้ เวลา และความถี่ในการประมวลและปรับปรุงให้ทันสมัย

3) ระเบียบวิธีและเครื่องมือในการเข้าถึงและดึงความรู้ที่ได้ประมวลความรู้แบบไม่ชัดแจ้ง (Tacit knowledge) มักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในความจำของบุคคล ส่วนความรู้แบบชัดแจ้ง (Explicit knowledge) มักได้รับการประมวลและเก็บไว้ในเอกสารหรือแฟ้มหรือตำราอ้างอิงต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน

5. การแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge sharing) คือ การส่งผ่านความรู้ระหว่างบุคคลหรือองค์กร (Keong & Al-hawamdeh, 2002) และผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยกระบวนการหรือกิจกรรมที่เป็นทางการเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบชัดแจ้ง เนื่องจากความรู้แบบชัดแจ้งสามารถแลกเปลี่ยนแบบตรงไปตรงมาไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่น การแลกเปลี่ยนความรู้โดยการจัดทำเอกสาร ฐานความรู้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะช่วยให้เข้าถึงความรู้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ในขณะที่กระบวนการที่ไม่เป็นทางการเน้นการแลกเปลี่ยนความรู้แบบซ่อนเร้น ทั้งนี้ลักษณะการแลกเปลี่ยนความรู้แบบซ่อนเร้นเป็นการส่งผ่านความรู้แบบตัวต่อตัวหรือแบบกลุ่ม (Socialization) อาจกระทำได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ชุมชนแห่งการเรียนรู้ (Community of practice: COP), ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring system) และการเรียนรู้ (Learning) โดยวิธีการเหล่านี้จะเป็นการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรมีการแลกเปลี่ยนทักษะและการเรียนรู้ใหม่ ๆ ซึ่งกันและกัน

อย่างไรก็ตามไม่ว่าการแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกิดผ่านกระบวนการที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สิ่งที่สำคัญคือการส่งผ่านหรือถ่ายทอดความรู้ขึ้นรู้กับความเต็มใจของผู้ให้และผู้รับ ข้อมูลซึ่งวิธีการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิผลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ประกอบด้วย โครงสร้างและการจัดการองค์กรสภาพแวดล้อมองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และเทคโนโลยี

6. การจัดเก็บความรู้ (Knowledge storage) เป็นการนำเอาความรู้ที่ได้จากสร้างและพัฒนา มากำหนดสิ่งสำคัญที่จะเก็บไว้เป็นองค์ความรู้ โดยต้องพิจารณาถึงวิธีการในการเก็บรักษาและนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ตามความต้องการขององค์กร ซึ่งต้องเก็บรักษาสิ่งที่องค์กรเรียกว่า “ความรู้” ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศ หรือผลสะท้อนกลับจากการวิจัยและการทดลอง มีความเกี่ยวข้องทางด้านเทคนิคคือการจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล (Database) หรือการเก็บบันทึกลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน เช่น การสร้างการจดจำของปัจเจกบุคคล เป็นต้น การเก็บสะสมความรู้ขององค์กรควรคำนึงถึงโครงสร้างและกระบวนการจัดเก็บความรู้

7. การถ่ายทอดความรู้ (Knowledge transfer) การถ่ายทอดความรู้นั้นมีความจำเป็นสำหรับองค์กร เนื่องจากองค์กรจะมีการเรียนรู้ได้ดีขึ้นเมื่อความรู้มีการถ่ายทอดไปทั่วทั้งองค์กร

นอกจากนี้การถ่ายทอดความรู้ยังเกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศ และความรู้ระหว่างบุคคลกรอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การถ่ายทอดอย่างเป็นทางการ เช่น การสื่อสารด้วยการเขียน การฝึกอบรม การประชุม การสรุปข่าวสาร การไปเยี่ยมชมงานต่าง ๆ และการใช้ระบบพี่เลี้ยง เป็นต้น ส่วนการถ่ายทอดอย่างไม่เป็นทางการ เช่น จากประสบการณ์เรื่องเล่าที่เล่าต่อกันมา เป็นต้น

8. การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ (Knowledge utilization or application) คุณค่าของความรู้ นั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อได้ถูกนำไปใช้ การใช้ความรู้ คือการนำความรู้ที่ได้รับจากการเผยแพร่ หรือ ถ่ายทอดความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสามารถนำความรู้มาช่วยในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้การประยุกต์ใช้ความรู้และนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ (Knowledge exploitation) นั้นเป็นขั้นตอนที่ต้องการให้เกิดการขับเคลื่อนหรือ ส่งเสริมให้สมาชิกในองค์กรมีใช้และแลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งการนำไปใช้ประโยชน์นี้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน หลัก ๆ คือ เทคโนโลยี การปฏิบัติการ และแง่มุมทางสังคม เนื่องจากในด้านเทคโนโลยีนั้น เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเข้าถึงความรู้ที่มีการจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ ในขณะที่ด้านปฏิบัติการและแง่มุมทางสังคม (Social aspects) เกี่ยวข้องกับการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เพื่อให้ บรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการความรู้ให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ได้มาซึ่งองค์ความรู้ที่สามารถนำไปถ่ายทอดและประยุกต์ใช้กับองค์กรอย่างเป็นระบบ 8 ขั้นตอน ซึ่งเป็นแนวทางในการนำนวัตกรรมบริการไปสู่การปฏิบัติได้และเห็นผลเชิงประจักษ์ที่เกิดจากการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge transfer) ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรก่อให้เกิด ประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ประเด็นที่จะต้องศึกษาให้เข้าใจต่อไปคือ ในทางวิชาการนั้นมีแนวคิดเกี่ยวกับเรื่อง บริการ สาธารณะอย่างไรเพื่อจะได้อาศัยเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์การจัดทำบริการ สาธารณะของภาครัฐ

2.4.1 ความหมายของบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนคุณ (2538, หน้า 108) อธิบายว่า บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการ ที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในการควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการ ส่วนรวมของ ประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 76, 78-79) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ด้านการสาธารณะ ประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ ดังนี้

1) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน หมายถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะ อันได้แก่ กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายความรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแลให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ได้แก่ รัฐ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

2) กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

สรุปได้ว่า บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการสาธารณะที่อยู่ในการอำนาจการของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนร่วมของประชาชน

2.4.2 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554, หน้า 43-45) สรุปไว้ว่า หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำ บริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ

- 1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค
- 2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง
- 3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่มีความสำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใด โดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ต่อประชาชนทุกคน ซึ่งประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับรับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมซึ่งความเสมอภาคเท่าเทียมกันนี้มีหลากหลายประเภทคือ นอกจากความเสมอภาคที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันแล้ว ยังหมายความถึงความเสมอภาคที่ได้รับการบริการที่มีราคาค่าบริการที่เป็นธรรม ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาด้วยหน่วยงานรัฐซึ่งต้องมีการเรียกประกวดราคาหรือประมูลเพื่อให้บุคคลทั่วไปมีโอกาสเข้าแข่งขันกับผู้อื่น รวมทั้งความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยการสอบแข่งขันกับบุคคลอื่น ๆ ภายใต้เงื่อนไขด้านความรู้ ความสามารถพื้นฐาน โดยกิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อบุคคลใดเป็นการเฉพาะจะไม่ใช้การบริการสาธารณะ

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ถ้าหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ ก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้การบริการจึงต้องมีความต่อเนื่อง ซึ่งไม่ได้มีมาตรฐานที่แน่นอนตายตัวว่าจะต้องมีลักษณะอย่างไร สำหรับบริการสาธารณะบางประเภทจำเป็นต้องมีการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถาวรสม่ำเสมอได้แก่ การควบคุมมลพิษทางน้ำและอากาศ ซึ่งจะต้องมีการจัดทำบริการสาธารณะตลอด 24 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 7 วัน ในขณะที่การบริการสาธารณะบางประเภทซึ่งไม่จำเป็นต้องจัดทำอย่างถาวรแต่ต้องจัดทำอย่างสม่ำเสมอ โดยจัดทำหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการ เช่น พิษภัยสามารถกำหนดเวลาเปิด-ปิด กำหนดวันหยุดได้ การศึกษาสามารถกำหนดวันเวลาในการให้การศึกษา รวมทั้งการหยุดพักร้อนประจำปี เป็นต้น

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่คิดจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

2.4.3 หลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2548, หน้า 59-66) สรุปหลักเกณฑ์การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องไม่เป็นการกิจที่เกี่ยวกับความมั่นคงของชาติ การกิจการ จัดทำบริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นต้องเป็นการกิจเพื่อชุมชนหรือประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น ไม่ใช่เพื่อประโยชน์แก่มหาชนของรัฐ กล่าวคือ ถ้าเพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ความมั่นคงของชาติ การต่างประเทศ การยุติธรรม และการคลังของประเทศ จะต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รัฐจึงต้องเป็นผู้ดำเนินการ หากรัฐไม่ดำเนินการเอง รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐ หรือความเป็นเอกภาพของรัฐ

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นการกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสามารถที่จะดำเนินการได้ หากการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างที่เป็นกิจกรรมขนาดใหญ่ ต้องใช้เทคโนโลยี เงินทุน และบุคลากรที่มีความสามารถระดับสูง รัฐไม่ควรกระจายอำนาจการจัดบริการสาธารณะนั้นให้แก่ท้องถิ่นไปดำเนินการ แต่หากจำเป็นต้องจัดทำรัฐอาจยื่นมือเข้าไป

ดำเนินการเสียเอง เช่น การศึกษาระดับสูง การคมนาคมขนส่งทางอากาศ การชลประทาน การขุดเจาะน้ำมันเชื้อเพลิง เป็นต้น

แต่ข้อพิจารณาในเรื่องดังกล่าวนี้อาจมีข้อยกเว้น ในกรณีที่ท้องถิ่นมีความสามารถเพียงพอที่จะดำเนินการนั้น ๆ ได้ เพราะบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมากนัก และมักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนจึงต้องอาศัยความชำนาญของผู้ที่จะเป็นเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้แก่เจ้าพนักงานท้องถิ่นที่รู้ถึงสภาพของท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นผู้จัดทำจึงจะมีประสิทธิภาพมากกว่าให้รัฐซึ่งเป็นผู้วางนโยบายและดำเนินการในวงกว้างเป็นผู้จัดทำ การที่จะให้รัฐเป็นผู้ดำเนินการขนาดเล็กสนองตอบความต้องการของคนในทุกพื้นที่พร้อม ๆ กัน ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณและไม่สามารถจัดทำได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ แล้วไม่มีผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมี อำนาจและหน้าที่อิสระในการบริหารงานในองค์กรของตนเอง ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรใดจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในองค์กรของตน จะต้องไม่มีผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหาย แก่องค์กรอื่น ทั้งภาระหน้าที่ และรายได้

4. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่นต้องเป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ ตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเพื่อสนองตอบความต้องการและประโยชน์สูงสุดของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสวัสดิการของสังคมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นแต่ละองค์กรจัดขึ้น โดยพิจารณาจากความต้องการและความเหมาะสมในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งความต้องการของแต่ละท้องถิ่นมีความแตกต่างกันตามสภาพสังคม เศรษฐกิจ และปัจจัยอื่นๆ ความต้องการของแต่ละท้องถิ่นเป็นปัจจัยสำคัญในการแบ่งแยกภาระหน้าที่และรายได้ที่องค์กรแต่ละองค์กรควรจะได้รับการจัดสรรงบประมาณ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมี อำนาจและหน้าที่มาก ภารกิจก็จะมีมากด้วย และส่งผลให้เกิดรายได้มากขึ้น แต่ถ้าภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน และรัฐมอบภารกิจดังกล่าวให้ดำเนินการก็จะไม่คุ้มค่างบประมาณที่รัฐจัดสรรให้ และไม่เกิดประโยชน์ที่เหมาะสม ดังนั้น รัฐจะให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดบริการสาธารณะใด จำเป็นต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมในแต่ละท้องถิ่นให้ตรงกับความต้องการของประชาชน และไม่ให้เกิดปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะที่ซ้ำซ้อนกัน โดยสรุปแนวคิดของนักวิชาการเกี่ยวกับเรื่องบริการสาธารณะและการจัดทำบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความคล้ายคลึงกัน คือ บริการสาธารณะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ กิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อ

ตอบสนองต่อความต้องการและประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมในแต่ละท้องถิ่น ทั้งนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งควรพิจารณาจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ตามความเหมาะสมกับขอบเขตความรับผิดชอบและข้อจำกัดต่าง ๆ ของแต่ละแห่ง และควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่น

2.4.4 คุณภาพการให้บริการบริการสาธารณะ

ปัจจัยในการประเมินคุณภาพการให้บริการบางส่วนเพื่อลดความซ้ำ ซ้อน และรายละเอียดมากเกินไป สร้างเป็นเกณฑ์ในการประเมินเพียง 5 ประการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL มีด้วยกัน 5 มิติหลัก ๆ (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990) อ้างใน ไพฑูริย์ คุ่มคง, 2557, น. 18-19) ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมในการบริการ(tangibility) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะทางกายภาพการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ การให้บริการของบุคลากร การมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยการใช้เอกสารในการสื่อสารและสัญลักษณ์ที่ประชาชนสามารถเข้าใจได้ง่าย รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลเอาใจใส่จากบุคลากรด้วยความเต็มใจเป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นการให้บริการที่ถูกนำเสนอออกมาอย่างเป็นรูปธรรมที่จะทำให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ตรงตามสัญญาที่ให้ไว้กับประชาชนซึ่งการเสนอบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลที่ดีในทุกจุดการให้บริการ โดยการให้บริการด้วยความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ(responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนได้ทันเวลาทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ(assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีทักษะการให้บริการที่ตอบสนองต่อผู้รับบริการด้วยความสุภาพ แสดงกริยามารยาทที่ดี มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

Millet, John D (1954) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจาก องค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความเป็นธรรมในการบริหารงานของรัฐที่ต้องบริการประชาชนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน เพื่อให้การบริการประชาชนเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการตรงเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการอย่างทันเวลา หากการให้บริการไม่ทันเวลา ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพซึ่งจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มีปริมาณการบริการหรือมีสถานที่บริการเหมาะสม (The right quantity at the Geographical location)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเพื่อประโยชน์ของประชาชน

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นความมีคุณภาพในการบริการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการหรือความสามารถในการทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

Gronroos, G. T. (1990) กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพบริการประกอบด้วย 2 ลักษณะ คือ 1) ลักษณะทางด้านเทคนิคหรือผลที่ได้โดยที่คุณภาพด้านเทคนิคเป็นการพิจารณาเกี่ยวกับผู้ให้บริการจะใช้เทคนิคอะไรที่จะทำให้ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการและเกิดความพอใจตามความต้องการพื้นฐาน และ 2) ลักษณะตามหน้าที่หรือความสัมพันธ์ของกระบวนการ เป็นการรับรู้คุณภาพที่ดีเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่ตรงกับการรับรู้ที่ได้จากประสบการณ์ ถ้าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการนั้นสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะได้รับอิทธิพล การสื่อสาร ภาพลักษณ์องค์กร และความต้องการของผู้รับบริการเอง เป็นการพิจารณาจากผู้ให้บริการจะอย่างไรให้การบริการดีเท่ากับการรับรู้จากประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ผ่านมา โดยเงื่อนไขของการรับรู้คุณภาพบริการที่ดีของผู้รับบริการมี 6 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นมืออาชีพ และทักษะในการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้คุณภาพการบริการที่ดี หากผู้ให้บริการมีความรู้ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ

2. ทักษะคิดและพฤติกรรม เป็นความรู้สึของผู้รับบริการที่มีต่อพนักงานบริการ พิจารณาความเอาใจใส่ในการแก้ปัญหด้วยความเต็มใจ

3. การเข้าถึงบริการง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการโดยประเด็นที่ผู้รับบริการจะพิจารณาประกอบด้วยสถานที่ ชั่วโมงการทำงาน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และระบบการทำงานที่ได้ถูกออกแบบให้ง่ายต่อการเข้าถึงบริการรวมถึงการบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ การบริการที่สามารถไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการได้โดยเจ้าหน้าที่ในการทำตามสัญญาที่ตกลงไว้ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นพิเศษ

5. การชดเชย เมื่อผู้รับบริการมีความรู้สึกว่า การบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างทันที

6. ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมักเชื่อว่าการให้บริการของผู้ให้บริการสามารถ เชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเลิศและเหมาะสมให้กับผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งสร้างความประทับใจและทำให้เกิดความพึงพอใจจากการได้รับบริการนั้น ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้การบริการตามด้านดังกล่าว ย่อมจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ ซึ่งจากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL (Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L., 1990) ช้างตัน ผู้วิจัยได้นำเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของเครื่องมือ SERVQUAL มาปรับเป็นตัวแปรตามในการวิจัย ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสามารถสัมผัสได้ ซึ่งทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ พนักงานให้บริการ สภาพแวดล้อม รวมถึงเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ตรงตามวัตถุประสงค์ และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้รับบริการ ให้บริการอย่างทันทีทันใด และรวดเร็วฉับไว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถ สุภาพอ่อนโยน ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ซึ่งนำไปสู่การสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความน่าเชื่อถือหรือ ไว้วางใจได้

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่และให้ ความสนใจผู้รับบริการเป็นรายบุคคล

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีการบริการสาธารณะข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยข้อมูลทั่วไป และความรู้ความเข้าใจของประชาชน มีความสำคัญและส่งผลกระทบต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ทำให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความเป็นรูปธรรม มีความน่าเชื่อถือ มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีการมีส่วนร่วมของประชาชน และมีการเอาใจใส่ผู้รับบริการซึ่งมีผู้วิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้แก่ ปิยะนุช ต้นเจริญ (2561) ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) และสุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ที่พบว่า ปัจจัยข้อมูลทั่วไปและความรู้ความเข้าใจของประชาชน ช่วยสนับสนุนให้นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกช่วยตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายและการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแก่ของประชาชน

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลเมืองชลบุรี 2) เทศบาลเมืองบ้านสวน 3) เทศบาลเมืองแสนสุข และ 4) เทศบาลเมืองอ่างศิลา รวมทั้งสิ้น 400 คนผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและพบว่า การสร้างความร่วมมือและความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมการบริการสาธารณะของประชาชนช่วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ได้โดยเฉพาะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค การพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่ และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และพบว่า ประชาชนที่มีเพศและสถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ปิยะนุช ต้นเจริญ (2561) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ จำนวน 4,567 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 368 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก และคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปิยฉัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชนมีวัตถุประสงค์คือ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสวรรค์ ที่มีอายุระหว่าง 20-60 ปี จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบกเป็นการศึกษากระบวนการนำนวัตกรรมในองค์การภาครัฐและองค์ประกอบความสำเร็จของนวัตกรรมรวมทั้งศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้บริหารบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเลื่อนล้อต่อภาษีและประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 24 คนของสำนักงานขนส่งกรุงเทพฯพื้นที่ 5 สำนักงานขนส่งจังหวัดนครราชสีมา และสำนักงานขนส่งจังหวัดสุราษฎร์ธานี และแจกแบบสอบถามจำนวน 399 คน แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการเลื่อนล้อต่อภาษี และผลการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า องค์ประกอบความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ การสนับสนุนของผู้นำ การจัดการความรู้ และวัฒนธรรมองค์การ ระดับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และพบว่า การจัดการความรู้ที่มีรูปแบบการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการแสวงหาความรู้ การสร้างความรู้ การการจัดเก็บความรู้ และการใช้ความรู้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ

ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 363 คน จาก 7 หมู่บ้าน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกด้าน และสุดท้ายคือ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากเช่นกัน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อมรรัตน์ บุญมา (2557) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยด้านการบริการอย่างเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและวางใจในบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกด้าน และสุดท้ายคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก และพบว่าเพศ

การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ไม่ต่างกัน ส่วนอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชลิดา สรมณี (2556) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งนี้ได้เลือก อบต. ในจังหวัดนนทบุรีเป็นกรณีศึกษาจำนวน 5 แห่งและใช้วิธีการวิจัยสามวิธีคือ การวิจัยสนาม การวิจัยสำรวจ และการวิจัยจากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้ว ผลการวิจัยพบว่า 1) นวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่อบต. ได้จัดทำไปแล้วส่วนใหญ่เป็นเรื่องโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค 2) การก่อตัวของนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ส่วนใหญ่เกิดจากความต้องการของประชาชนที่เห็นชอบร่วมกันในเวทีประชาคมหมู่บ้าน 3) กลยุทธ์การตัดสินใจของ อบต. ในการเลือกที่จะจัดทำนวัตกรรมบริการสาธารณะใด ๆ คือตัดสินใจตามความต้องการต่างๆ ของประชาชนที่ตกลงกันในเวทีประชาคมหมู่บ้าน 4) ประชาชนส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา เห็นด้วยและพึงพอใจนวัตกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่อบต. ได้จัดทำไปแล้วข้อบ่งชี้จากการศึกษาดังกล่าวพบว่า การจัดการความรู้ที่มีกระบวนการชัดเจนและใช้เทคโนโลยีในการสร้างคลังความรู้ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

กัญญาณัฐ ไตรผล (2555) การศึกษาคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจของผู้รับบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อคุณค่าตราสินค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ คุณภาพการบริการ ประกอบด้วย สิ่งที่สัมผัสได้ ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจ ความรวดเร็ว การรับประกัน และการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณค่าตราสินค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และความพึงพอใจของผู้รับบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ และมิติความน่าเชื่อถือใ้วางใจมี อิทธิพลทางบวกต่อคุณค่าตราสินค้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในส่วนของคุณภาพการบริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ มิติความรวดเร็ว และมิติการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็น

รายบุคคลมี อิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จาก ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ควรมุ่งเน้นคุณภาพการบริการในมิติสิ่งที่สัมผัสได้ มิติความน่าเชื่อถือไว้วางใจ มิติ ความรวดเร็ว และมิติการเอาใจ ใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคลท้ายที่สุดบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ควรให้ ความสำคัญในด้านคุณภาพการบริการเพื่อก่อให้เกิดคุณค่าตรา ดินค้า และสามารถเพิ่มพูนความพึง พอใจของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในที่สุด

Mohamed Sulaiman et al. (2011) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของนวัตกรรมองค์กรที่มีต่อ ผลการดำเนินงาน จากการศึกษาพบว่า นวัตกรรมองค์กรมีผลเกี่ยวข้องในทางบวกกับผลการ ดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นการวัดทั้งในแง่ที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน การศึกษาให้การ สนับสนุนสมมติฐานที่เน้นบทบาทของความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กรต่อ ผลการดำเนินงานขององค์กร โดยนวัตกรรมองค์กรเกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ ซึ่ง หมายความว่าผลการเรียนรู้ที่มีคุณค่าต่อองค์กรผ่านกระบวนการนวัตกรรมต่าง ๆ ผู้นำองค์กรควร สร้างและส่งเสริมความกระตือรือร้นให้เกิดการเรียนรู้ในองค์กรเพื่อพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ผล การศึกษายังยืนยันความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของ องค์กรต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรเป็นการแสดงให้เห็นว่า นวัตกรรมเป็นการสร้าง ความได้เปรียบในการแข่งขันเมื่อ 2

Chong (2006) ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการของนักศึกษาใน สถาบันการศึกษาเอกชนระดับอุดมศึกษาในประเทศสิงคโปร์ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL, 5- dimension, 7-point likert scale โดยทำการวัดคุณภาพการบริการ (MSS) ในสองช่วงเวลาคือในปี 1993 และ 1997 เพื่อนำมาเปรียบเทียบกัน ผลการวิจัยที่พบคือ การรับรู้ผลลัพธ์การคุณภาพบริการ ของนักศึกษาลดลง โดยที่ปี 1993 มีค่าเฉลี่ย 4.86 ในขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.72 การลดลง นั้นเกิดขึ้นในทุก ๆ มิติ ซึ่งมิติที่มีการลดลงมากที่สุดคือ ลักษณะทางกายภาพ รองลงมาคือ ความ เชื่อมั่นค่าคะแนนคุณภาพบริการเฉลี่ยทุกมิติลดลงจากปี 1993 มีค่าเฉลี่ย -1.23 ขณะที่ในปี 1997 มีค่าเฉลี่ย -1.31 ซึ่งหมายถึงคุณภาพบริการของสถาบันการศึกษาแห่งนี้ลดลงในการรับรู้คุณภาพ บริการของนักศึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำให้ผู้บริหารสถาบันการศึกษาแห่งนี้มุ่งปรับปรุงคุณภาพบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านลักษณะทางกายภาพ และมิติด้านความเชื่อมั่น ที่มีค่าคะแนนคุณภาพ บริการลดลงมากที่สุด

Boshoff, and Gray (2004) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและการตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในทวีป อเมริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า คุณภาพในการให้บริการและความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการจะสามารถเพิ่มความจงรักภักดีของผู้รับบริการได้โดยความจงรักภักดีของผู้รับบริการวัดจากการตัดสินใจใช้บริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการคือ ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจของทีมงาน จะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการและความพึงพอใจสะสมของผู้รับบริการได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น คือ อาหาร ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของผู้รับบริการและความพึงพอใจสะสมของผู้รับบริการ

O'Neill (2003) ได้ทำการศึกษาเพื่อสำรวจการรับรู้คุณภาพบริการ ณ มหาวิทยาลัยในประเทศออสเตรเลีย โดยการวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามผู้วิจัยได้ออกแบบสอบถามเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ช่วงแรกศึกษานักศึกษาชั้นปีที่ 1 และช่วงที่ 2 ศึกษาหลังจากทำการเก็บข้อมูลครั้งแรกประมาณ 1 เดือน ผลการวิจัยพบว่า คะแนนคุณภาพบริการเมื่อทำการวัดครั้งแรกได้เท่ากับ 4.13 และครั้งที่ 2 ได้เท่ากับ 3.92 โดยคะแนนการรับรู้คุณภาพบริการได้ลดลง ผู้วิจัยได้สรุปว่า ความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นของนักศึกษาส่งผลให้การรับรู้ผลลัพธ์บริการในมุมมองของนักศึกษามีค่าลดลง โดยผู้วิจัยได้อธิบายในเชิงพฤติกรรมศาสตร์ว่า การที่ผู้รับบริการประเมินข้อมูลที่ได้รับมาใหม่หรือครั้งที่ 2 ผู้รับบริการจะเพิ่มความคาดหวังขึ้นเป็นทวีคูณ เป็นสาเหตุให้ค่าคะแนนคุณภาพบริการที่ทำการวัดในครั้งที่ 2 มีค่าลดลง ดังนั้น องค์กรผู้ให้บริการจะต้องส่งมอบบริการที่เพียงแคให้ตรงตามที่ได้สัญญาไว้เท่านั้นไม่ได้ แต่ยังคงต้องส่งมอบงานบริการให้ตรงกับความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นของนักศึกษาอีกด้วย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นกรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรในการศึกษานี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 211,806 คน (อ้างอิงข้อมูลสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดพิษณุโลก 31 ธันวาคม 2563)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การศึกษานี้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการทำวิจัย โดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนหรือผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Yamane, T., 1973) มีการคำนวณตามสูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ $N =$ จำนวนของประชากร

$n =$ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned}
 e^2 &= \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง} \\
 \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{211,806}{1 + 211,806 (0.05)^2} \\
 &= 388.32 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีเท่ากับ 389 คน

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไป ตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก รวมขนาดตัวอย่างทั้งหมด 389 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้กระจายไปตามเพศ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ทั้งประเภทปลายปิด (Closed-ended questions) และประเภทปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อเก็บรวบรวมเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยการสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามแบบ Check list ซึ่งเป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชนจำนวน 10 ข้อ เป็นลักษณะคำถามเชิงบวก ให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยกำหนดให้ข้อที่ถูกเป็น 1 คะแนน สำหรับข้อที่ผิดหรือไม่ตอบนั้นกำหนดให้เป็น 0 คะแนน เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้

ข้อความเชิงบวก

ตอบถูก ได้คะแนน 1 คะแนน

ตอบผิด ได้คะแนน 0 คะแนน

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายจะใช้การแจกแจงความถี่แล้วนำมาคำนวณหาค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะแบ่งเป็น 3 ช่วงเท่าๆ กัน แล้วแปลผลตามช่วงนั้นๆ ออกเป็นระดับ ซึ่งสามารถแปลความหมายของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะได้ดังนี้

คะแนน 0–3 คะแนน หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับน้อย
 คะแนน 4–6 คะแนน หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับกลาง
 คะแนน 7–10 คะแนน หมายถึง มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับมาก

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายปิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบตามความคิดเห็นประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	จำนวน 5 ข้อ
รวมทั้งสิ้น	จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามแบบปลายเปิด ให้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

2. ศึกษาแบบสอบถามและวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อกำหนดขอบข่ายในการสร้างเครื่องมือให้สอดคล้อง และครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 3 ด้าน

3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามและตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ครอบคลุมเนื้อหามากที่สุดตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คนเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient; α) ซึ่งการประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟา

(Cochran, W. G., 1977) สำหรับเกณฑ์การประเมินความเที่ยงสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2544) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α) การแปลความหมายระดับความเที่ยง

มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.5	ต่ำ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ในการหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) โดยเกณฑ์ยอมรับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามต้องได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ที่ 0.75 ขึ้นไป จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (ศิริชัย กาญจนวาสิ, 2544) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีขึ้นไปในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือโดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) ผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.843 ถือว่าแบบสอบถามฉบับนี้ผ่านเกณฑ์การทดสอบ

5. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จนได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่สุดไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการนำแบบสอบถามเพื่อขออนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามงานวิจัยจากประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกโดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกพร้อมบอกวัตถุประสงค์ของการวิจัยแก่กลุ่มตัวอย่างได้รับทราบเพื่อขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม

2. เลือกแจกแบบสอบถามแก่ตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 389 ตัวอย่าง

3. ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาโดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนมาไปลงคะแนนเพื่อรวบรวมข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ทางสถิติสำเร็จรูปและนำผลที่ได้มาวิเคราะห์แสดงผลข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปช่วยในการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบแล้วทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้อง (Editing) ของแบบสอบถามโดยคัดลอกเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ไว้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ที่สุด

2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว มาวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป โดยคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. เขียนรายงานผลข้อมูลจากการทำวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบพรรณนา โดยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหาและกรอบแนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมารวมในการวิเคราะห์ และได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขในแบบสอบถามตอนที่ 3

ค่าคะแนนเฉลี่ย

ความหมาย

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐมากอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐน้อยอย่างยิ่ง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1.1 ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพ

4.1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

4.1.3 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ด้วยวิธีการ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554) ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติ t - test สำหรับตัวแปรอิสระที่แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ เพศ และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรอิสระที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่มได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's Least - Significant Difference (LSD)

4.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-Square) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชนกับความคิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน

4.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 389 คน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นจำนวน และร้อยละ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 1-5 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	153	39.33
หญิง	236	60.67
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 236 คน (ร้อยละ 60.67) รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 153 คน (ร้อยละ 39.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	56	14.40
21-30 ปี	101	25.96
31-40 ปี	129	33.16
มากกว่า 40 ปีขึ้นไป	103	26.48
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.16) รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 103 คน (ร้อยละ 26.48) มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.96) และน้อยที่สุด มีอายุต่ำกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 56คน (ร้อยละ 14.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	268	68.89
สมรส	111	28.53
หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่	10	2.57
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 68.89) รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 111 คน (ร้อยละ 28.53) และน้อยที่สุด มีสถานภาพหย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่ จำนวน 10 คน (ร้อยละ 2.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	125	32.13
ปริญญาตรี	222	57.07
ปริญญาโท	40	10.28
สูงกว่าปริญญาโท	2	0.51
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน (ร้อยละ 57.07) รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 125 คน (ร้อยละ 32.13) มีระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.28) และน้อยที่สุดมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 2 คน (ร้อยละ 0.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	51	13.11
พนักงานบริษัทเอกชน	78	20.05
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	72	18.51
เกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา	65	16.71
ค้าขาย	83	21.34
นักศึกษา	40	10.28
รวม	389	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 83 คน (ร้อยละ 21.34) รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 78 คน (ร้อยละ 20.05) อาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน (ร้อยละ 18.51) อาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา จำนวน 65 คน (ร้อยละ 15.71) อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 คน (ร้อยละ 13.11) และน้อยที่สุด นักศึกษา จำนวน 40 คน (ร้อยละ 10.28) ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน

การวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยพิจารณาจากระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางแสดงเป็นจำนวน และร้อยละ รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 6-7

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการสาธารณะ	ช่วงคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
น้อย	0 – 3	64	16.45
ปานกลาง	4 – 6	101	25.96
มาก	7 - 10	224	57.58
รวม		389	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ในระดับมาก จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมา มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับปานกลาง จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.96 ในขณะที่เดียวกันพบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.45 มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในระดับน้อย

ตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน

(n = 389)

ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ	\bar{X}	SD	ระดับความรู้
1 นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของรัฐดีขึ้นจากเดิมหรือเห็นเป็นที่ประจักษ์	0.550	0.498	น้อย
2 ช่วยให้การทำงานเชิงบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐสามารถเข้าถึงประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของประชาชนและกลุ่มเป้าหมายได้	0.674	0.470	ปานกลาง
3 นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยลดภาระและลดความซ้ำซ้อนในเชิงงบประมาณของประเทศลงได้อย่างเป็นรูปธรรม	0.856	0.352	ปานกลาง
4 นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน	0.419	0.494	น้อย
5 นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยยกระดับการให้บริการสร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานรัฐ	0.689	0.464	ปานกลาง
6 นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของภาครัฐมีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานเข้าด้วยกัน อย่างเช่น ความพยายามใช้ฐานข้อมูลบัตรประชาชนแบบฐานเดียว เพื่อให้สามารถดึงข้อมูลและใช้งานร่วมกันได้ทั่วประเทศเป็นต้น	0.674	0.470	ปานกลาง
7 นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยหน่วยงานรัฐในการตรวจสอบการบริการหรือดูแลทรัพย์สินของรัฐ อาทิ ทำให้ประชาชน การช่วยกันดูแลบริเวณที่ไฟฟ้าดับจะมีบริการแจ้งเตือนไปยังการไฟฟ้าเพื่อให้เข้ามาช่วยดูแลบำรุงรักษาและให้เกิดแสงสว่างอีกครั้ง ซึ่งการไฟฟ้านี้มีบริการผ่านแอปฯ มือถือ เป็นต้น	0.728	0.446	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

				(n = 389)
	ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ	\bar{X}	SD	ระดับความรู้
8	นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถลดขั้นตอนหรือลดปัญหาเชิงเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกสูงสุด	0.905	0.301	มาก
9	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐเข้าใจถึงความต้องการของประชาชนและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการสร้างบริการที่แตกต่างเพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นหลัก	0.573	0.495	น้อย
10	นวัตกรรมบริการสาธารณะส่งเสริมให้ภาครัฐมีการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน (บัตรสมาร์ทการ์ด) ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน	0.694	0.461	ปานกลาง
รวม		0.676	0.302	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.676$, S.D. = 0.3302) โดยพบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะมากที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถลดขั้นตอนหรือลดปัญหาเชิงเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกสูงสุด ($\bar{X} = 0.905$, S.D. = 0.301) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือนวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยลดภาระและลดความซ้ำซ้อนในเชิงงบประมาณของประเทศลงได้ อย่างเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 0.856$, S.D. = 0.352) อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน ($\bar{X} = 0.419$, S.D. = 0.494) อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแสดงเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 8-12 ดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยภาพรวม

(n = 389)			
นวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ	3.300	0.603	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ	3.121	0.740	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	3.268	0.620	ปานกลาง
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.389	0.656	ปานกลาง
รวม	3.270	0.543	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.270$, S.D. = 0.543) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะมากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.389$, S.D. = 0.656) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ($\bar{X} = 3.300$, S.D. = 0.603) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.268$, S.D. = 0.620) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ($\bar{X} = 3.121$, S.D. = 0.740) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ
ด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยงานบริการ

(n = 389)

นวัตกรรมการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยงานบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้โดยผ่านระบบดิจิทัล	3.344	0.728	ปานกลาง
2. สามารถขยายผลการให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม	3.303	0.740	ปานกลาง
3. สามารถติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนได้	3.211	0.784	ปานกลาง
4. ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า	3.401	0.669	ปานกลาง
5. หน่วยงานรัฐสามารถพัฒนาและปรับปรุงแนวทางและวิธีการให้บริการสาธารณะเพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง	3.242	0.875	ปานกลาง
รวม	3.300	0.603	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.300$, S.D. = 0.603) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมการบริการสาธารณะมากที่สุดคือ ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.401$, S.D. = 0.669) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้โดยผ่านระบบดิจิทัล ($\bar{X} = 3.344$, S.D. = 0.728) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ สามารถติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนได้ ($\bar{X} = 3.211$, S.D. = 0.784) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมการบริการ

(n = 389)

นวัตกรรมการบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมการบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้มากขึ้น	3.267	0.809	ปานกลาง
2. ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชน สามารถตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกันได้ สร้างความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ	3.314	0.824	ปานกลาง
3. ภาคสังคมและชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง	3.201	0.914	ปานกลาง
4. นวัตกรรมการบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานภาครัฐมีการเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้	3.057	0.918	ปานกลาง
5. สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	2.769	1.047	ปานกลาง
รวม	3.121	0.740	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.121$, S.D. = 0.740) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อหน่วยงานบริการสาธารณะมากที่สุดคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชน สามารถตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกันได้ สร้างความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.314$, S.D. = 0.824) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.267$, S.D. = 0.809) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\bar{X} = 2.769$, S.D. = 1.047) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

(n = 389)

นวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ	3.326	0.779	ปานกลาง
2. มีบริการในรูปแบบแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ชนิดต่าง ๆ	3.237	0.841	ปานกลาง
3. ช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน	3.188	0.762	ปานกลาง
4. นวัตกรรมบริการสาธารณะทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอด ผลงานที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของ ภาครัฐและภาคประชาชนได้	3.257	0.784	ปานกลาง
5. นวัตกรรมบริการสาธารณะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกพื้นที่	3.332	0.838	ปานกลาง
รวม	3.268	0.620	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็น ต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปาน กลาง ($\bar{X} = 3.268$, S.D. = 0.838) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะมาก ที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกพื้นที่ ($\bar{X} = 3.332$, S.D. = 0.838) อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาคือ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการ สาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ ($\bar{X} = 3.326$, S.D. = 0.779) อยู่ ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น อย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.188$, S.D. = 0.729) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

(n = 389)

นวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	\bar{X}	SD	ระดับ ความคิดเห็น
1. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้	3.290	0.783	ปานกลาง
2. หน่วยงานรัฐสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยง ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับให้บริการประชาชน	3.437	0.739	มาก
3. นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียน รวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.319	0.810	ปานกลาง
4. นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของ หน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวในการบริการสามารถ ตอบสนองผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันได้	3.496	0.724	มาก
5. นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐหรือระบบ ราชการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยยึดหลักธรรมา ภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักและให้ ความสำคัญแก่ประชาชนมากขึ้น	3.404	0.745	ปานกลาง
รวม	3.389	0.656	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็น
ต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.389$,
S.D. = 0.656) โดยประชาชนมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะมากที่สุดคือ นวัตกรรม
บริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของหน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวในการบริการสามารถ
ตอบสนองผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันได้ ($\bar{X} = 3.496$, S.D. = 0.724) อยู่ในระดับมาก
รองลงมาคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐหรือระบบราชการปรับเปลี่ยนกระบวนการ
ทำงาน โดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักและให้ความสำคัญแก่
ประชาชนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.404$, S.D. = 0.745) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ประชาชน
สามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ ($\bar{X} = 3.290$, S.D. = 0.783) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และในกรณีที่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's Least - Significant Difference (LSD) ดังตารางที่ 13-23 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามเพศ

(n = 389)

ความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อนวัตกรรมบริการ สาธารณะ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 153)		หญิง (n = 263)			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ นวัตกรรมบริการ	3.301	3.300	0.627	0.587	0.010	0.992
2. ด้านความน่าเชื่อถือของ นวัตกรรมบริการ	3.064	3.158	0.741	0.739	-1.230	0.220
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ	3.243	3.284	0.629	0.614	-0.633	0.527
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.410	3.375	0.638	0.668	0.514	0.607
รวม	3.255	3.279	0.555	0.536	-0.441	0.659

จากตารางที่ 13 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีเพศ

ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามอายุ (n = 389)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ						
ที่	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.452	3	.484	1.337	.262
	ภายในกลุ่ม	139.398	385	.362		
	รวม	140.850	388			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.885	3	2.295	4.295	.005*
	ภายในกลุ่ม	205.708	385	.534		
	รวม	212.593	388			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.584	3	1.528	4.073	.007*
	ภายในกลุ่ม	144.424	385	.375		
	รวม	149.008	388			
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.858	3	2.953	7.194	.000*
	ภายในกลุ่ม	158.017	385	.410		
	รวม	166.875	388			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.198	3	1.399	4.892	.002*
	ภายในกลุ่ม	110.144	385	.286		
	รวม	114.342	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลกที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน

ตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = .05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				0.418*
21-30 ปี				0.238*
31-40 ปี				0.203*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.418*) อายุ 21-30 ปี (0.238*) และอายุ 31-40 ปี (0.203*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ มากกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อสวัสดิการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อ
ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				0.315*
21-30 ปี				0.236*
31-40 ปี				0.176*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่ำกว่า 20ปี (0.315*) อายุ 21-30 ปี (0.236*) และอายุ 31-40 ปี (0.176*) มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของ
ประชาชนที่มีต่อสวัสดิการบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				0.345*
21-30 ปี				0.385*
31-40 ปี				0.277*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.345*) อายุ 21-30 ปี (0.385*) และอายุ 31-40 ปี (0.277*) มีความคิดเห็นต่อสวัสดิการ

บริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี				0.310*
21-30 ปี				0.210*
31-40 ปี				0.181*
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่ำกว่า 20ปี (0.310*) อายุ 21-30 ปี (0.210*) และอายุ 31-40 ปี (0.181*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม มากกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 19 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการ
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
 จำแนกตามสถานภาพ

(n = 389)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ นวัตกรรมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.679	2	.340	.935	.393
	ภายในกลุ่ม	140.171	386	.363		
	รวม	140.850	388			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของ นวัตกรรมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.600	2	.300	.546	.580
	ภายในกลุ่ม	211.993	386	.549		
	รวม	212.593	388			
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.486	2	.243	.632	.532
	ภายในกลุ่ม	148.522	386	.385		
	รวม	149.008	388			
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.235	2	.118	.272	.762
	ภายในกลุ่ม	166.640	386	.432		
	รวม	166.875	388			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.093	2	.047	.158	.854
	ภายในกลุ่ม	114.249	386	.296		
	รวม	114.342	388			

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
 กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน และโดยรวม แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัด
 พิษณุโลก ที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการ
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน และ
 โดยรวม

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการ
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
 จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 389)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ต่อหน่วยงานบริการสาธารณะ	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ นวัตกรรมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.668	3	.556	1.538	.204
	ภายในกลุ่ม	139.182	385	.362		
	รวม	140.850	388			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของ นวัตกรรมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.967	3	1.322	2.440	.064
	ภายในกลุ่ม	208.626	385	.542		
	รวม	212.593	388			
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.754	3	.585	1.528	.207
	ภายในกลุ่ม	147.255	385	.382		
	รวม	149.008	388			
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.959	3	.320	.742	.528
	ภายในกลุ่ม	165.916	385	.431		
	รวม	166.875	388			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.652	3	.551	1.881	.132
	ภายในกลุ่ม	112.690	385	.293		
	รวม	114.342	388			

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่
 กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 4 ด้าน และโดยรวม แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัด
 พิษณุโลก ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานบริการ
 สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกันทุกด้าน และ
 โดยรวม

ตารางที่ 21 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการ
สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก
จำแนกตามอาชีพ

(n = 389)

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการสาธารณะ	แบ่งกลุ่ม	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของ นวัตกรรมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.808	5	.162	.442	.819
	ภายในกลุ่ม	140.042	383	.366		
	รวม	140.850	388			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของ นวัตกรรมบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.323	5	1.065	1.967	.083
	ภายในกลุ่ม	207.270	383	.541		
	รวม	212.593	388			
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.141	5	1.028	2.737	.019*
	ภายในกลุ่ม	143.868	383	.376		
	รวม	149.008	388			
4. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.125	5	1.025	2.427	.035*
	ภายในกลุ่ม	161.750	383	.422		
	รวม	166.875	388			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.639	5	.528	1.809	.110
	ภายในกลุ่ม	111.704	383	.292		
	รวม	114.342	388			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 พบว่า โดยรวม ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหม

พิจราชม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการ สาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรม บริการ ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอา ใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ คือ $\alpha = 0.05$ แสดงว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิจราชม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อ ผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของ ประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการ ต่อผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร / ทำสวน / ทำ ไร่ / ทำนา	ค้าขาย	นักศึกษา
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-0.257*		-0.323*
พนักงานบริษัทเอกชน						
ประกอบธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา					.269*	
ค้าขาย						-0.335*
นักศึกษา						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิจราชม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความ ต้องการต่อผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิจราชม ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.257*) และอาชีพนักศึกษา (-0.323*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ประชาชนในตำบลพรหมพิจราชม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อ

ผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพค้าขาย (0.269*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพนักศึกษา (-0.355*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร / ทำ สวน / ทำไร่ / ทำนา	ค้าขาย	นักศึกษา
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-0.316*		
พนักงานบริษัทเอกชน				-0.292*		
ประกอบธุรกิจส่วนตัว						
เกษตรกร / ทำสวน / ทำ ไร่ / ทำนา					0.265*	
ค้าขาย						-0.265*
นักศึกษา						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.316*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.292*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากกว่าประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพค้าขาย (0.265*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.265*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยการวิเคราะห์ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-square: χ^2) ดังตารางที่ 24-28 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการ สาธารณะ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ						χ^2	df	p-value
	ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ								
	น้อย		ปานกลาง		มาก				
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ระดับต่ำ	28	43.75)	21	32.81)	15	23.44)	2.810	4	.590
ระดับปานกลาง	45	44.55)	36	35.64)	20	19.80)			
ระดับสูง	83	37.05)	81	36.16)	60	26.79)			
รวม	156	40.10)	138	35.48)	95	24.42)			

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ

ตารางที่ 25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการ สาธารณะ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ						χ^2	df	p-value
	น้อย		ปานกลาง		มาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระดับต่ำ	32	50.00)	13	20.31)	19	29.69)	3.394	4	.494
ระดับปานกลาง	53	52.48)	23	22.77)	25	24.75)			
ระดับสูง	112	50.00)	37	16.52)	75	33.48)			
รวม	197	50.64)	73	18.77)	119	30.59)			

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ

ตารางที่ 26 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการ สาธารณะ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ						χ^2	df	p-value
	น้อย		ปานกลาง		มาก				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ระดับต่ำ	28	(43.75)	20	31.25)	16	25.00)	4.169	4	.384
ระดับปานกลาง	44	(43.56)	36	35.64)	21	20.79)			
ระดับสูง	79	(35.27)	96	42.86)	49	21.88)			
รวม	151	(38.82)	152	39.07)	86	22.11)			

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุข ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ

ตารางที่ 27 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณสุข กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการ สาธารณสุข	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุข						χ^2	df	p-value
	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ								
	น้อย		ปานกลาง		มาก				
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ระดับต่ำ	22	(34.38)	25	(39.06)	17	(26.56)	.684	4	.953
ระดับปานกลาง	37	(36.63)	37	(36.63)	27	(26.73)			
ระดับสูง	80	(35.71)	91	(40.63)	53	(23.66)			
รวม	139	(35.73)	153	(39.33)	97	(24.94)			

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุข ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 28 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณสุข กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก โดยรวม

(n = 389)

ระดับความรู้เกี่ยวกับ นวัตกรรมบริการ สาธารณสุข	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุข						χ^2	df	p-value
	โดยรวม								
	น้อย		ปานกลาง		มาก				
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ระดับต่ำ	22	(34.38)	20	(31.25)	22	(34.38)	2.112	4	.715
ระดับปานกลาง	39	(38.61)	35	(34.65)	27	(26.73)			
ระดับสูง	73	(32.59)	75	(33.48)	76	(33.93)			
รวม	134	(34.45)	130	(33.42)	125	(32.13)			

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณสุข ไม่มีความสัมพันธ์
กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณสุข โดยรวม

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” จากผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 236 คน (ร้อยละ 60.67) อายุ 31-40 ปี จำนวน 129 คน (ร้อยละ 33.16) มีสถานภาพโสด จำนวน 268 คน (ร้อยละ 68.89) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 222 คน (ร้อยละ 57.07) และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย จำนวน 83 คน (ร้อยละ 21.34)

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในระดับมาก จำนวน 224 คน (ร้อยละ 57.58) มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับปานกลาง จำนวน 101 คน (ร้อยละ 25.96) และขณะเดียวกันพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 64 คน (ร้อยละ 16.45) มีระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะในระดับน้อย อย่างไรก็ตาม เมื่อแยกพิจารณาระดับความรู้ของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะสรุปได้ว่า โดยภาพรวมประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.676$, S.D. = 0.305) โดยมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะมากที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถลดขั้นตอนหรือลดปัญหาเชิงเอกสาร เพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกสูงสุด ($\bar{X} = 0.905$, S.D. = 0.301) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยลดภาระและลดความซ้ำซ้อนในเชิงงบประมาณของประเทศลงได้

อย่างเป็นรูปธรรม ($\bar{X} = 0.856$, S.D. = 0.352) อยู่ในระดับปานกลาง และมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะน้อยที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน ($\bar{X} = 0.419$, S.D. = 0.494) อยู่ในระดับน้อยตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.270$, S.D. = 0.543) เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.300$, S.D. = 0.603) โดยเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.401$, S.D. = 0.669) รองลงมาคือ ช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้โดยผ่านระบบดิจิทัล ($\bar{X} = 3.344$, S.D. = 0.728) และน้อยที่สุดคือ สามารถติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนได้ ($\bar{X} = 3.211$, S.D. = 0.784) อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกข้อ

2) ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ($\bar{X} = 3.121$, S.D. = 0.740) อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคม และประชาชน สามารถตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกันได้ สร้างความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ ($\bar{X} = 3.314$, S.D. = 0.824) รองลงมาคือ ช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.267$, S.D. = 0.809) และน้อยที่สุดคือ สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันและกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ($\bar{X} = 2.769$, S.D. = 1.047) อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกข้อ

3) ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.268$, S.D. = 0.838) โดยเรื่องที่

ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกพื้นที่ ($\bar{X} = 3.332$, S.D. = 0.838) รองลงมาคือ ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม และเป็นที่ยึดใจ ($\bar{X} = 3.326$, S.D. = 0.779) และน้อยที่สุดคือ ช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน ($\bar{X} = 3.188$, S.D. = 0.729) อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกข้อ

4) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.389$, S.D. = 0.656) โดยเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากที่สุดคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของหน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวในการบริการสามารถตอบสนองผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันได้ ($\bar{X} = 3.496$, S.D. = 0.724) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐหรือระบบราชการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักและให้ความสำคัญแก่ประชาชนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.404$, S.D. = 0.745) อยู่ในระดับปานกลาง และน้อยที่สุดคือ ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้ ($\bar{X} = 3.290$, S.D. = 0.783) อยู่ในระดับปานกลางเท่ากันทุกข้อ

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และพบว่า อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายละเอียดสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.2 อายุ พบว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.310*) อายุ 21-30 ปี (0.210*) และอายุ 31-

40 ปี (0.181*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม มากกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

1.2.1 ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.418*) อายุ 21-30 ปี (0.238*) และอายุ 31-40 ปี (0.203*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

1.2.2 ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.315*) อายุ 21-30 ปี (0.236*) และอายุ 31-40 ปี (0.176*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

1.2.3 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี (0.345*) อายุ 21-30 ปี (0.385*) และอายุ 31-40 ปี (0.277*) มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

1.3 สถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.5 อาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม และรายด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่ด้านการตอบสนองความ

ต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปผลได้ดังนี้

1.5.1 ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.257*) และอาชีพนักศึกษา (-0.323*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย (0.269*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม ที่มีอาชีพนักศึกษา (-0.335*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5.2 ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.316*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.292*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในขณะที่ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย (0.265*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ส่วนประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ น้อยกว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา (-0.265*) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2) ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะทั้งโดยรวม และรายด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญ

5.3 อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยในเรื่อง “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก รวมทั้งสิ้นจำนวน 389 คน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.67 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 33.16 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 68.89 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.07 และส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 21.34 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้ออภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 57.58) มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับปานกลาง (ร้อยละ 25.96) และมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะระดับน้อย (ร้อยละ 16.45) หมายความว่า ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีความเข้าใจว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานและลดปัญหาการทำงานด้านเอกสารที่ซ้ำซ้อน จึงช่วยลดข้อผิดพลาดและประหยัดค่าใช้จ่ายด้านงบประมาณของรัฐและประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพเนื่องจากนวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยยกระดับการให้บริการ สร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานรัฐ โดยข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี คือ การสร้างความร่วมมือและเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชลิตา สรมณี (2555) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่พบว่า การจัดการความรู้ที่มีกระบวนการชัดเจนและใช้เทคโนโลยีในการสร้างคลังความรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาวัตกรรมการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.270) โดยมีความคิดเห็นต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะมากที่สุดคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.389) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.300) ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.268) และน้อยที่สุดคือ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.121) เป็นเพราะว่า ประชาชน

ในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ต้องการได้รับการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด นำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลไม่ใช้อารมณ์ ไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยข้อค้นพบดังกล่าวมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านการโดยเฉพาะการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค การพัฒนาคุณภาพชีวิตคู่ และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mohamed Sulaiman et al. (2011) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของนวัตกรรมองค์กรที่มีต่อผลการดำเนินงาน ที่พบว่า นวัตกรรมมีผลในทางบวกกับการดำเนินงานขององค์กรที่อยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ

1. สมมติฐานที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ สถานภาพ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะ ประชาชนในตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก มีการให้บริการแก่ประชาชนทุกคนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือ ให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใดหรือกลุ่มใด โดยยึดหลักการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความยุติธรรม ทันต่อเวลา มีการให้บริการที่เพียงพอต่อความต้องการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการ ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลคือ เพศ และสถานภาพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพฑูรย์ คุ้มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งขณะเดียวกันพบว่า ปัจจัยอายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากประชาชนที่มีความแตกต่างด้านอายุ และอาชีพ มีความคิดเห็นว่า นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถช่วยพัฒนาการบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นมาตรฐาน และช่วยเสริมสร้าง กระบวนการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความเหมาะสม ต่อเนื่อง และช่วยสร้างบรรยากาศในการปฏิบัติราชการให้มีความแตกต่างกันที่สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้ข้าราชการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรวดเร็วและคล่องตัวเพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด โดยข้อค้นพบดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2562) ศึกษาเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการ สาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุ และอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับ ไพฑูรย์ คุ่มคง (2557) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลนาขายอาม อำเภอเมืองจันทบุรี ซึ่งพบว่า อายุ และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความ สอดคล้องกับ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2558) ศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ ในองค์การภาครัฐ: กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเคลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก ที่ พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมมาใช้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการนำ นวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ

สมมติฐานที่ 2 พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะ ไม่มีความสัมพันธ์ กับระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ นวัตกรรมบริการสาธารณะ โดยรวม และรายด้านคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ ด้านการ ตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ หมายความว่า การที่ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะต่างกัน ไม่มีผลต่อ นวัตกรรมบริการของภาครัฐขององค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก ที่เป็น เช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนทุกคนต่างก็ต้องภาครัฐมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะช่วยให้ภาครัฐมีกลไกในการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สามารถลดปัญหาความซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองในการให้บริการแก่ประชาชนและช่วยตอบสนองต่อ ความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชนที่มีสูงชันเรื่อย ๆ โดยข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

ผลการศึกษา “นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหาร ส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก” ผู้ศึกษาขอเสนอข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่อาจเป็น ประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นข้อมูลในการส่งเสริมให้องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เกิดความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการใช้นวัตกรรมบริการ สาธารณะและปรับปรุงกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถการทำงานของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการบริการ สาธารณะและแก้ปัญหาต่าง ๆ ในชุมชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยไปใช้ ประโยชน์ ดังนี้

1. ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาเพื่อการขับเคลื่อนนวัตกรรมบริการ สาธารณะของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต
2. ควรให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นปรับปรุงพัฒนานวัตกรรม บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างความประทับใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ
3. ควรนำข้อเสนอแนะจากประชาชนมาปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาคือความเดือดร้อนโดยไม่เลือก ปฏิบัติและให้ความสำคัญในการช่วยเหลือประชาชนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจไม่ดีและช่วยเหลือ ตนเองไม่ได้
4. ควรกำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ การ ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจง รวมถึงแก้ไขปัญหา เพื่อให้ประชาชนรู้สึกมั่นใจเชื่อถือและไว้วางใจเมื่อ มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษานวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อื่น ๆ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ แล้วนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบเพื่อพัฒนา ต่อยอดงานวิจัยให้ดียิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้นำน้องค์การบริหารส่วนตำบลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ เพื่อจะได้มุมมองและภาพรวมของประสิทธิภาพในการนำนวัตกรรมบริการของภาครัฐมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน

3. ควรศึกษาวิจัยถึงสาเหตุปัญหาต่าง ๆ ในการนำนวัตกรรมบริการของภาครัฐมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการบริการเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้ง่าย

บรรณานุกรม

- กนกพร ฉิมพลี. (2555). รูปแบบการจัดการความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านหัตถกรรมเครื่องจักสาน
กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชน จังหวัดนครราชสีมา. (คุษณิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต,
สาขาวิชาพัฒนาสังคมและการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).
- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). มาตรฐานการจัดการศึกษาท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร :
กระทรวงมหาดไทย.
- กัญญาณัฐ ไตรผล. (2555). คุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อคุณค่าตราสินค้า และความพึงพอใจ
ของลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.
(สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ).
- กীরติ ยศยิ่งยง. (2552). องค์การแห่งนวัตกรรมแนวคิดและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2560). ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย.
กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- จิราวรรณ วุฒิสวัสดิ์. (2557). พื้นฐานการประกอบธุรกิจขนาดเล็ก. กรุงเทพมหานคร:
วัฒนาพานิชย์.
- ชลิดา ศรีมณี. (2555). การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะโดยองค์การบริหารส่วนตำบล.
ทุนอุดหนุนงานวิจัย ประเภทการวิจัยมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (2549). การบริหารการพัฒนาชนบทเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน.
กรุงเทพมหานคร:21 เซ็นจูรี.
- ณัฐยา สิ้นตระการผล. (2553). การสร้างนวัตกรรมให้เป็น Core competency. กรุงเทพมหานคร:
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ดำรงศักดิ์ จันโททัย. (2553). การแสวงหาแนวทางการเสริมสร้างสร้างทุนทางสังคมของชุมชนเมือง
ที่เชื่อมโยงทั้งภายใน-ภายนอก. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วิจารณ์ พานิช. (2555). องค์แห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
ตลาดาพับลิเคชั่น.

บรรณานุกรม

- วุฒิสาร ตันไชย. (2550). การขับเคลื่อนรัฐธรรมนูญ 2550สู่การปฏิบัติ: กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. ในเอกสารสัมมนาทางวิชาการ. ระหว่างวันที่ 11-13 ธันวาคม 2550 ณ โรงแรมเจ้าพระยาปาร์ก กรุงเทพมหานคร. (หน้า 28-30). นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า.
- วิมล ชატะมีนา, วชิรา วราศรัย และรุ่งทิพย์ จินดาพล. (2551). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการบริหารจัดการและดำเนินโครงการของ อบจ.แพร่ และของ อบจ. พิชญ์โลก. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- เบญจมาภรณ์ อิศรเดช. (2551). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมา เชียรวิศิษฏ์สกุล. (2560). นวัตกรรมนำสู่อนาคตประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ปธาน สุวรรณมงคล. (2557). เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น. หน่วยที่ 1-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ปิยะนุช ตันเจริญ. (2561). คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านงานสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองชุมพลเหนือ อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา).
- ปิยัญญู จันท์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์).
- ประยูร กาญจนกุล. (2538). คำบรรยายกฎหมาย ปกครอง (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- พยัคฆ์ วุฒิรงค์. (2557). กรอบแนวคิดการพัฒนาความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรมองค์การ: การบูรณาการแนวคิดทรัพยากรที่มีคุณค่าเฉพาะขององค์การและองค์การแห่งการเรียนรู้. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์, 1, 21-48.

บรรณานุกรม

- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). **การจัดการความรู้กับนวัตกรรม**. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ลักษณ์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2554). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. นนทบุรี : โครงการส่งเสริมการแต่งตั้งรา
สำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2548). **การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. (2563). **การสร้างสรรค์นวัตกรรมบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ในเขต
พื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. วารสารด้านการบริหารรัฐกิจและการเมือง**. 9(1).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559). **การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของ
ประชาชน**. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการ. สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2556). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร:
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.).
- สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก. (2561). **การจัดสรรงบประมาณรายจ่าย
ประจำปี พ.ศ. 2560**. พิษณุโลก: ศาลากลางจังหวัดพิษณุโลก.
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2556). **การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพมหานคร:
กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (วท.).
- ศูนย์นวัตกรรมเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2556). **องค์การแห่งนวัตกรรม**. กรุงเทพมหานคร:
ศูนย์นวัตกรรมภาครัฐ. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ:
บุญศิริการพิมพ์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). **การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี**. กรุงเทพมหานคร:
บริษัท วิชั่นพรีนซ์ แอนคัมดีเย จำกัด.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2558). **ความสำเร็จในการนำนวัตกรรมมาใช้ในองค์การภาครัฐ:
กรณีศึกษาการรับชำระภาษีรถแบบเลื่อนล้อต่อภาษี กรมการขนส่งทางบก**. (วิทยานิพนธ์
การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์).

บรรณานุกรม

- ธิดารัตน์ เทพรัตน์. (2555). **นวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ**. (คู่มือนิพนธ์ปริญญาการบริหาร
นวัตกรรมเพื่อการพัฒนา, ม.ราชภัฏนครศรีธรรมราช).
- ไพฑูรย์ คุ่มคง. (2557). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลนายายอามอำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี**. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต (วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน), มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อัครา เอ็บสุขศิริ. (2556). **จิตวิทยาสำหรับครู**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
อรัทัย ก๊กผล และฉัตรระวี ปรีสุทธิญาณ. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่นบทเรียน
จากรางวัลพระปกเกล้า**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- อมรรัตน์ บุญมา. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดนนทบุรี**. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา).
- อานันท์ กาญจนพันธุ์. (2558). **การจัดการความรู้**. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- อุมาภรณ์ เพชรรัตน์. (2560). **การศึกษาและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดพิษณุโลก.
ทุนอุดหนุนการวิจัย. ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.**

BIBLIOGRAPHY

- Ahmed. (1998). Culture and climate for innovation. **European Journal of Innovation**, 1 (1), 30-43.
- Best, J. W. (1977). **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Boshoff, C., & Gray, B. (2004). The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry. **South African Journal of Business Management**, 35(4), 27-37.
- Borins, S. (2001). Encouraging innovation in the public sector. **Journal of Intellectual Capital**, 2(3), 310-319.
- Jeffrey L. Brudney, and Selden, Sally Coleman. (1995). **The Adoption of Innovation by Smaller Local Governments: The Case of Computer Technology**. University of Georgia, p. 15.
- Cochran, W.G. (1977). **Sampling Techniques**. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons Inc.
- Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of Psychology Testing**. 5th ed. New York: Harper Collins Publishers Inc.
- Chong, C.P.C. (2006). **Factors influencing online interactions and contributors to learning in a blended learning experience at Singapore Bible College**. Doctoral dissertation Trinity Evangelical Divinity School, United States -- Illinois. Retrieved 15/04/2017, <http://search.proquest.com/docview/304937931?accountid=28756> ProQuest Dissertations & Theses A&I database.
- Christiansen, James A. (2000). **Building The Innovative Organization: Management Systems that Encourage Innovation**. Hampshire: Macmillan Press.
- Feller, I. (1981). Public sector innovations as conspicuous consumption. **Policy Analysis**, 7(1), 1-20.
- Foster, G. (1973). **Traditional societies and technological change**. New York: Harper & Row.
- Freeman, C. (1982). **The economics of industrial innovation (2nd ed.)**. London: Frances Printer.
- Gronroos, G. T. (1990). **Service management and marketing**. Massachusetts: Lexington Books.

BIBLIOGRAPHY

- Keong, Lee Chu. and Al-Hawamdeh, Sukinman. (2002). **Factors Impacting Knowledge Sharing**. JIKM. 1 (1): 49-56
- Light, P. C. (1998). **Innovation in public services-literature review**. Retrieved August 1, 2013, from <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552>.
- Luecke and Katz. (2003). **Managing creativity and innovation**. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Marquardt, M. J. (1996). **Insights into world class learning**. Brussels: WILL.
- Marko Slavkovi and Verica Bab. (2013). **Knowledge Management, Innovativeness, and Organizational Performance: Evidence From Serbia**, Economic Annals, Volume LVIII, No. 199 / October – December 2013 UDC: 3.33 ISSN: 0013-3264.
- Millet, John D. 1954. **Management in the Public Service**. New York : McGraw Hill Book Company.
- Mohamed Sulaiman. (2011). **Impact of Organizational Innovation On Firm Performance : Evidence From Malaysian-Based ICT Companies** Business and Management Review Vol. 1(5) pp. 10 – 16, July, 2011 ISSN: 2047 – 0398
- Morton, J.A. (1997). **Managing change and innovation in public service organizations**. New York: Routledge.
- O' Neill, M. (2003). **The influence of time on student perceptions of service quality: The need for longitudinal measures**. Journal of Educational Administration, 41, 310-324.
- Osborne, S. P, & Brown, K. (2005). **Managing change and innovation in public service organizations**. New York: Routledge.
- Osborne, D. &Plastril, P. (2000). **Innovation in public services-Literature review**. Retrieved July 2, 2013, from <http://www.idea.gov.uk/idk/aio/1118552>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. (1990). **Delivering quality services: Balancing customer perceptions and expectations**. New York: Free Press.
- Palucha. (2012). Innovation process management. **International Scientific Journal published monthly by the World Academy of Materials and Manufacturing Engineering**, 58 (1), 33-39.

BIBLIOGRAPHY

- Porter, M. E. (1988). **Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance.**
New York : Free Press.
- Rogers, E., & Shoemaker, F. (1971). **Communication of innovation.** New York: The Free Press.
- Rue, Leslie W. and Byars, Lloyd L. (2000). **Management: Skill and Application. (5th ed).**
North America: McGraw-Hill.
- Scott, R. (1992). **Organizations: Rational, natural & open systems (3rded.).** Englewood Cliffs,
NJ: Prentice-Hall.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis. 3rd Edition,** Harper and Row,
New York.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม
นวัตกรรมบริการของภาครัฐในระดับท้องถิ่น
กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลพรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเพียงข้อเดียว หรือกรอกข้อความ ลงในช่องว่าง

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่า 20 ปี () 21-30 ปี
 () 31-40 ปี () มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

- () โสด () สมรส
 () หย่าร้าง หม้าย หรือแยกกันอยู่ () อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

- () ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน
 () ประกอบธุรกิจส่วนตัว () เกษตรกร / ทำสวน / ทำไร่ / ทำนา
 () ค้าขาย () นักศึกษา
 () อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมบริการสาธารณะของประชาชน

คำแนะนำในการตอบโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เพียงข้อเดียว

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ใช่ (1)	ไม่ใช่ (2)	ไม่แน่ใจ (3)
1	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการของรัฐดีขึ้นจากเดิมหรือเห็นเป็นที่ประจักษ์			
2	ช่วยให้การทำงานเชิงบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐสามารถเข้าถึงประชาชนสามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนและกลุ่มเป้าหมายได้			
3	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยลดภาระและลดความซ้ำซ้อนในเชิงงบประมาณของประเทศลงได้อย่างเป็นรูปธรรม			
4	นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน			
5	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยยกระดับการให้บริการ สร้างความโปร่งใส และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานรัฐ			
6	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของภาครัฐมีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานเข้าด้วยกัน อย่างเช่นความพยายามใช้ฐานข้อมูลบัตรประชาชนแบบฐานเดียวเพื่อให้สามารถดึงข้อมูลและใช้งานร่วมกันได้ทั่วประเทศ เป็นต้น			
7	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยหน่วยงานรัฐในการตรวจสอบการบริการหรือดูแลทรัพย์สินของรัฐอาทิ ทำให้ประชาชน การช่วยกันดูแลบริเวณที่ไฟฟ้าดับจะมีบริการแจ้งเตือนไปยังการไฟฟ้าเพื่อให้เข้ามาช่วยดูแลบำรุงรักษาและให้เกิดแสงสว่างอีกครั้ง ซึ่งการไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ผ่านแอปฯ มือถือ เป็นต้น			
8	นวัตกรรมบริการสาธารณะสามารถลดขั้นตอนหรือลดปัญหาเชิงเอกสารเพื่อให้ผู้รับบริการสะดวกสูงสุด			
9	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐเข้าใจถึงความ ต้องการของประชาชนและสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางการสร้างการบริการที่แตกต่างเพื่อมุ่งตอบสนองต่อความพึงพอใจแก่ประชาชนเป็นหลัก			
10	นวัตกรรมบริการสาธารณะส่งเสริมให้ภาครัฐมีการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ประโยชน์จากบัตรประจำตัวประชาชน (บัตรสมาร์ทการ์ด) ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน			

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อนวัตกรรมบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบล

พรหมพิราม จังหวัดพิษณุโลก

คำแนะนำในการตอบ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความเป็นรูปธรรมของนวัตกรรมบริการ						
1	ช่วยพัฒนาระบบการทำงานให้สามารถเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐได้โดยผ่านระบบดิจิทัล					
2	สามารถขยายผลการให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม					
3	สามารถติดตามและประเมินผลในการควบคุมคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการแก่ประชาชนได้					
4	ช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอย่างเป็นรูปธรรมและคุ้มค่า					
5	หน่วยงานรัฐสามารถพัฒนาและปรับปรุงแนวทางและวิธีการให้บริการสาธารณะเพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง					
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ						
1	ช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะของรัฐให้มีความเป็นรูปธรรมและสามารถตรวจสอบได้มากขึ้น					
2	ภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคสังคมและประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานซึ่งกันและกันได้สร้างความโปร่งใสและมีธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภาครัฐ					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความน่าเชื่อถือของนวัตกรรมบริการ						
3	ภาคสังคมและชุมชนท้องถิ่นสามารถเข้าถึงการบริการภาครัฐได้อย่างเท่าเทียมกันและทั่วถึง					
4	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานภาครัฐมีการเปิดเผย โปร่งใส เอื้อให้บุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้					
5	สามารถแบ่งปันข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐเพื่อเชื่อมโยงการทำงานซึ่งกันอย่างเป็นเอกภาพเบ็ดเสร็จในจุดเดียว					
ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการ						
1	ช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจ					
2	มีบริการในรูปแบบแอปพลิเคชันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่ใช้อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ชนิดต่าง ๆ					
3	ช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างยั่งยืน					
4	นวัตกรรมบริการสาธารณะทำให้เกิดการพัฒนาต่อยอดผลงานที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของภาครัฐและภาคประชาชนได้					
5	นวัตกรรมบริการสาธารณะมีช่องทางการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงผู้รับบริการได้ในทุกพื้นที่					
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ						
1	ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้					
2	หน่วยงานรัฐสามารถบูรณาการฐานข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลที่จำเป็นสำหรับให้บริการประชาชน					
3	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การจัดการข้อร้องเรียนรวดเร็ว ทันการณ์ และตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	ประเด็นคำถาม	ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
4	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้การทำงานของหน่วยงานรัฐมีความคล่องตัวในการบริการสามารถตอบสนองผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันได้					
5	นวัตกรรมบริการสาธารณะช่วยให้ภาครัฐหรือระบบราชการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลักและให้ความสำคัญแก่ประชาชนมากขึ้น					

ตอนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ณัฐชยุติ เขี่ยมอำภา
วัน เดือน ปี เกิด	14 มิถุนายน 2538
จังหวัดที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2556 บริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสต์ซัมซัน พ.ศ. 2562 MSc Business Management - west England business management
ประวัติการทำงาน	ประกอบธุรกิจส่วนตัว